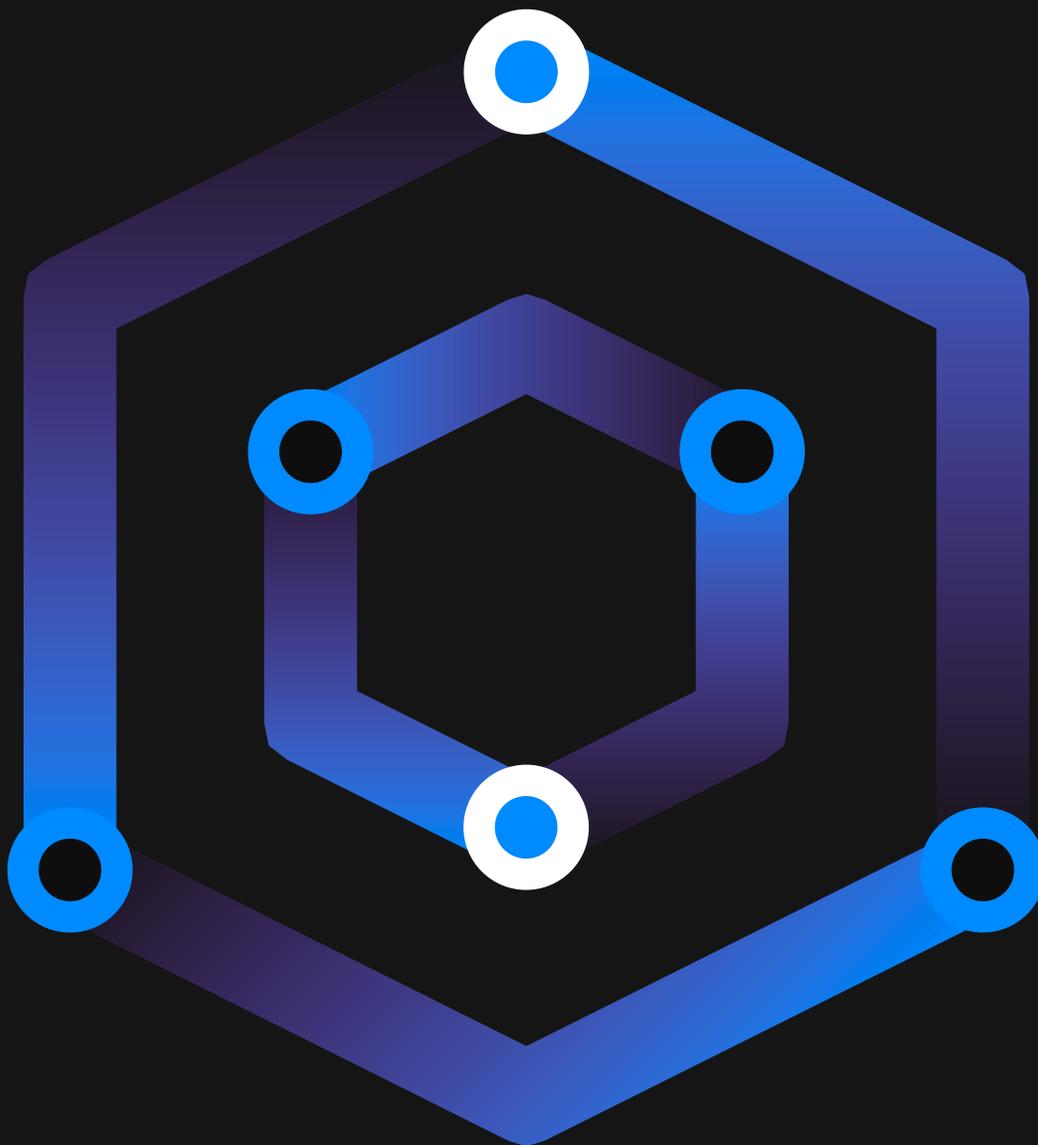


# Automation und RPA im Unternehmen

So verbessern Unternehmen ihre Produktivität  
und beschleunigen die Wertschöpfung

*Forschungsergebnisse von IBM Market  
Development & Insights, 2021*



## **Über diese Studie**

Das Team von IBM Market Development & Insights führte eine Reihe von Befragungen zu den Erfahrungen von Unternehmen durch, die Automationstechnologielösungen inklusive Robotic Process Automation (RPA) bereits einsetzen oder einen Einsatz in Erwägung ziehen. Die Befragungen erfassen die Wahrnehmungen, Erwartungen und Praxiserfahrungen von mehr als 600 Führungskräften in großen und mittelständischen Unternehmen in den USA, im Vereinigten Königreich, in Kanada, Australien und Indien. Die Rollen der Befragten umfassten sowohl IT- als auch Fachabteilungen. Die Antworten geben spannende Einblicke in die Erfahrungen und Herausforderungen effektiver Implementierungen von Automationsfunktionen in Unternehmen.



## Inhaltsverzeichnis

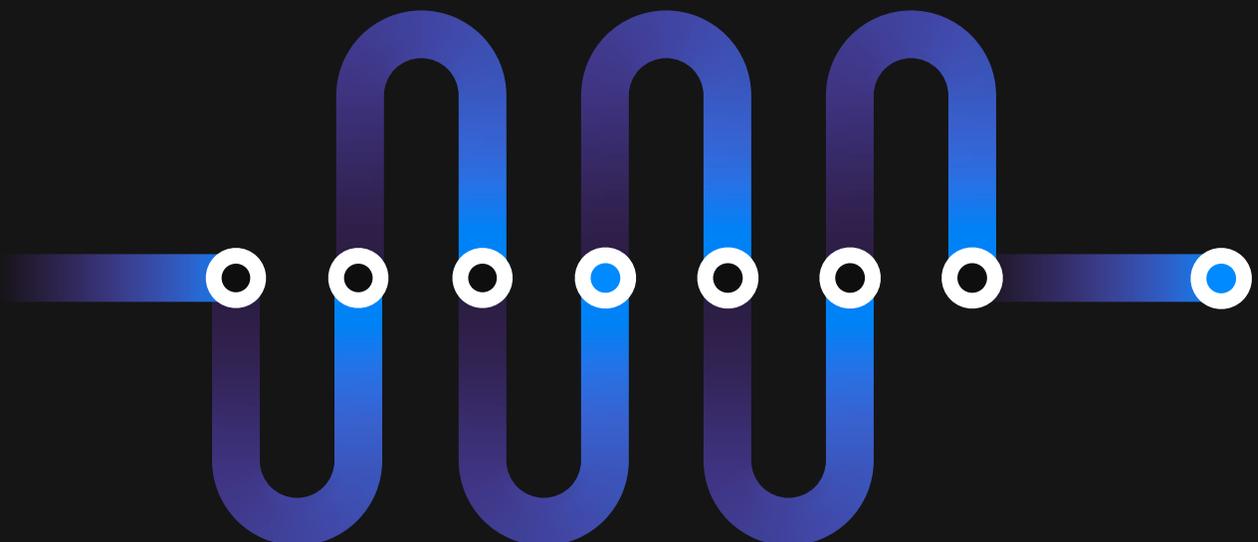
4	Automation für eine Welt unternehmerischer Herausforderungen
5–6	Auf Automation setzen
	<small>SEITENLEISTE</small>
7	<i>Automation und Robotic Process Automation</i>
8–12	Automation in der Praxis
	<small>SEITENLEISTE</small>
13–14	<i>Hier arbeiten die Bots</i>
15–21	Wahrnehmungen, Vorteile und Herausforderungen
22–27	Wünsche der Unternehmen
28	Nächste Schritte

# Automation für eine Welt unternehmerischer Herausforderungen

Die Automation von Geschäftsprozessen ist kein neues Konzept. Neu sind die vielfältigen Möglichkeiten heutiger innovativer Automationstechnologien und die realen Vorteile, die Unternehmen damit weltweit erzielen.

Die Nutzung von Automation zur Vereinfachung von Routine- und Alltagsaufgaben eröffnet Beschäftigten mehr Raum für strategische, höherwertige Arbeit wie etwa die Entwicklung neuer marktfähiger Produkte. Zudem verbessert Automation die Customer Experience durch schnellere Antworten und mehr Genauigkeit. Unternehmen realisieren die Vorteile der Automation, weil es weniger Ineffizienzen und menschliche Fehler gibt, was wiederum zu geringeren Kosten und höherwertigen Daten führt.

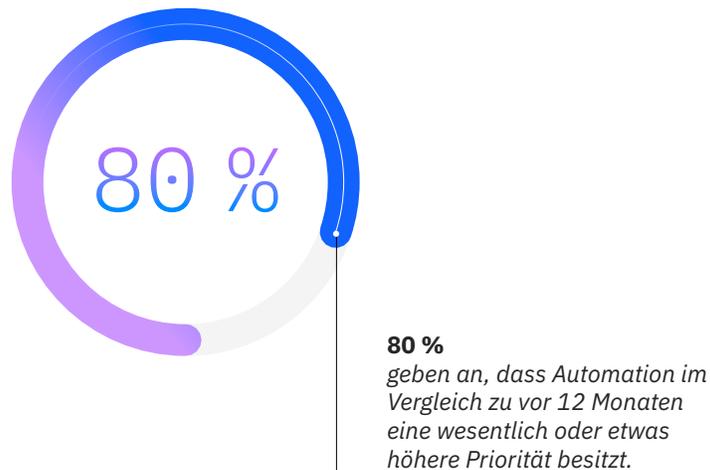
Mit Robotic Process Automation setzen Unternehmen Erkenntnisse aus der künstlichen Intelligenz (KI) gewinnbringend um und optimieren zahlreiche sich wiederholende, ursprünglich manuelle Backoffice-Aufgaben. RPA-Lösungen, teilweise kombiniert mit Low-Code- oder No-Code-Authoring-Tools, erlauben es Teams aus den Fachabteilungen, neu entstehende geschäftliche Herausforderungen selbstständig und in Echtzeit zu meistern. Obgleich sowohl allgemeine Automations- als auch RPA-Lösungen quantifizierbare Wettbewerbsvorteile erzielen, sagt die Gruppe der RPA-Anwender, dass sie aus ihren Lösungen sogar noch mehr Wert zieht.



# Auf Automation setzen

## Überblick über die Befragungsergebnisse

Nach Aussage der Befragten ist Automation in ihrem Unternehmen in den letzten Jahren eine immer höhere Priorität geworden. Dieser Trend gewann im Verlauf von 2020 pandemiebedingt noch an Dringlichkeit, denn die Maximierung der Effizienz rückte noch mehr in den Fokus und große Teile der Belegschaft arbeiteten von zuhause aus.



**80 %**  
geben an, dass Automation im Vergleich zu vor 12 Monaten eine wesentlich oder etwas höhere Priorität besitzt.

Vollständige Daten siehe Abb. 1.

---

### **RPA-Anwender, IT, USA, Großunternehmen**

*„Unser Unternehmen ging bereits zunehmend in Richtung Automation sämtlicher Prozesse – Corona zwang uns dazu, diese Entwicklung noch zu beschleunigen.“*

### **Kein RPA-Anwender, Fachabteilung, USA, Mittelstand**

*„Das Arbeitsumfeld hat sich nach Corona verändert und die effiziente Nutzung von Ressourcen hat an Priorität gewonnen.“*

### **Häufigste Bereiche für die Nutzung von Automation und die Herausforderungen**

Die häufigsten Geschäftsfunktionen, in denen Automation oder RPA-Lösungen eingesetzt werden:

- IT
- Kundenservice und -support
- E-Commerce
- Supply-Chain-Management
- Marketing

Die wichtigsten Priorisierungsbereiche:

- IT-Abläufe
- Digitale Sicherheit/Datensicherheit
- Personalauslastung und -optimierung
- Netzwerkoptimierung
- Optimierung der Customer Experience

Herausforderungen bei der Einführung oder Erweiterung von Automations- und RPA-Lösungen:

- Talente mit Fachwissen zu Automation sind oft teuer und schwer zu finden.
- Bedenken dahingehend, wie einfach/schwierig die Implementierung ist.
- Erlernen der Automationstechnologien kann komplex sein.

Die Befragten gaben an, dass der Einsatz von Automations- und RPA-Funktionen trotz dieser Herausforderungen die Mühe wert sei und ihr Unternehmen den Einsatz von Automationslösungen weiter intensivieren möchte.

# Automation und Robotic Process Automation

Auf grundlegendster Ebene digitalisieren und optimieren Automationslösungen Routinetätigkeiten. Das Geschäftsprozessmanagement war ein frühes Beispiel für Automation. RPA und künstliche Intelligenz haben zwar einige Eigenschaften gemeinsam, doch KI ist datenorientiert und findet Muster in Daten, die Prozessverbesserungen ermöglichen. Zu diesem Zweck vereint KI Funktionen wie die intelligente Automation, maschinelles Lernen (ML), die Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), Schlussfolgerungen, Hypothesenerstellung und Analyse. RPA hingegen ist prozessorientiert und nutzt Bots, die ausschließlich Prozessen folgen, die zuvor von einem Anwender für sie definiert wurden.

Mit regelbasierter Software kann Robotic Process Automation viele Backoffice-Aufgaben mit sehr hohem Tempo und sehr großen Datenmengen ausführen. Zeitaufwändige Aktionen wie beispielsweise das Ausfüllen von Formularen oder das Verschieben von Dateien werden automatisiert und setzen Personalressourcen für strategischere oder komplexere Aktivitäten frei. Zusätzlich zu signifikanten Kosteneinsparungen und einer besseren Mitarbeitermoral verbessert RPA auch die Agilität eines Unternehmens, was wiederum die Kundenzufriedenheit fördert, und trägt zu einer Reduzierung von Fehlern bei, was die Compliance-Anstrengungen unterstützt. Darüber hinaus erfordern RPA-Lösungen häufig weniger Programmierung und stören die vorhandene Infrastruktur und Systeme nicht, weil Software-Bots auf der Darstellungsschicht von Anwendungen arbeiten.

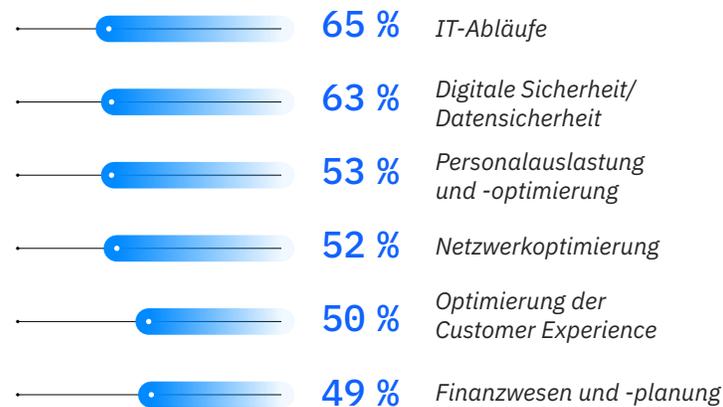
[www.ibm.com/de-de/cloud/learn/rpa](http://www.ibm.com/de-de/cloud/learn/rpa)

# Automation in der Praxis

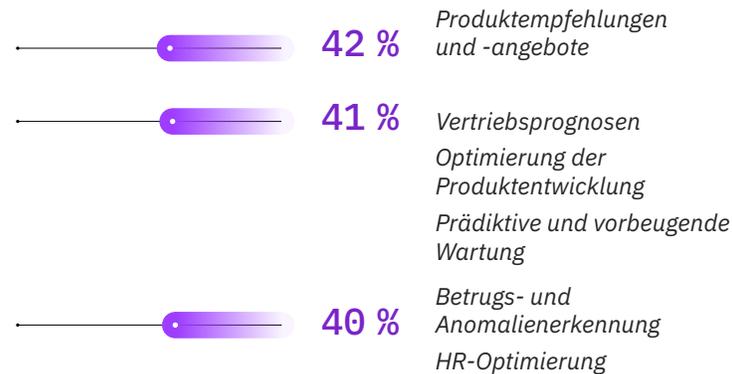
## Die wichtigsten heutigen Anwendungsfälle und Unternehmenspläne für die kommenden 12 Monate

Die Studienteilnehmenden wurden gefragt, wie ihr Unternehmen aktuell Automations- und RPA-Lösungen einsetzt und welche zusätzlichen Anwendungsfälle sie für die Automation im kommenden Jahr planen.

### Heute



### Kommende 12 Monate

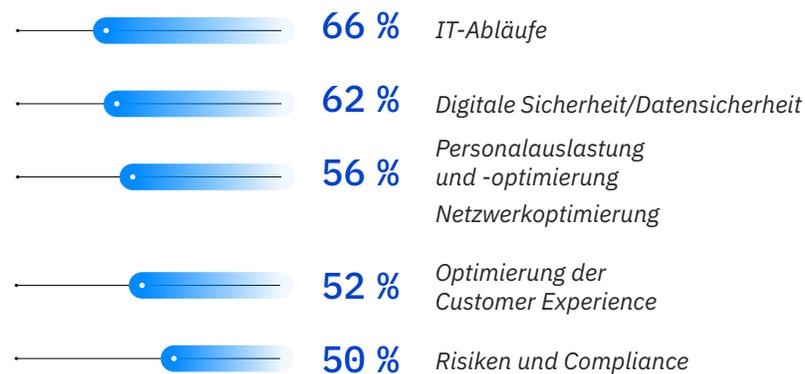


Vollständige Daten siehe Abb. 2.

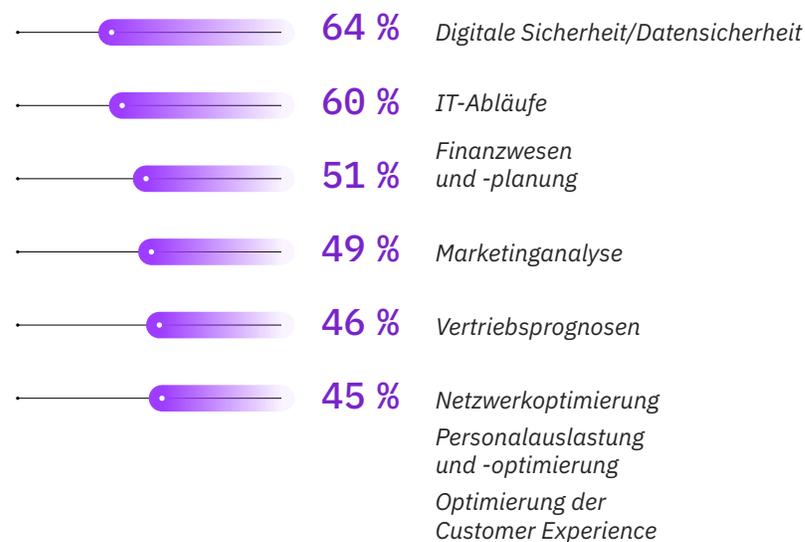
## Anwendungsfälle nach Unternehmensgröße

Bei einer Analyse dieser Antworten nach Unternehmensgröße zeigen sich einige Unterschiede in der aktuellen Nutzung von Automation:

### Großunternehmen



### Mittelstand

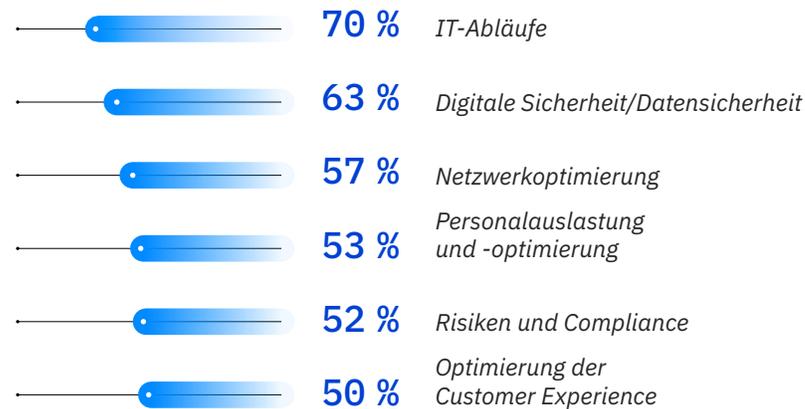


Vollständige Daten siehe Abb. 3.

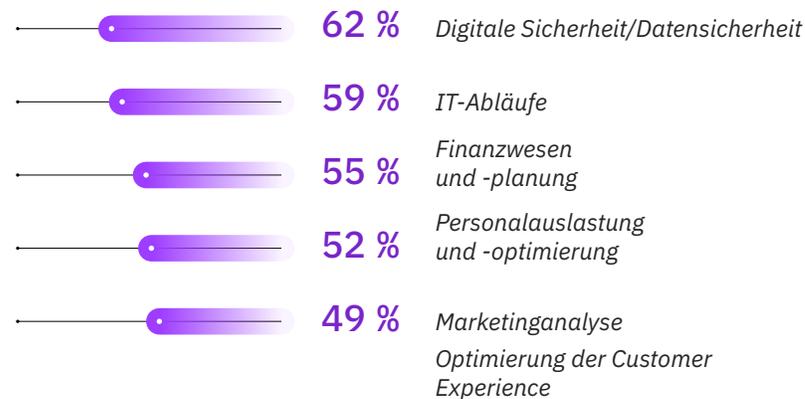
### Anwendungsfälle nach Rolle

Mit wenigen Ausnahmen berichteten die Befragten sowohl in den IT- als auch den Fachabteilungen von ähnlichen Einführungsquoten für ihre aktuellen Anwendungsfälle. Einige der beobachteten Unterschiede waren zu erwarten, beispielsweise berichteten mehr IT-Rollen, dass Automation in ihren Unternehmen für IT-Abläufe und Netzwerkoptimierung genutzt wird, und Fachabteilungsrollen nannten verstärkt die Einführung von Automation in Finanzwesen und -planung sowie bei der Vertriebsprognose:

#### IT



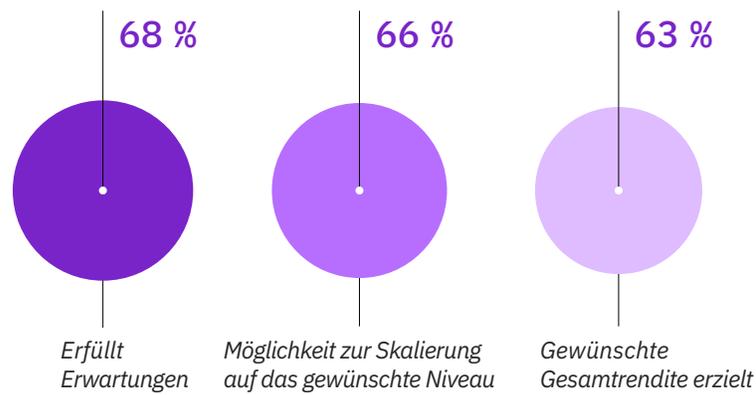
#### Fachabteilung



Vollständige Daten siehe Abb. 3.

### Zufriedenheit mit aktuellen Automationsprodukten

Außerdem wurden die Befragten nach ihrer Zufriedenheit mit den Automations- und RPA-Produkten gefragt, die ihr Unternehmen aktuell einsetzt, sowie danach, wie effektiv sie Automationsprojekte skalieren können und welche Gesamttrendite sie verzeichnen konnten.

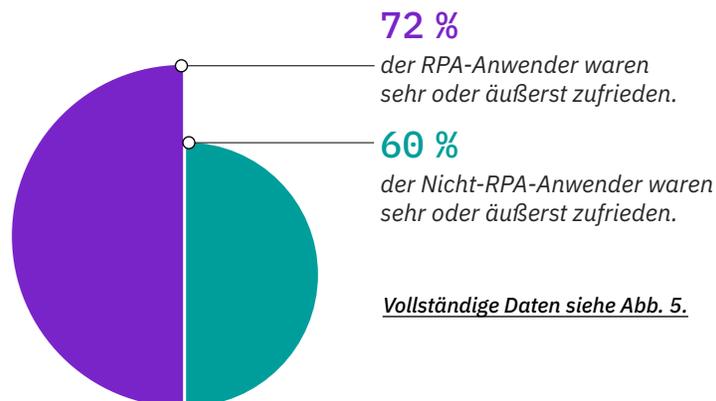


...

Prozentsatz der Befragten, die auf einer Skala von 1–5 entweder 4 oder 5 geantwortet haben (1 = gar nicht zufrieden, 5 = völlig zufrieden)

Vollständige Daten siehe Abb. 4.

Führungskräfte wurden nach ihrer Zufriedenheit mit den Typen von Automationslösungen gefragt, die ihr Unternehmen aktuell verwendet.



Vollständige Daten siehe Abb. 5.

### **Aussagen der Befragten:**

RPA- und Automationstechnologien werden von den Befragten enthusiastisch gelobt. Hier eine Auswahl der Aussagen:

**RPA-Anwender, Fachabteilung, USA, Mittelstand**  
*„Unsere Unternehmensziele wurden dank Automation erreicht.“*

**RPA-Anwender, IT, USA, Mittelstand**  
*„Die Abläufe wurden effizienter und rentabler.“*

**Kein RPA-Anwender, IT, Australien, Großunternehmen**  
*„Sauberere Daten, Zugriff auf identische Datensätze, die aktuell sind, was Entscheidungen und den Kundenservice vereinfacht.“*

### **Die wichtigsten Erkenntnisse**

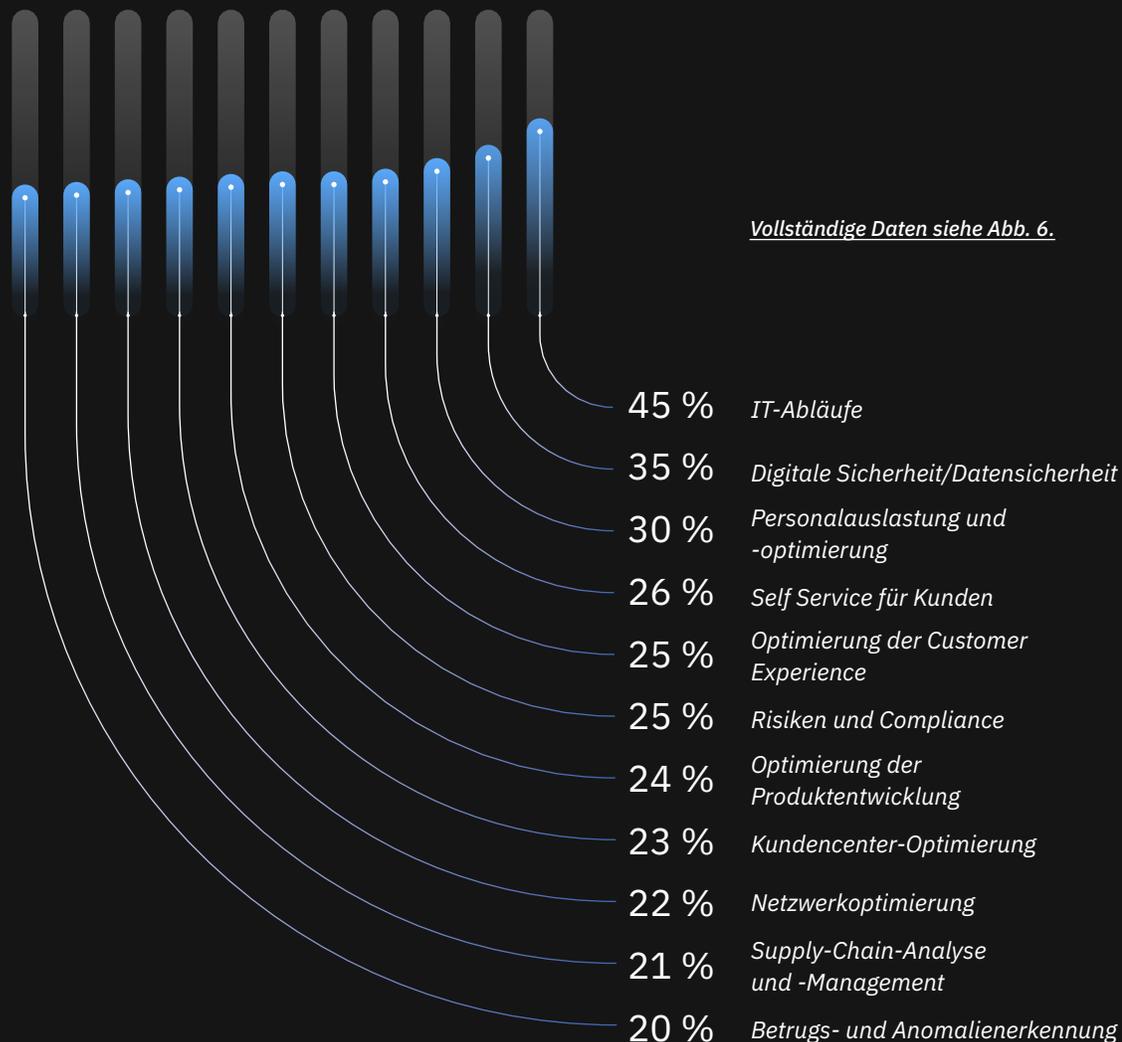
- Die Erweiterung bestehender Automationsfunktionen wird zunehmend als geschäftliche Notwendigkeit angesehen und jeden Tag dringlicher.
- Die meisten Befragten gaben an, dass ihr Unternehmen Automationsfunktionen für häufige Aufgaben in Bereichen wie IT-Abläufe, Sicherheit, Netzwerkoptimierung, effiziente Personaleinsatzplanung und die Customer Experience implementiert hat. In den kommenden zwölf Monaten planen sie Erweiterungen ihrer Automations- und RPA-Funktionen in den Bereichen Produktempfehlungen, prädiktive und vorbeugende Wartung, Produktentwicklung und Betrugserkennung.
- Auch wenn die große Mehrheit der Befragten der Ansicht ist, dass ihre Automations- und RPA-Lösungen den erwarteten Mehrwert liefern, gibt es bei der Skalierungsfähigkeit und der Realisierung einer noch besseren Gesamttrendite Verbesserungspotenzial.

***Automation liefert quantifizierbare Wettbewerbsvorteile für verschiedenste Funktionen und Prozesse.***

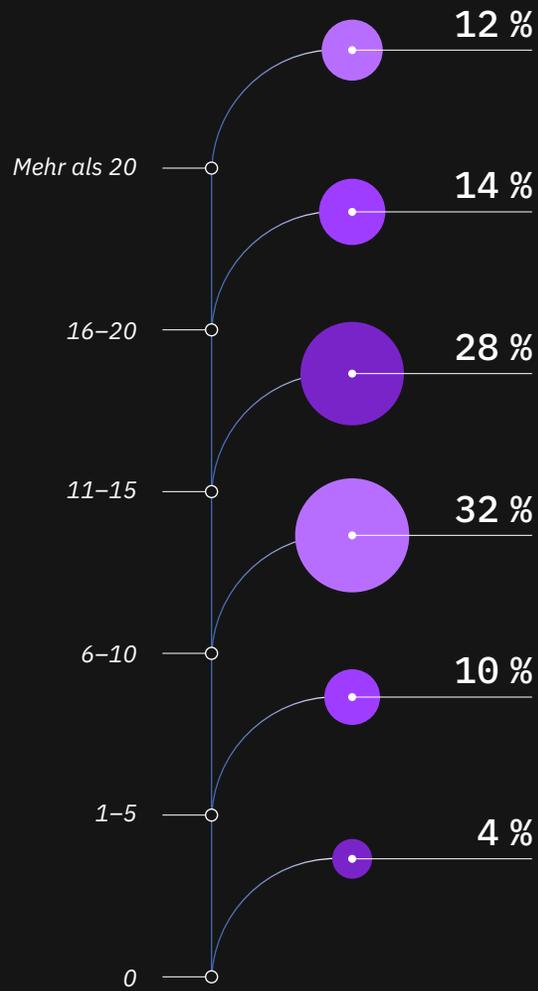
# Hier arbeiten die Bots

Mit Software-Bots aus der Robotic Process Automation werden zunehmend verschiedenste sich wiederholende, alltägliche Aufgaben übernommen, für die vielbeschäftigtem Personal die Zeit oder Neigung fehlt. Heutzutage orchestrieren Bots Workflows, erfassen Daten und verwalten Inhalte. Sie integrieren sich in Geschäftsregeln und Entscheidungen, verkürzen Entwicklungszyklen und reduzieren bei der raschen Einrichtung neuer Funktionen die traditionelle Abhängigkeit von der IT.

Die Studienteilnehmenden gaben an, dass ihr Unternehmen Bots in verschiedensten Geschäftsbereichen einsetzt.



Auf die Frage, wie viele Bots ihr Unternehmen aktuell im Produktivbetrieb hat, nannten die Befragten:

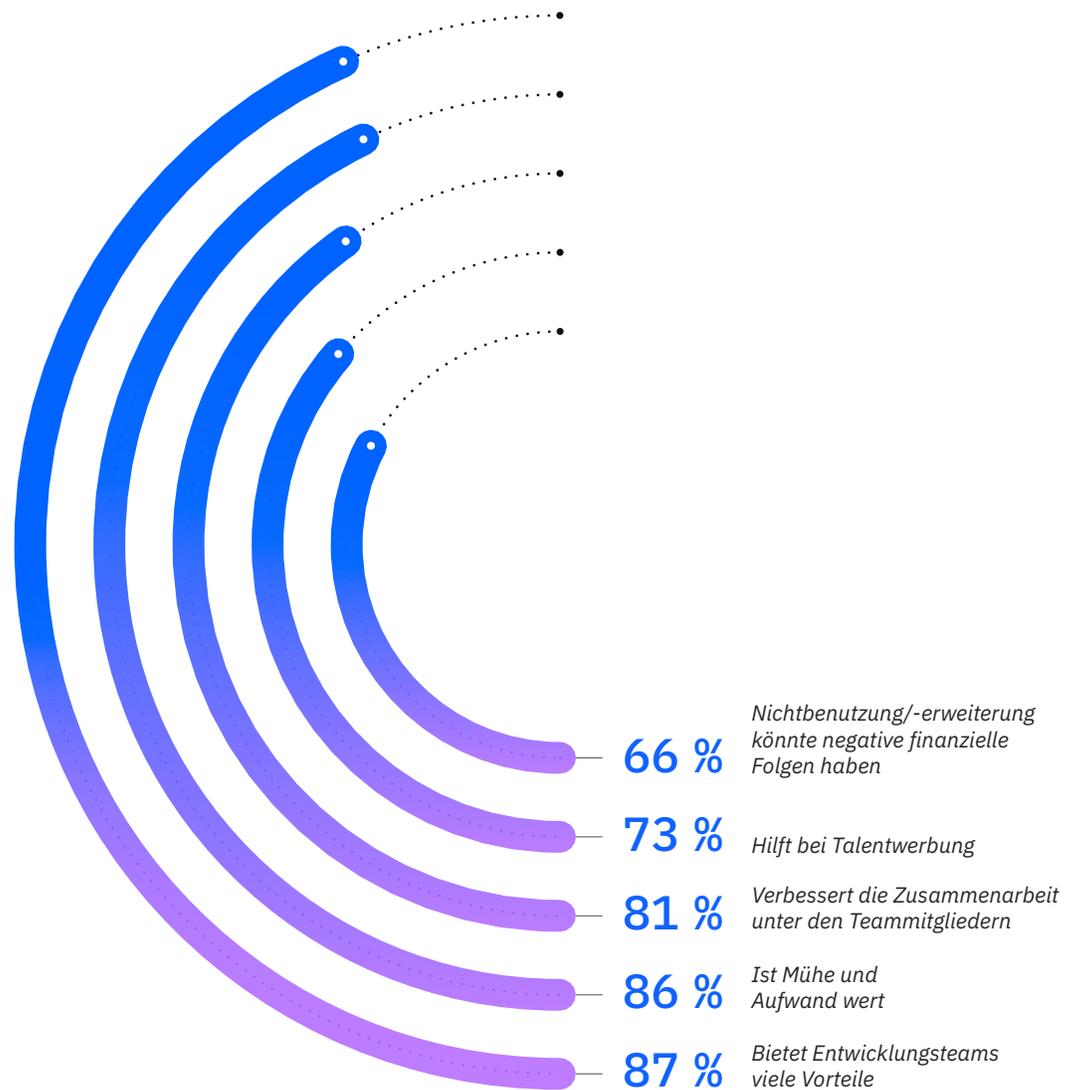


Vollständige Daten siehe Abb. 6.

# Wahrnehmungen, Vorteile und Herausforderungen

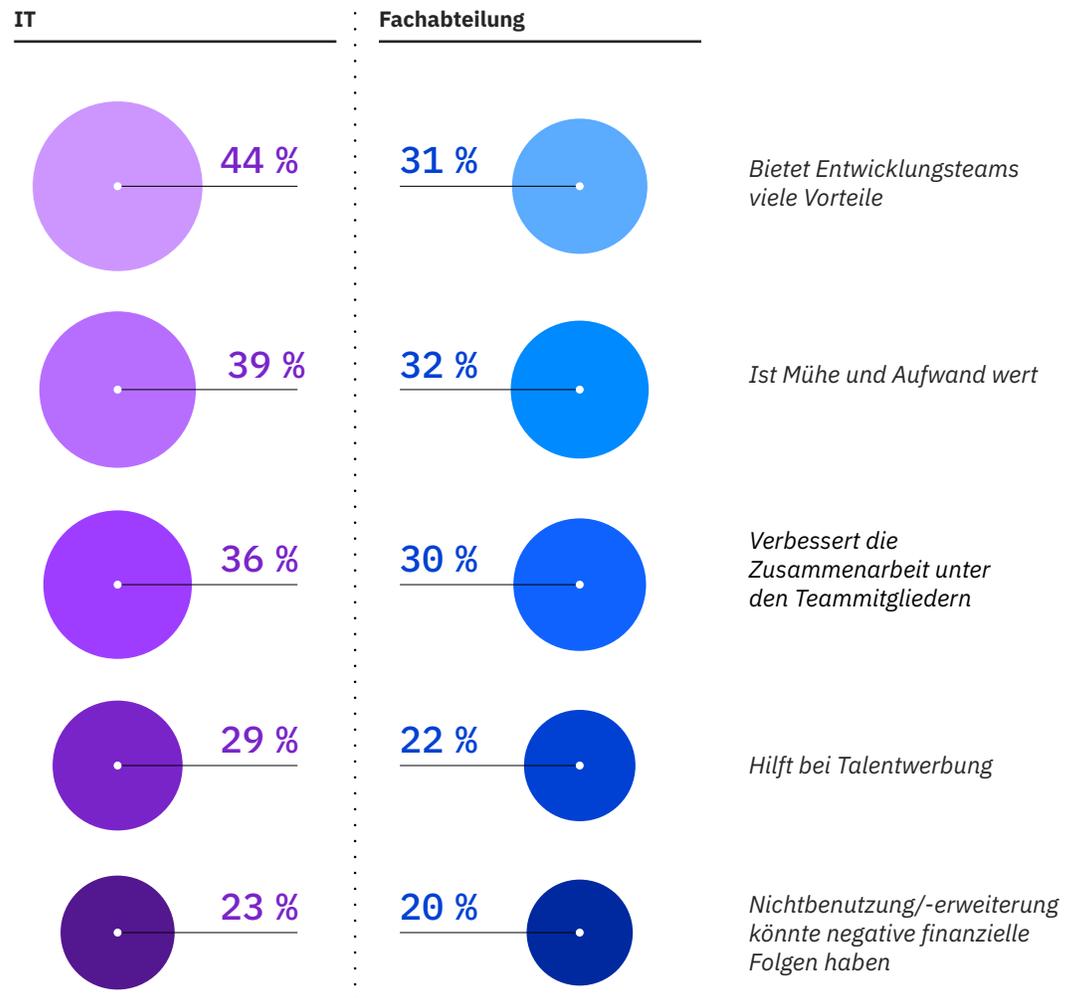
## Wahrnehmung

Zahlreiche Vorteile von Automations- und RPA-Lösungen wurden von den Teilnehmenden identifiziert. Diese stimmten den folgenden Aussagen zu bzw. nicht zu:



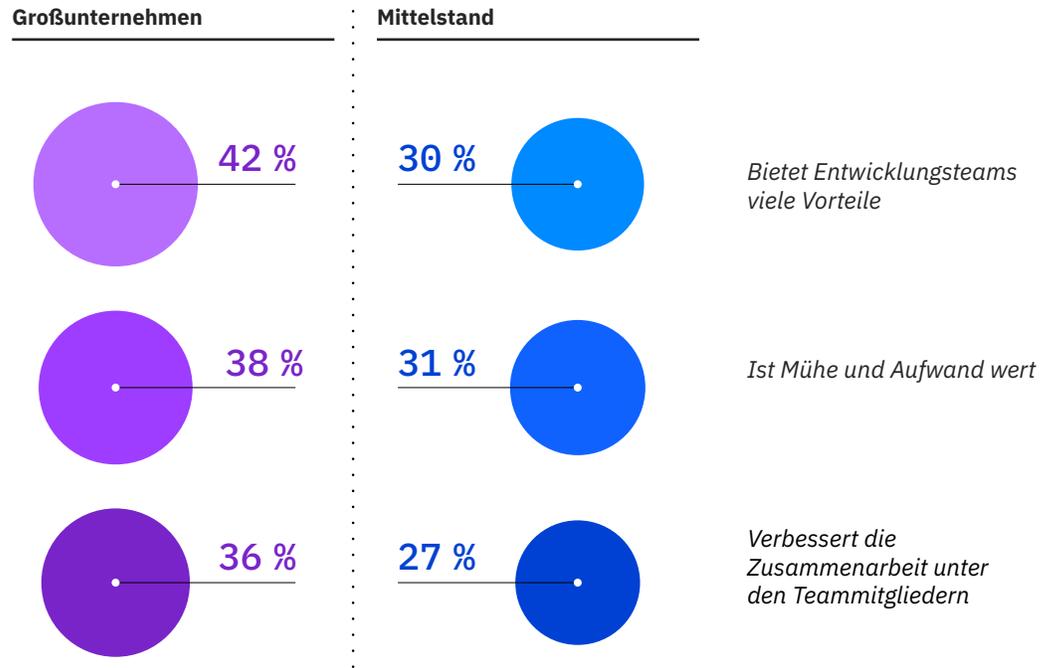
Vollständige Daten siehe Abb. 7.

Die Analyse dieser Antworten nach Rolle bringt einige Unterschiede zwischen Befragten aus der IT und aus den Fachabteilungen ans Licht, was sich in der völligen Zustimmung zu den folgenden Aussagen zeigt:



Vollständige Daten siehe Abb. 8.

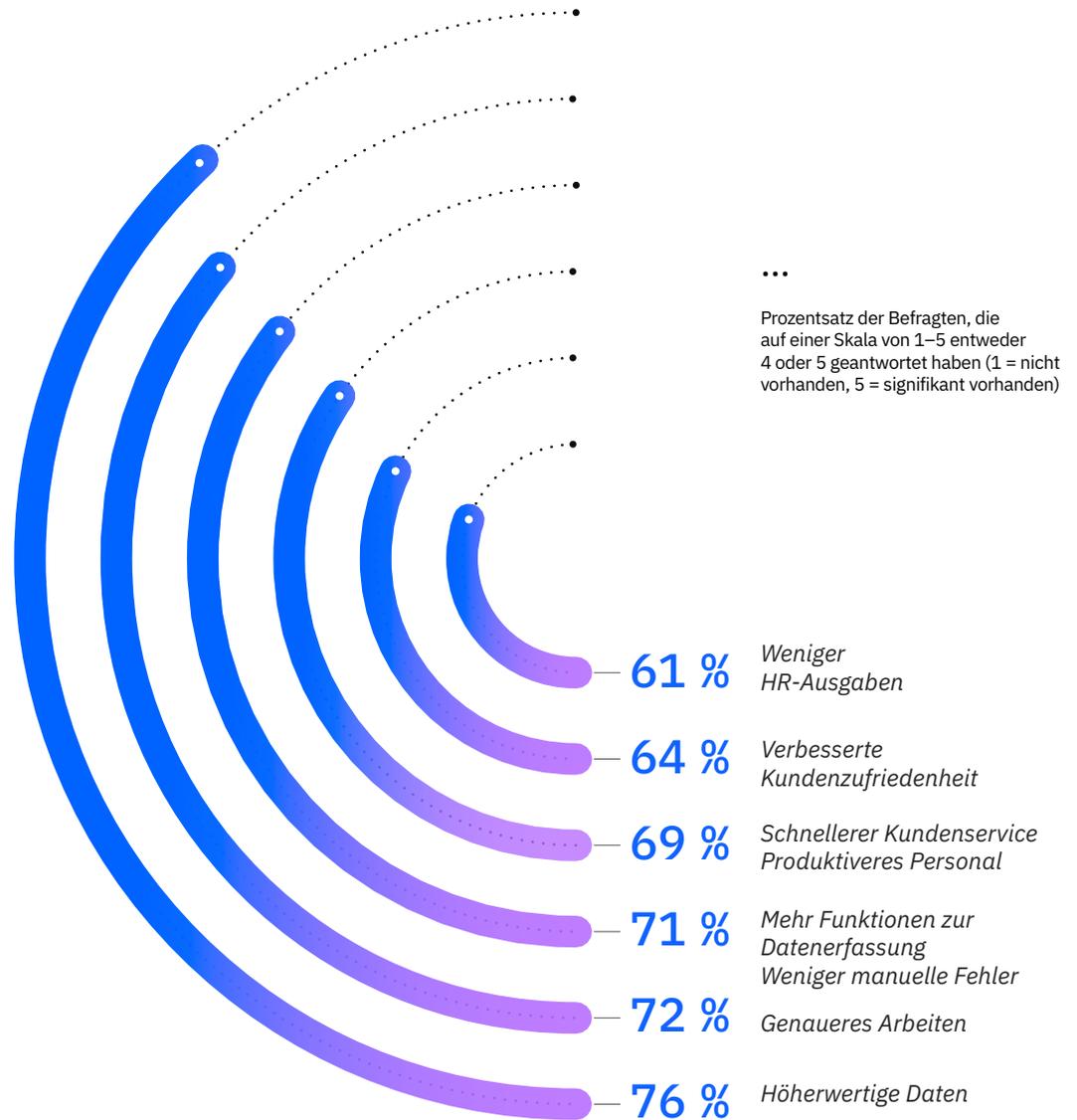
Befragte aus Großunternehmen stimmten manchen dieser Aussagen noch stärker als die aus dem Mittelstand zu, was sich in der völligen Zustimmung zu den folgenden Aussagen zeigt:



Vollständige Daten siehe Abb. 8.

### Die wichtigsten Vorteile

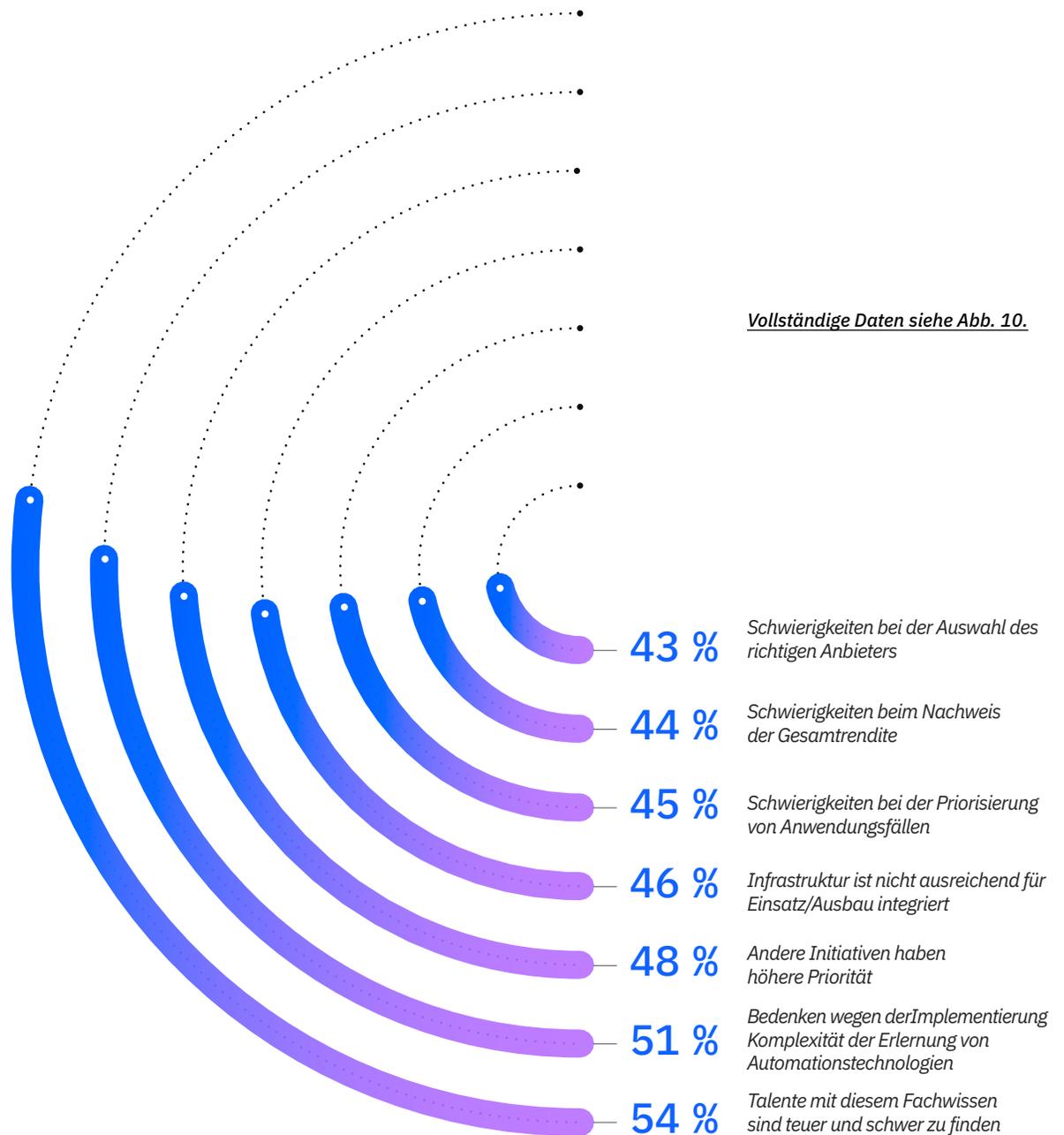
Nach den konkreten Vorteilen für ihr Unternehmen befragt, wurden am häufigsten die bessere Datenqualität und größere Genauigkeit genannt.



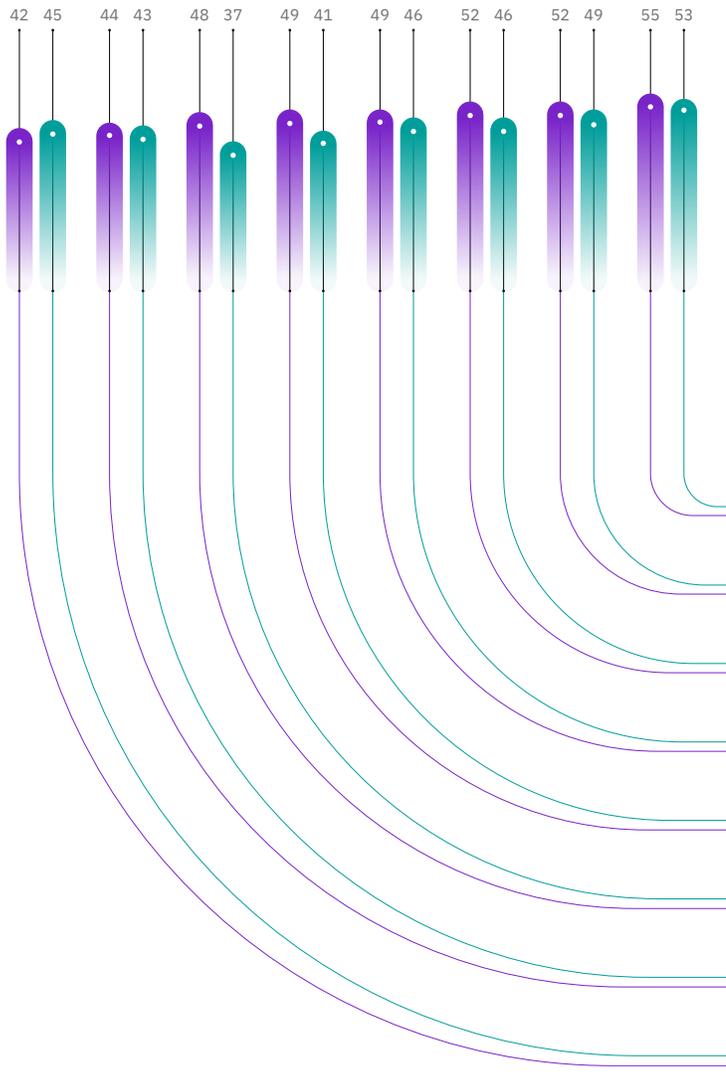
Vollständige Daten siehe Abb. 9.

### Wichtigste Herausforderungen

Verschiedene Herausforderungen bei der Bereitstellung oder erweiterten Nutzung von Automations- und RPA-Lösungen wurden von den Befragten genannt, dazu zählten:



Auch hier stimmten die Befragten aus Großunternehmen den meisten der folgenden Aussagen stärker zu als die aus dem Mittelstand:



**Gross** = Großunternehmen  
**Mittel** = Mittelstand

...

Prozentsatz der Befragten, die auf einer Skala von 1–5 entweder 4 oder 5 geantwortet haben (1 = keine erhebliche Herausforderung, 5 = extrem signifikante Herausforderung)

**GROSS**      **MITTEL**

**55 % / 53 %**

*Talente mit diesem Fachwissen sind teuer und schwer zu finden*

**52 % / 49 %**

*Bedenken wegen der Implementierung*

**52 % / 46 %**

*Komplexität der Erlernung von Automationstechnologien*

**49 % / 46 %**

*Andere Initiativen haben höhere Priorität*

**49 % / 41 %**

*Infrastruktur ist nicht ausreichend für Einsatz/Ausbau integriert*

**48 % / 37 %**

*Schwierigkeiten bei der Priorisierung von Anwendungsfällen*

**44 % / 43 %**

*Schwierigkeiten beim Nachweis der Gesamttrendite*

**42 % / 45 %**

*Schwierigkeiten bei der Auswahl des richtigen Anbieters*

Vollständige Daten siehe Abb. 10.

### **Die wichtigsten Erkenntnisse**

- Trotz der Herausforderungen sagen die Befragten, dass sich die Mühe bei der Implementierung sowohl für Automation als auch RPA lohnt.
- Die Vorteile für die Entwicklungsteams, eine verbesserte Zusammenarbeit und die Möglichkeit, qualifizierte Beschäftigte zu finden, wurden von einer überwältigenden Mehrheit genannt.
- Die wichtigsten Herausforderungen konzentrieren sich auf die Integration in aktuelle Systeme und Prozesse, den Mangel an internen Fachkräften sowie den Bedarf nach Unterstützung bei der Priorisierung von Anwendungsfällen, beim Nachweis der Gesamttrendite und bei der Anbieterauswahl.

***Letztendlich sind die meisten Befragten der Ansicht, dass es ein kostspieliger Fehler wäre, Automation und RPA nicht im Unternehmen zu implementieren.***

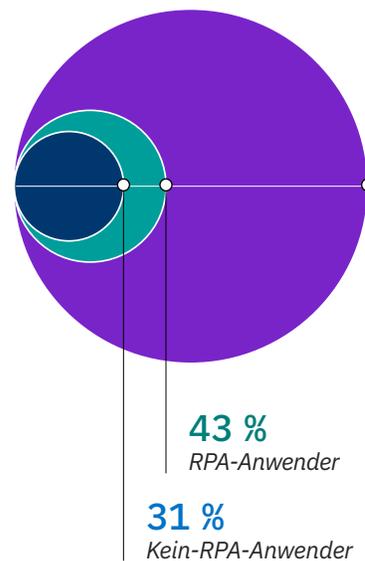
# Wünsche der Unternehmen

## Support, Preis und die Möglichkeit zur Integration sind am wichtigsten

Obwohl die meisten Anwender von Automation und RPA angeben, mit ihren aktuellen Automationsprodukten und -lösungen zufrieden zu sein, schauen viele Unternehmen hinsichtlich zusätzlicher Funktionen, niedrigerer Preise und effektiverer Hilfe bei Integration und Support ihrer Automationslösungen auf neue Anbieter.

Ein ganzes Drittel der Befragten gibt an, wahrscheinlich innerhalb der nächsten zwölf Monate den Anbieter zu wechseln. Dabei sucht ein signifikant höherer Prozentsatz der RPA-Anwender sogar mit noch größerer Wahrscheinlichkeit nach neuen Anbietern:

### Wahrscheinlichkeit des Anbieterwechsels

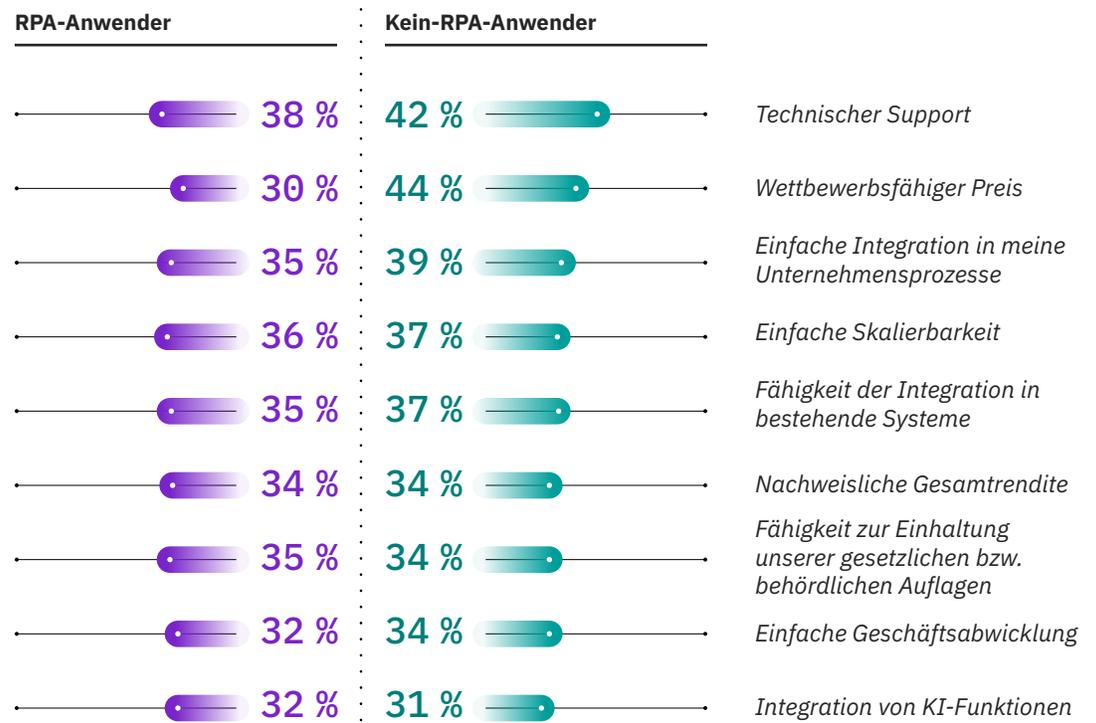


...

Prozentsatz der Befragten, die auf einer Skala von 1–5 entweder 4 oder 5 geantwortet haben (1 = nicht sehr wahrscheinlich, 5 = äußerst wahrscheinlich)

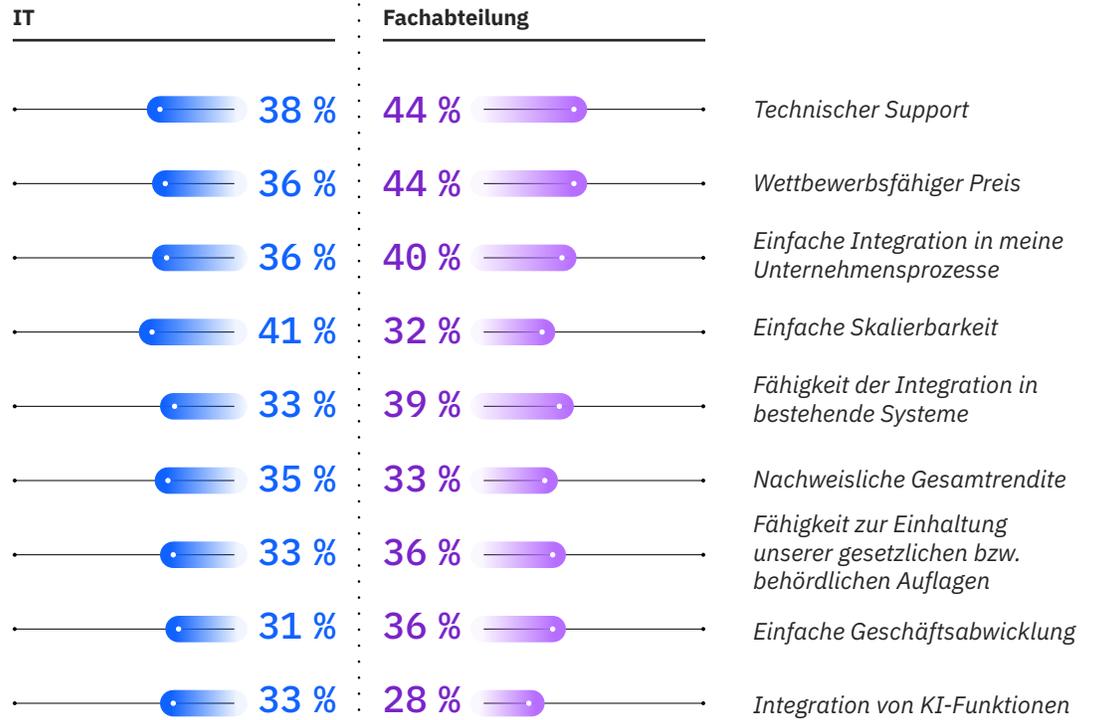
Vollständige Daten siehe Abb. 11.

Auf die Bitte, die für sie wichtigsten fünf Dinge aus einer längeren Liste aus Anbietereigenschaften in eine Rangfolge zu bringen, entschieden sich die Befragten am häufigsten so:



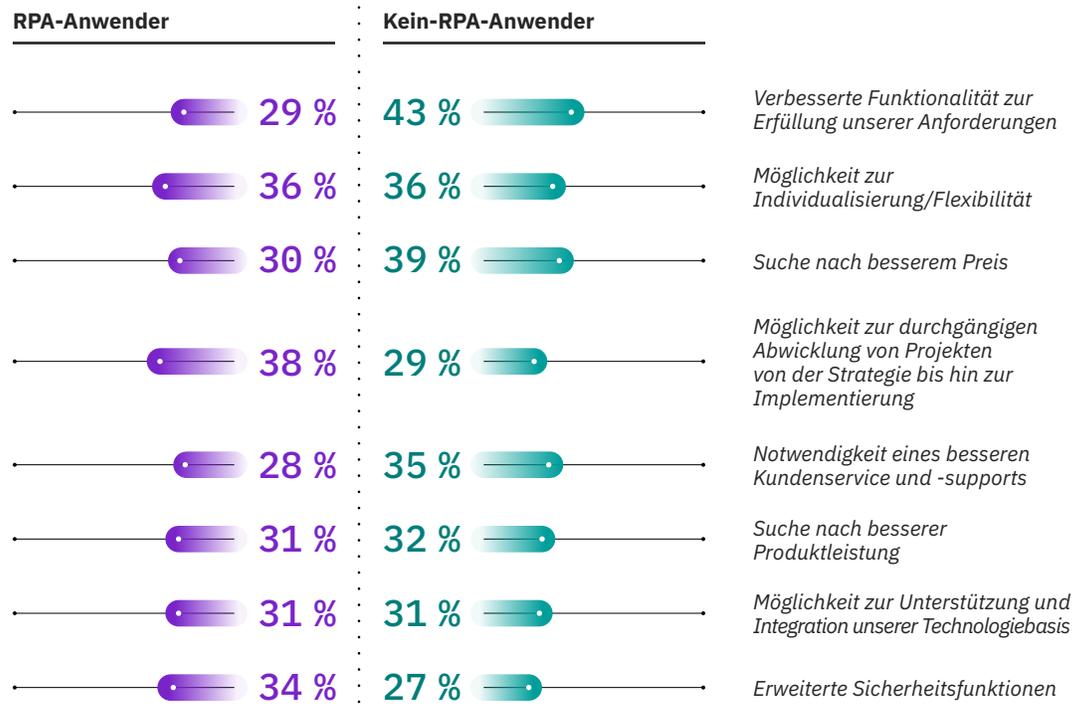
Vollständige Daten siehe Abb. 12.

Eine Analyse dieser Antworten nach Rolle offenbart Unterschiede, was Befragte aus IT und Fachabteilungen bei einem Anbieter suchen:



Vollständige Daten siehe Abb. 13.

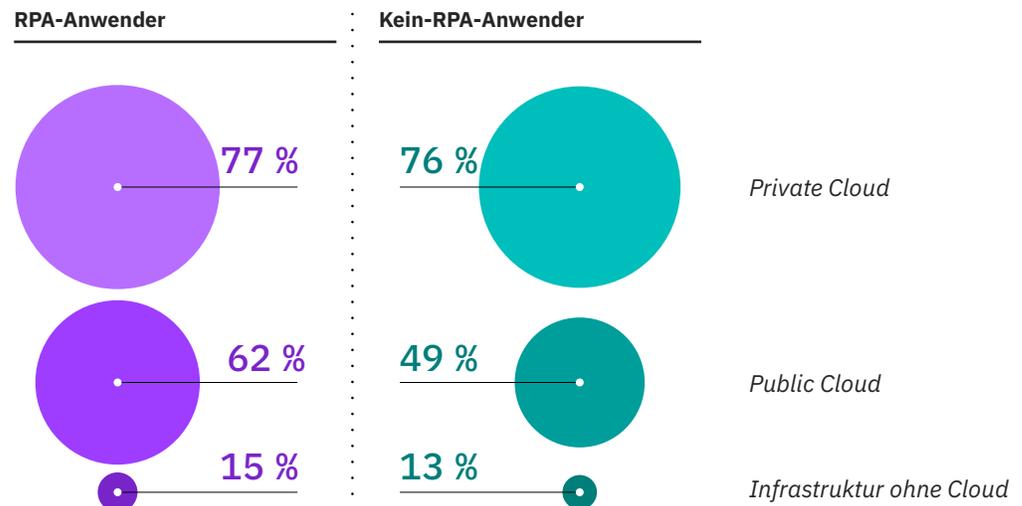
Auf die Frage nach den wichtigsten Faktoren, die sie über einen Wechsel ihrer Automationsanbieter nachdenken lassen, heben RPA- wie Nicht-RPA-Anwender die Funktionalität, Individualisierbarkeit und den Preis hervor. Ebenso findet sich unter den häufigsten Antworten die Fähigkeit eines Anbieters, Projekte von Anfang bis Ende abwickeln zu können:



Vollständige Daten siehe Abb. 14.

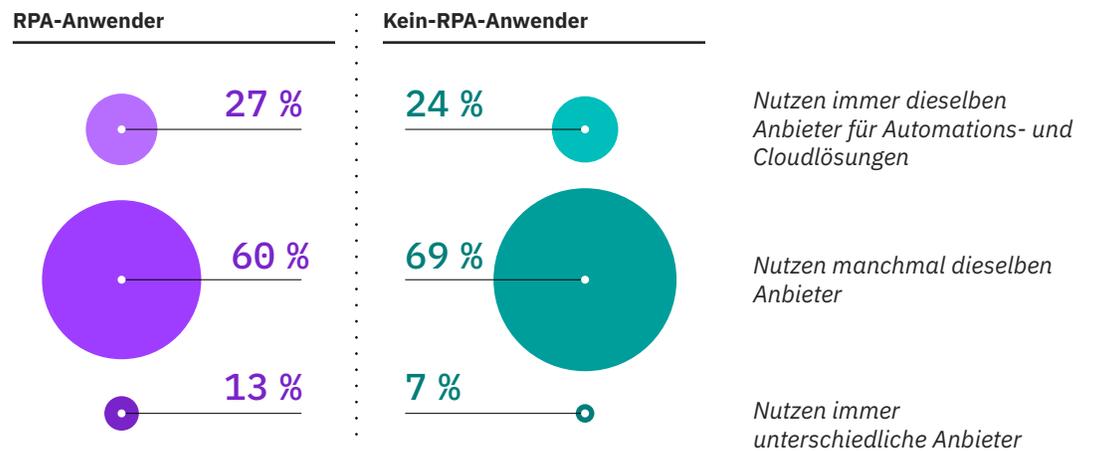
Interessant ist, dass 33 % der RPA-Anwender angeben, dass sie voraussichtlich aufgrund eines Umzugs zu einer neuen Cloudplattform bzw. einem neuen Cloud-Dienstleister den Anbieter wechseln möchten. Bei den Anwendern ohne RPA sagen dies lediglich 16 %.

Auf die Frage nach der Art von Cloud oder anderer Infrastruktur für die Automations- und RPA-Lösungen nannten die Befragten eine Mischung aus verschiedenen Technologien.



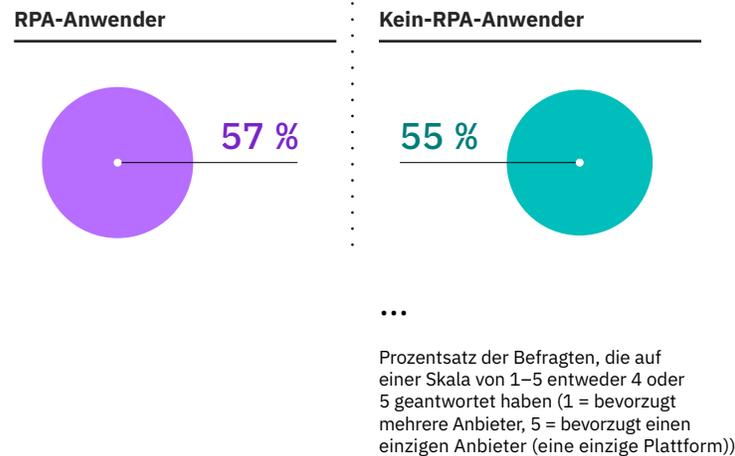
Vollständige Daten siehe Abb. 15.

Die Anwender wurden außerdem gefragt, ob sie dieselben oder unterschiedliche Anbieter für ihre Automations- und ihre Cloudlösungen nutzen.



Vollständige Daten siehe Abb. 16.

Die Studienteilnehmenden wurden anschließend nach ihren Präferenzen beim Kauf von Automations- und RPA-Lösungen gefragt. Bevorzugten sie einen einzigen Anbieter bzw. eine einzige Plattform oder kaufen sie lieber Produkte und Lösungskomponenten von mehreren verschiedenen Anbietern bzw. Plattformen? Die Anwender in beiden Rollen bevorzugten leicht einen einzigen Anbieter bzw. eine einzige Plattform:



Vollständige Daten siehe Abb. 17.

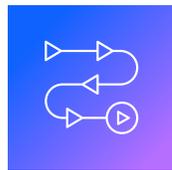
### Die wichtigsten Erkenntnisse

- Flexibilität beim Anbieter und die Fähigkeit zur Entwicklung, Bereitstellung und Individualisierung durchgängiger Lösungen wurden von den Befragten besonders geschätzt.
- Die meisten nannten eine Mischung aus Private Cloud und Public Cloud sowie die Nutzung eines einzigen Anbieters für ihre Automationslösungen als bevorzugten Ansatz.

***Auch wenn Automationslösungen als echte Impulse für unternehmerischen Mehrwert gesehen werden, wünschen sich die Anwender noch mehr Funktionen und Flexibilität, niedrigere Kosten und mehr Hilfe bei Implementierung und Integration – und sie sind bereit, für diese Ziele auch neue Anbieter in Betracht zu ziehen.***

## Nächste Schritte

Die Technologien der Automation und Robotic Process Automation helfen Unternehmen in vielen verschiedenen Branchen, die Entwicklung zu beschleunigen, Kosten zu reduzieren, die Agilität des Unternehmens zu erhöhen und die Customer Experience zu verbessern. Die Befragten sind überzeugt, dass Automation in der Zukunft ihres Unternehmens weiterhin eine bedeutende Rolle spielen wird.



---

Erfahren Sie, was Sie mit Automation  
alles erreichen können.





© Copyright IBM Corporation 2021

**IBM Deutschland GmbH**

IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
**ibm.com/de**

**IBM Österreich**

Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

**IBM Schweiz**

Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Hergestellt in den Vereinigten Staaten von Amerika  
Dezember 2021

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der Marken von IBM finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Das vorliegende Dokument ist ab der Erstveröffentlichung aktuell und vorbehaltlich Änderungen durch IBM. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN OHNE JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH DER GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER GARANTIE ODER BEDINGUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN. Die Garantie für Produkte von IBM richtet sich nach den Geschäftsbedingungen der Vereinbarungen, unter denen sie bereitgestellt werden.

# Anhang

---

## Priorität von Automation im Vergleich zu vor 12 Monaten

Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

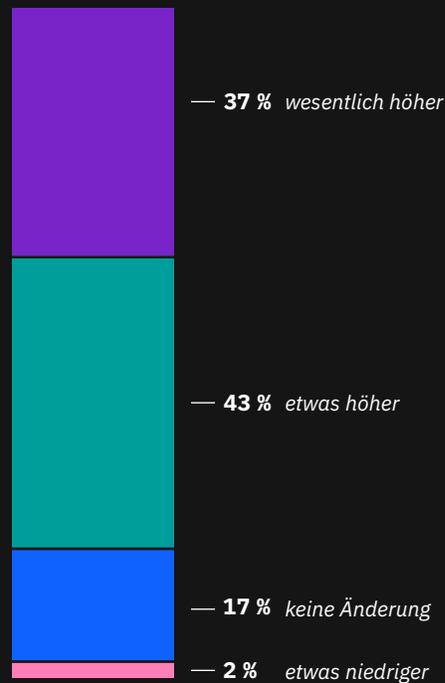


Abbildung 1

Frage 1: *Im Vergleich zu vor 12 Monaten – würden Sie sagen, Automation ist ...?*

Frage 1a: *Warum hat Automation eine geringere Priorität als vor 12 Monaten?*

Frage 1b: *Warum ist Ihr Fokus auf Automation im Vergleich zu vor 12 Monaten unverändert geblieben?*

Frage 1c: *Warum hat Automation heute eine höhere Priorität als vor 12 Monaten?*

### Häufigste Anwendungsfälle für Automations-/RPA-SW

Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

	Keine Nutzung, wahrscheinlich keine Implementierung	Implementierung wahrscheinlich in den nächsten 12 Monaten	Aktuelle Nutzung
IT-Abläufe	8 %	37 %	65 %
Digitale Sicherheit/Datensicherheit	7 %	38 %	63 %
Personalauslastung und -optimierung	11 %	28 %	53 %
Netzwerkoptimierung	11 %	33 %	52 %
Optimierung der Customer Experience	13 %	34 %	50 %
Finanzwesen und -planung	14 %	39 %	49 %
Marketinganalyse	16 %	37 %	48 %
Risiken und Compliance	15 %	36 %	48 %
Logistikanalyse und Optimierung	16 %	34 %	47 %
Self Service für Kunden	15 %	27 %	46 %
Supply-Chain-Analyse und -Management	16 %	32 %	46 %
Betrugs-/Anomalieerkennung	15 %	30 %	45 %
Vertriebsprognosen	16 %	31 %	43 %
Produktions- und Bestandsprognose	19 %	34 %	43 %
Kontaktcenter-Optimierung	21 %	34 %	41 %
Optimierung der Produktentwicklung	18 %	30 %	41 %
HR-Optimierung	19 %	35 %	41 %
Physische Sicherheit	29 %	34 %	37 %
Vorhersage mechanischer Störungen/Vorbeugende Wartung	22 %	31 %	37 %
Produktempfehlungen oder -angebote	24 %	32 %	34 %

Abbildung 2

**Frage 7:** Für welche Anwendungsfälle setzt Ihr Unternehmen heute [INSERT „RPA“ IF RPA USER]-Automationssoftware ein und in welchen Bereichen werden Sie wahrscheinlich in den kommenden 12 Monaten neue Automationstools einsetzen?

Häufigste Anwendungsfälle für Automations-/RPA-SW (% aktuelle Anwender)

**A/B** Signifikante Differenz auf 95 %-Niveau

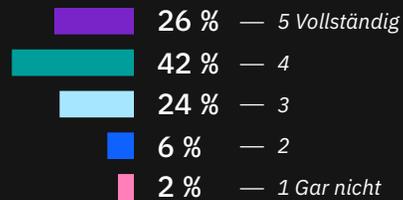
	GESAMT	Rolle		Größe	
		IT (A)	Fachabteilung (B)	Groß (A)	Mittel (B)
IT-Abläufe	65 %	70 %	59 %	66 %	60 %
Digitale Sicherheit/Datensicherheit	63 %	63 %	62 %	62 %	64 %
Personalauslastung und -optimierung	53 %	53 %	52 %	56 % B	45 %
Netzwerkoptimierung	52 %	57 % B	47 %	56 % B	45 %
Optimierung der Customer Experience	50 %	50 %	49 %	52 %	45 %
Finanzwesen und -planung	49 %	43 %	55 % A	47 %	51 %
Marketinganalyse	48 %	47 %	49 %	48 %	49 %
Risiken und Compliance	48 %	52 % B	43 %	50 % B	41 %
Logistikanalyse und Optimierung	47 %	48 %	46 %	49 %	41 %
Self Service für Kunden	46 %	47 %	44 %	47 %	42 %
Supply-Chain-Analyse und -Management	46 %	46 %	45 %	48 % B	39 %
Betrugs-/Anomalieerkennung	45 %	47 %	42 %	48 % B	38 %
Vertriebsprognosen	43 %	39 %	48 % A	42 %	46 %
Produktions- und Bestandsprognose	43 %	43 %	43 %	46 %	37 %
Kontaktcenter-Optimierung	41 %	43 %	38 %	42 %	37 %
Optimierung der Produktentwicklung	41 %	41 %	40 %	43 %	35 %
HR-Optimierung	41 %	41 %	41 %	41 %	40 %
Physische Sicherheit	37 %	37 %	37 %	40 % B	31 %
Vorhersage mechanischer Störungen/Vorbeugende Wartung	37 %	36 %	38 %	40 % B	30 %
Produkttempfehlungen oder -angebote	34 %	33 %	35 %	35 %	31 %

Abbildung 3

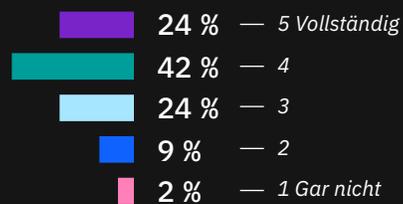
Frage 7: Für welche Anwendungsfälle setzt Ihr Unternehmen heute [INSERT „RPA“ IF RPA USER]-Automationssoftware ein und in welchen Bereichen werden Sie wahrscheinlich in den kommenden 12 Monaten neue Automationstools einsetzen?

### Grad, zu dem Automation die Erwartungen erfüllt hat

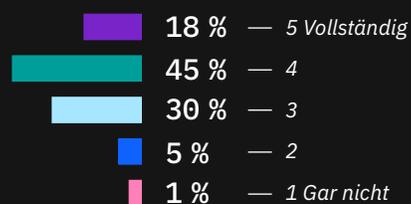
Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415



Konnten Sie mit Ihren aktuellen Automationsprodukten bisher Ihre Erwartungen erfüllen?



Konnten Sie Ihre Automationsprojekte bisher in dem von Ihnen gewünschten Grad skalieren?



Haben Sie Ihre gewünschte Gesamtrendite aus Automationsprojekten erreicht?

Abbildung 4

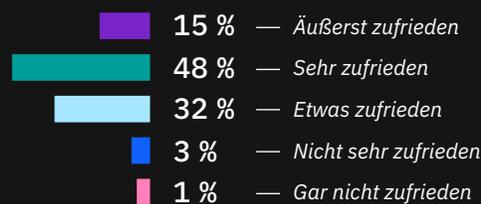
Frage 3: Zu welchem Grad hat Ihr Unternehmen ...

## Zufriedenheit mit aktuell genutzten Automations-/RPA-Lösungen

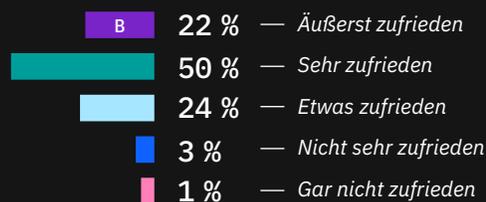
Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

**A/B** Signifikante Differenz auf 95 %-Niveau

### Gesamt



### RPA-Anwender (A)



### Kein-RPA-Anwender (B)

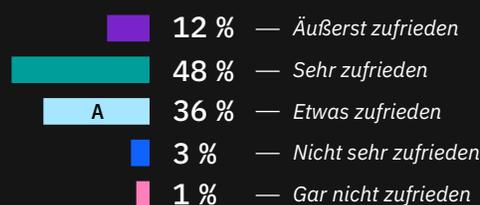


Abbildung 5

**Frage 13:** Wie zufrieden sind Sie mit den [INSERT „RPA“ IF RPA USER]-Automationslösungen, die Ihr Unternehmen aktuell nutzt?

**Frage 14:** Was fördert Ihre Zufriedenheit mit Ihren aktuellen [INSERT „RPA“ IF RPA USER]-Automationslösungen?  
 [IF Frage 13 = 1–3] Was könnte verbessert werden?  
 [IF Frage 13 = 4–5] Was funktioniert gut?

Einsatzzweck von Bots (unter denen, die RPA mit einem Bot produktiv einsetzen)



Abbildung 6

Frage 8: Sie haben erwähnt, dass Sie RPA aktuell in Ihrem Unternehmen einsetzen. Wie viele Bots nutzen Sie produktiv? (n = 189)

Frage 9: Welches ist der Einsatzzweck der Bots, die Sie aktuell produktiv nutzen? (n = 181)

Frage 10: [Frage an Gruppe, die zuvor angegeben hat, RPA in S4 zu nutzen] Welcher Anteil Ihrer RPA-Bots wird für Back-Office-Prozesse bzw. Front-Office-Prozesse eingesetzt? (n = 168)

### Zustimmung zu Aussagen über die Automation

Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

	Gar keine Zustimmung	Keine Zustimmung	Weder/noch	Zustimmung	Völlige Zustimmung
Bietet Entwicklungsteams viele Vorteile	0 %	2 %	11 %	49 %	38 %
Ist Mühe und Aufwand der Einführung wert	1 %	2 %	12 %	50 %	36 %
Verbessert die Zusammenarbeit unter den Teammitgliedern	1 %	3 %	16 %	48 %	33 %
Hilft bei Talentwerbung	1 %	5 %	22 %	47 %	26 %
Schritthalten mit Innovationstempo ist Herausforderung	1 %	7 %	21 %	47 %	23 %
Nichtbenutzung/-erweiterung könnte negative finanzielle Folgen haben	3 %	8 %	23 %	44 %	22 %
Entscheidungen scheitern häufig aufgrund von Meinungsverschiedenheiten oder Tatenlosigkeit auf Führungsebene	5 %	19 %	27 %	32 %	16 %
Ist zu viel für die meisten unserer Anforderungen	14 %	31 %	20 %	22 %	15 %
Von der Implementierung überfordert	6 %	21 %	23 %	35 %	14 %

Abbildung 7

Frage 6: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen in Bezug auf die Automation zu bzw. nicht zu?

Zustimmung zu Aussagen über die Automation (% völlige Zustimmung)

**A/B** Signifikante Differenz auf 95 %-Niveau

	GESAMT	Rolle		Größe	
		IT (A)	Fachabteilung (B)	Groß (A)	Mittel (B)
Bietet Entwicklungsteams viele Vorteile	38 %	44 % B	31 %	42 % B	30 %
Ist Mühe und Aufwand der Einführung wert	36 %	39 %	32 %	38 %	31 %
Verbessert die Zusammenarbeit unter den Teammitgliedern	33 %	36 %	30 %	36 % B	27 %
Hilft bei Talentwerbung	26 %	29 % B	22 %	25 %	26 %
Schritthalten mit Innovationstempo ist Herausforderung	23 %	26 %	20 %	22 %	27 %
Nichtbenutzung/-erweiterung könnte negative finanzielle Folgen haben	22 %	23 %	20 %	24 %	18 %
Entscheidungen scheitern häufig aufgrund von Meinungsverschiedenheiten oder Tatenlosigkeit auf Führungsebene	16 %	18 %	13 %	16 %	16 %
Ist zu viel für die meisten unserer Anforderungen	15 %	17 % B	11 %	14 %	15 %
Von der Implementierung überfordert	14 %	17 % B	11 %	15 %	12 %

Abbildung 8

Frage 6: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen in Bezug auf die Automation zu bzw. nicht zu?

**In welchem Umfang haben Sie die folgenden Vorteile von Automation/RPA erlebt?**

Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

**A/B** Signifikante Differenz auf 95 %-Niveau

	Weiß nicht/ noch zu früh	1 Nicht vorhanden	2	3	4	5 Signifikant vorhanden
Höherwertige Daten	3 %	1 %	3 %	17 %	38 %	38 %
Reduzierung manueller Fehler	4 %	1 %	5 %	18 %	37 %	34 %
Genauerer Arbeiten	4 %	1 %	4 %	20 %	40 %	32 %
Schnellerer Kundenservice	4 %	2 %	3 %	22 %	37 %	32 %
Höhere Funktionalität für Datenerfassung	4 %	2 %	4 %	19 %	41 %	30 %
Produktiveres Personal	4 %	1 %	6 %	20 %	39 %	30 %
Verbesserung der Customer Experience	5 %	2 %	5 %	24 %	36 %	29 %
Verbesserte Kundenzufriedenheit	7 %	1 %	5 %	23 %	37 %	27 %
Weniger HR-Ausgaben	5 %	3 %	8 %	22 %	34 %	27 %
Verbesserter DM-Support zur Identifizierung der besten Maßnahmen zur schnellen Problembehebung	6 %	1 %	7 %	24 %	36 %	25 %
Möglichkeit zur Skalierung (schnelle Erweiterung/Reduzierung) bei sich verändernden Anforderungen	5 %	2 %	8 %	23 %	40 %	23 %
Sicherstellung der Richtlinienkonformität	7 %	2 %	6 %	25 %	37 %	23 %
Kürzere Entwicklungszyklen	6 %	2 %	8 %	25 %	35 %	23 %
Reduzierte Abhängigkeit von IT durch Befähigung von Fachanwendern	5 %	3 %	9 %	27 %	35 %	22 %

Abbildung 9

**Frage 11:** In welchem Umfang erlebt Ihr Unternehmen die folgenden Vorteile von [INSERT „RPA“ IF RPA USER]-Automationssoftware?

### Umfang an Herausforderungen bei der Einführung/Erweiterung von Automations-/RPA-Software

Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

**A/B** Signifikante Differenz auf 95 %-Niveau

	1 Keine erhebliche Herausforderung	2	3	4	5 Extrem signifikante Herausforderung	Groß (A)	Mittel (B)
Talente mit diesem Fachwissen sind teuer/schwer zu finden	6 %	12 %	28 %	35 %	19 %	55 %	53 %
Bedenken wegen der Implementierung	7 %	15 %	28 %	36 %	15 %	52 %	49 %
Komplexität der Erlernung von Automationstechnologien	6 %	11 %	32 %	34 %	17 %	52 %	46 %
Andere Initiativen haben höhere Priorität	7 %	14 %	31 %	30 %	18 %	49 %	46 %
Infrastruktur ist nicht ausreichend für Einsatz/Ausbau integriert	9 %	14 %	30 %	32 %	14 %	49 %	41 %
Schwierigkeiten bei der Priorisierung, auf welche Anwendungsfälle die Automationssoftware angewendet werden soll	8 %	15 %	33 %	31 %	14 %	48 % B	37 %
Schwierigkeiten beim Nachweis der Gesamttrendite	7 %	18 %	31 %	29 %	15 %	44 %	43 %
Schwierigkeiten bei der Auswahl des richtigen Anbieters	10 %	16 %	31 %	26 %	17 %	42 %	45 %
Mangelnde zentrale Leistungskennzahlen zur Definition von Erfolg	9 %	16 %	32 %	29 %	13 %	42 %	44 %
Keine ausreichende Zahl von Befürwortern in unserem Unternehmen/Skepsis auf Führungsebene	9 %	20 %	30 %	27 %	13 %	39 %	43 %
Mangel an Branchenstandards	12 %	20 %	30 %	25 %	14 %	39 %	37 %
Befürchtete Abhängigkeit von einem Anbieter	13 %	19 %	31 %	26 %	11 %	38 %	36 %

Abbildung 10

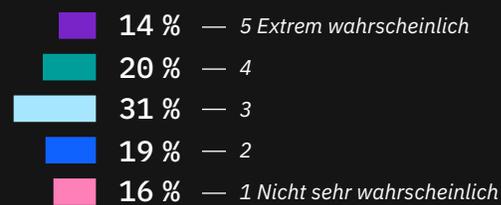
**Frage 12:** Bitte bewerten Sie, inwieweit in Ihrem Unternehmen die folgenden Elemente eine erhebliche Herausforderung bei der erfolgreichen Einführung bzw. Erweiterung der Nutzung Ihrer [INSERT „RPA“ IF RPA USER]-Automationssoftware gewesen sind.

## Wahrscheinlichkeit eines Wechsels des Automations-/RPA-Anbieters im kommenden Jahr

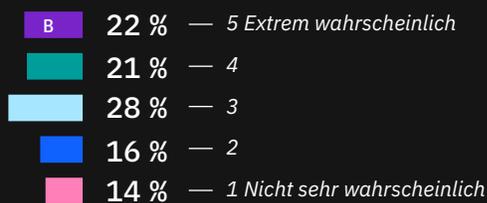
Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

**A/B** Signifikante Differenz auf 95 %-Niveau

### Gesamt



### RPA-Anwender (A)



### Kein-RPA-Anwender (B)

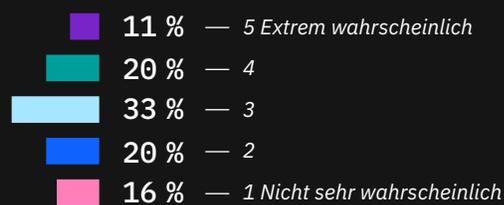


Abbildung 11

Frage 16: Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie Ihren [INSERT „RPA“ IF RPA USER]-Automationsanbieter im kommenden Jahr wechseln werden?

### Bewertete Bedeutung von Automations-/RPA-Anbiereigenschaften

Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

	Platz 1	2	3	4	5
Technischer Support	6 %	11 %	8 %	7 %	8 %
Wettbewerbsfähiger Preis	9 %	7 %	8 %	7 %	8 %
Einfache Integration in meine Unternehmensprozesse	11 %	7 %	8 %	4 %	7 %
Einfache Skalierbarkeit	8 %	8 %	6 %	7 %	7 %
Fähigkeit der Integration in bestehende/Alt-Systeme	5 %	7 %	7 %	10 %	7 %
Nachweisliche Gesamttrendite	8 %	8 %	5 %	8 %	6 %
Fähigkeit zur Einhaltung unserer gesetzlichen bzw. behördlichen Auflagen	6 %	5 %	8 %	8 %	7 %
Einfache Geschäftsabwicklung	8 %	5 %	7 %	8 %	5 %
Integration von KI-Funktionen	7 %	7 %	6 %	5 %	6 %
Branchenwissen	7 %	6 %	7 %	5 %	6 %
Prozessexpertise	6 %	5 %	5 %	6 %	7 %
Bietet marktführende Sicherheit	4 %	5 %	4 %	7 %	6 %
Wird von vielen bekannten Unternehmen genutzt/vertraut	3 %	6 %	4 %	4 %	4 %
Großes Portfolio aus Automationslösungen	3 %	4 %	3 %	4 %	6 %
Relevante Anwendungsfälle	3 %	4 %	4 %	4 %	3 %
Bestehende Beziehung mit dem Anbieter	4 %	2 %	4 %	3 %	2 %
Nutzung eines agnostischen Ansatzes (offene Standards/Open Source)	2 %	2 %	3 %	3 %	3 %

Abbildung 12

**Frage 15:** Welche der folgenden Eigenschaften sind Ihnen bei der Auswahl eines [INSERT „RPA“ IF RPA USER]-Automationsanbieters am wichtigsten? Bitte bringen Sie die 5 wichtigsten Eigenschaften aus der Liste in eine Reihenfolge.

Bewertete Bedeutung von Automations-/RPA-Anbiereigenschaften (% unter Top 5 bewertet)

**A/B** Signifikante Differenz auf 95 %-Niveau

	GESAMT	ROLLE	
		IT (A)	Fachabteilung (B)
Technischer Support	41 %	38 %	44 %
Wettbewerbsfähiger Preis	40 %	36 %	44 % A
Einfache Integration in mein Unternehmen	38 %	36 %	40 %
Einfache Skalierbarkeit	37 %	41 % B	32 %
Fähigkeit der Integration in bestehende/Alt-Systeme	36 %	33 %	39 %
Fähigkeit zur Einhaltung unserer gesetzlichen bzw. behördlichen Auflagen	34 %	33 %	36 %
Nachweisliche Gesamttrendite	34 %	35 %	33 %
Einfache Geschäftsabwicklung	33 %	31 %	36 %
Integration von KI-Funktionen	31 %	33 %	28 %
Branchenwissen	31 %	31 %	30 %
Prozessexpertise	29 %	28 %	31 %
Bietet marktführende Sicherheit	26 %	30 %	23 %
Wird von vielen bekannten Unternehmen genutzt/vertraut	22 %	24 %	19 %
Großes Portfolio aus Automationslösungen	20 %	18 %	21 %
Relevante Anwendungsfälle	19 %	19 %	18 %
Bestehende Beziehung mit dem Anbieter	16 %	17 %	16 %
Nutzung eines agnostischen Ansatzes (offene Standards/ Open Source)	14 %	17 % B	10 %

Abbildung 13

**Frage 15:** Welche der folgenden Eigenschaften sind Ihnen bei der Auswahl eines [INSERT „RPA“ IF RPA USER]-Automationsanbieters am wichtigsten? Bitte bringen Sie die 5 wichtigsten Eigenschaften aus der Liste in eine Reihenfolge.

**Hauptfaktoren für den Wechsel der Anbieter (nur Befragte, die wahrscheinlich im kommenden Jahr wechseln)**

Gesamt n = 207, RPA-Anwender n = 80, Kein-RPA-Anwender n = 127

**A/B** Signifikante Differenz auf 95 %-Niveau

	RPA-Anwender (A)	Kein-RPA-Anwender (B)
Verbesserte Funktionalität zur Erfüllung unserer Anforderungen	29 %	43 % A
Möglichkeit zur Individualisierung/Flexibilität	36 %	36 %
Suche nach besserem Preis	30 %	39 %
Möglichkeit zur durchgängigen Abwicklung von Projekten von der Strategie bis hin zur Implementierung	38 %	29 %
Notwendigkeit eines besseren Kundenservice und -supports	28 %	35 %
Suche nach besserer Produktleistung	31 %	32 %
Möglichkeit zur Unterstützung und Integration unserer Technologiebasis	31 %	31 %
Erweiterte Sicherheitsfunktionen	34 %	27 %
Benötigen etwas, das einfacher zu benutzen/erlernen ist	28 %	29 %
Wissen über gesetzliche/behördliche Auflagen	25 %	29 %
Bedarf nach weltweiter Bereitstellung/Support	31 %	24 %
Branchenspezifisches Wissen/Angebot	30 %	24 %
Führende/innovative Angebote oder Funktionen	25 %	26 %
Bessere Frequenz für Aktualisierungen	29 %	23 %
Wunsch nach Kompatibilität mit weiterer Infrastruktur	21 %	24 %
Wunsch nach Konsolidierung auf andere Plattformen bzw. Produktsuite	29 %	18 %
Umzug zu Cloudplattform/Cloud-Serviceanbieter	33 % B	16 %
Breite des Ökosystems	24 %	20 %

Abbildung 14

Frage 17: [ASK IF Q16=4-5] Welche Faktoren sind für Sie ausschlaggebend für den Wechsel Ihres Anbieters?

### Wo Automationslösungen zum Einsatz kommen

Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

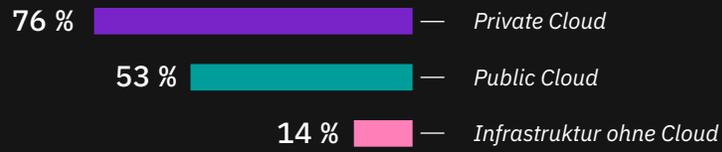


Abbildung 15

Frage 22: Wo setzen Sie Ihre Automationslösungen ein?

## Dieselben oder unterschiedliche Anbieter für Automations-/Cloudlösungen

Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

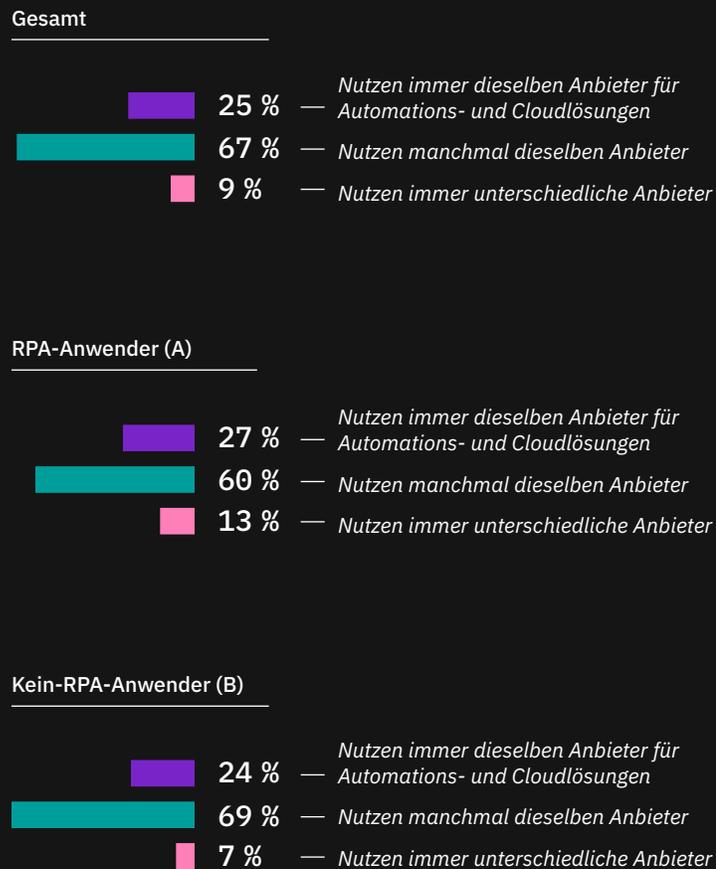


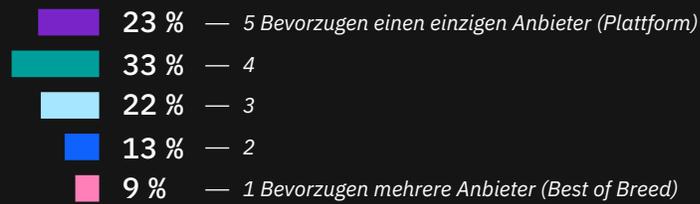
Abbildung 16

Frage 21: Nutzen Sie dieselben oder unterschiedliche Anbieter für Automations- und Cloudlösungen?

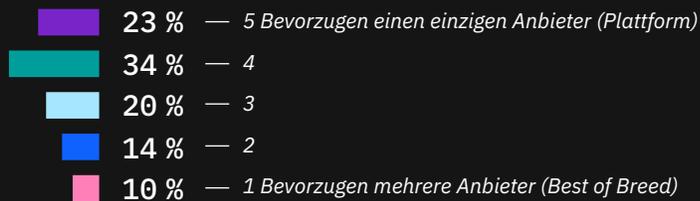
### Präferenz für einzelne vs. mehrere Automationslösungen (Plattform vs. Best-of-Breed)

Gesamt n = 604, RPA-Anwender n = 189, Kein-RPA-Anwender n = 415

#### Gesamt



#### RPA-Anwender (A)



#### Kein-RPA-Anwender (B)

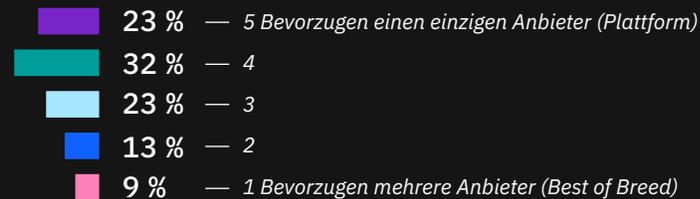


Abbildung 17

Frage 20: Erwerben Sie Automationslösungen lieber von einem einzelnen Anbieter (Plattform) oder von mehreren verschiedenen Anbietern (Best-of-Breed-Ansatz)?