

# PRESSE-INFORMATION

IT-25-11-2019

AUTOMATISIERUNG VON PROZESSEN IST EINES DER WICHTIGSTEN  
INVESTITIONSTHEMEN IN UNTERNEHMEN

- **Robotic Process Automation für die systemübergreifende Automatisierung hat bereits hohen Durchdringungsgrad**
- **RPA-Tools verbessern Prozessqualität und -geschwindigkeit und sparen Kosten ein**
- **Kombination mit KI bietet zusätzliches Optimierungspotenzial**
- **Lünendonk<sup>®</sup>-Sonderanalyse ab sofort kostenfrei verfügbar unter [www.luenendonk.de](http://www.luenendonk.de)**

**Mindelheim, 25. November 2019.**– Bei den Unternehmen steht sie seit Jahren an der Spitze der wichtigsten Investitionsthemen: die Automatisierung von Prozessen. Die Suche nach neuen Möglichkeiten, Geschäfts- und IT-Prozesse effizienter, schneller, kostengünstiger und vor allem qualitativ hochwertiger zu erbringen, wird immer mehr zum zentralen Faktor für künftige Wettbewerbsvorteile. Robotic Process Automation (RPA) – also die vollautomatisierte Bearbeitung von strukturierten Geschäftsprozessen durch Software – nimmt in diesem Zusammenhang einen hohen Stellenwert ein. Eine vom Marktforschungsunternehmen Lünendonk & Hossenfelder in Zusammenarbeit mit NTT Data erstellte Sonderanalyse zeigt einen bereits hohen Durchdringungsgrad von RPA-Software in großen Unternehmen. So setzen 11 Prozent der befragten Unternehmen RPA bereits in beträchtlichem Umfang ein, während weitere 27 Prozent die digitalen Roboter zur Automatisierung von einzelnen Prozessschritten implementiert haben. 15 Prozent planen gar keinen Einsatz; wohingegen sich wiederum 47 Prozent der Befragten derzeit mit diesem Thema beschäftigen. Das sind Ergebnisse

aus der Sonderanalyse Robotic Process Automation, die im Rahmen der Lünendonk®-Studie 2019 „Der Markt für IT-Beratung und IT-Service in Deutschland“ durchgeführt wurde. Fachlicher Partner der Sonderanalyse ist NTT DATA. Die Analyse steht ab sofort kostenfrei unter [www.luenendonk.de](http://www.luenendonk.de) zur Verfügung.

### **Automatisierung von systemübergreifenden Prozessen**

„Im digitalen Zeitalter stehen die Unternehmen vor zahlreichen Herausforderungen, von denen sich einige überwiegend technologisch lösen lassen“, analysiert Mario Zillmann, Partner bei Lünendonk & Hossenfelder.

„Denn die Flut an digitalen Informationen und Daten, die in den unterschiedlichen Systemen verarbeitet werden müssen, lässt sich weder aus wirtschaftlicher noch aus Mitarbeiterperspektive weiterhin rein manuell bewältigen. Hier stellt Robotic Process Automation eine sinnvolle Alternative dar – vor allem wenn systemübergreifende Prozesse automatisiert werden sollen.“

Aktuell wird RPA-Software besonders häufig zur Automatisierung von Aufgaben im Kundenmanagement/Customer Contact Center, Vertrieb, HR und in der IT eingesetzt. Aber auch das Rechnungswesen/Controlling ist ein starker Einsatzbereich. Grundsätzlich versprechen sich die untersuchten Unternehmen durch die Technologie eine ganze Reihe von Verbesserungen. Fast alle Befragten (96 %) sehen die Effizienz- und Kostenoptimierung als Chance, die sich aus dem Einsatz von RPA-Software ergibt. 90 Prozent der befragten CIOs, CDOs und CFOs erwarten zudem, dass durch automatisierte Abläufe die Produktivität erhöht wird.

„Diese Erwartungen zielen vor allem darauf ab, dass aufwändige Routineaufgaben nicht mehr durch die Mitarbeiter, sondern durch Bots erledigt werden“, so Mario Zillmann. „Viele dieser Tätigkeiten folgen einem

vordefinierten Prozess und erfordern kein spezifisches Fachwissen, sodass sie vergleichsweise gut standardisiert und automatisiert werden können. Gerade in Bereichen mit hohem Kostendruck – z.B. im Finanzdienstleistungssektor oder im Handel – kann sich der Einsatz von RPA daher positiv auf die Kostenstruktur und Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens auswirken.“

### **Qualitätsverbesserungen und schnellere Durchlaufzeiten**

Die größten Erfolge haben die befragten Unternehmen bei Qualitätsverbesserungen, schnelleren Durchlaufzeiten sowie Kostenreduzierungen erzielt. So sprechen 69 Prozent der RPA-Anwender von konkreten Qualitätsverbesserungen, beispielsweise durch höhere Ausfallsicherheit der Prozesse sowie korrekte Dateneingaben oder Buchungsvorgänge. Bei 47 Prozent hat der Einsatz von RPA-Tools zu einer Beschleunigung der Prozessgeschwindigkeit geführt. Zudem berichten 40 Prozent der Unternehmen von einer höheren Kundenzufriedenheit, die sich durch mehr Automatisierung ergeben hat. Das deutet darauf hin, dass RPA in diesen Unternehmen bereits zur Optimierung der kundenzentrischen Prozesse eingesetzt wird.

Einspareffekte sehen die Befragten erstaunlicherweise eher bei den Kosten als bei der Zeit. 42 Prozent vermelden geringere Kosten von 20 bis 40 Prozent für den Betrieb der Prozesse, in 8 Prozent der Unternehmen sind die Kosten sogar um 40 bis 60 Prozent gesunken. Die zeitlichen Einsparungen belaufen sich dagegen in 87 Prozent der Unternehmen auf maximal 20 Prozent der bisherigen Bearbeitungszeit.

„Was auf den ersten Blick als geringer Effekt erscheint, wird dadurch relativiert, dass ein Software-Roboter 24/7 arbeiten kann“, erklärt Mario Zillmann. „Die Bearbeitungszeit für bestimmte Tätigkeiten wird folglich nicht geringer, sondern kann nur auf einen längeren Zeitraum ausgedehnt werden.“

Und genau hier liegen auch die Vorteile von RPA-Tools. Während die Mitarbeiter eine begrenzte Wochenarbeitszeit haben, können die Roboter rund um die Uhr arbeiten.“

### **Automatisierung von komplexen Prozessen in Kombination mit KI**

Allerdings stoßen die RPA-Tools häufig noch an ihre Grenzen. Daher sollten Prozesse idealerweise mit Hilfe von Machine Learning und Künstlicher Intelligenz (KI) automatisiert werden. Typische Beispiele sind hier die Verarbeitung unstrukturierter Daten, wie z.B. Social-Media-Daten, Bild- und Videodateien, oder die automatisierte Beantwortung von Kundenanfragen in Customer Service Centern. Dass sich durch den gemeinsamen Einsatz von RPA und KI-Technologien ein weitaus größerer Teil der Prozesse automatisieren lässt, ist auch für die befragten Manager keine Frage. Ohne KI reicht das Potenzial von RPA ihrer Ansicht nach zur Automatisierung von 15 Prozent aller Prozesse, durch die intelligente Automatisierung für 28 Prozent.

„RPA-Technologien haben sich in den untersuchten Unternehmen zwischenzeitlich als eine wichtige Automatisierungsoption durchgesetzt und verfügen – vor allem in Kombination mit KI – für die Zukunft über umfassende Möglichkeiten, die Herausforderungen der Digitalisierung zu bewältigen“, bilanziert Mario Zillmann. „Infolge der aktuellen konjunkturellen Situation werden 2020 Effizienz- und Kostenoptimierungsprojekte in vielen Unternehmen zunehmen. Die Nachfrage nach RPA-Software wird daher stark steigen, da sich vergleichsweise schnelle Effizienzerfolge erzielen lassen.“

### **Zur Lünendonk®-Sonderanalyse**

Die Lünendonk®-Sonderanalyse „Robotic Process Automation“ ist Teil der Lünendonk®-Studie 2019 „Führende IT-Beratungs- und IT-Service-Unternehmen in Deutschland“. Für die Analyse wurden IT-Führungskräfte

aus 141 großen und mittleren Anwenderunternehmen verschiedener Branchen befragt. Sie ist mit Unterstützung von NTT Data entstanden und kostenfrei unter [www.luenendonk.de](http://www.luenendonk.de) verfügbar.

#### **Das Unternehmen**

Die Lünendonk & Hossenfelder GmbH, Mindelheim, analysiert europaweit Unternehmen aus der Informationstechnik, Beratungs-, Prüfungs- und Dienstleistungsbranche. Mit dem Konzept Kompetenz<sup>3</sup> bieten die Informations- und Transformationsberater unabhängige Marktforschung, Marktanalyse und Marktberatung aus einer Hand. Der Geschäftsbereich Marktanalysen betreut die seit 1983 als Marktbarometer geltenden „Lünendonk®-Listen und -Studien“ sowie das umfassende Research-Programm.

#### **Weitere Informationen**

Lünendonk & Hossenfelder GmbH  
Mario Zillmann  
Partner  
Telefon: +49 8261 73140-0  
E-Mail: [zillmann@luendonk.de](mailto:zillmann@luendonk.de)

Sprockamp Werbung und PR  
Eva Sprockamp  
PR-Beraterin  
Telefon: +49 8247 30835  
E-Mail: [eva@sprockamp.de](mailto:eva@sprockamp.de)

Lünendonk & Hossenfelder GmbH  
Maximilianstraße 40, 87719 Mindelheim  
Telefon: +49 8261 73140-0 Telefax: +49 8261 73140-66  
Homepage: <https://www.luenendonk.de>

Sprockamp Werbung und PR  
St.-Anna-Str. 26, 86825 Bad Wörishofen  
Telefon: +49 8247 30835 Telefax: +49 8247 3083-65  
Homepage: <http://www.sprockamp.de>

**Diese Presseinformation und die Grafiken finden Sie im Internet unter:**  
<https://www.luenendonk.de/presseinformationen/>