



# STUDIE PROCESS MINING & RPA 2019

PLATIN-PARTNER



GOLD-PARTNER



SIGNAVIO





# Zögern Sie noch oder digitalisieren Sie schon?



Manfred Bremmer,  
Senior Editor IoT und Mobile

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

zurzeit wirbelt wohl kaum ein anderes Technologiethema (von KI / ML einmal abgesehen) so viel Staub im IT-Markt auf wie Robotic Process Automation (RPA). Kein Wunder: Die Softwareroboter können anspruchslöse und sich wiederholende Routinearbeiten übernehmen und verschaffen so gut geschulten und in der Regel auch hoch bezahlten Fachkräften mehr Zeit für ihre Kernaufgaben – Stichwort: *Taking the Robot out of the Human*. Parallel dazu verspricht die Technik aber auch der IT eine sehr agile Methode, um langwierige Migrations- und Integrationsprojekte zu vermeiden.

Doch nicht nur RPA ist ein heißes Thema, auch der Markt für Process-Mining-Lösungen brummt. Der Grund liegt auf der Hand: Erst wenn sich Firmen einen Überblick über die internen Abläufe verschafft haben, können sie diese besser verstehen, optimieren oder später automatisieren.

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie untermauern diesen Trend. Ein Großteil der deutschen Unternehmen verfolgt bereits (oder besser mittlerweile?) eine Digitalisierungsstrategie: Dabei haben sie Analytics, Process Mining und RPA als Schlüsseltechnologien identifiziert.

Doch während vier Fünftel der Firmen zumindest Teile ihrer Prozesslandschaft analysiert haben, scheiden sich beim

Thema RPA (noch) die Geister: Ein Viertel der Befragten sieht derzeit keinen Bedarf an robotergestützter Automatisierung, ein weiteres Viertel plant erste Piloten, während ein Viertel – insbesondere Großunternehmen und Mittelständler – bereits bis zu 20 automatisierte Prozesse in Betrieb hat.

Und auch sonst muss wohl noch viel Aufklärungsarbeit betrieben werden. So versprechen sich die Firmen mit dem Einsatz von RPA und Process Mining zwar zahlreiche Vorteile wie höheren Umsatz, mehr Kosteneffizienz, Kundenzufriedenheit und Transparenz oder schnellere Prozesse. Allerdings haben innerhalb der Unternehmen IT-Fachleute eine ganz andere Erwartungshaltung als die Geschäftsführung.

Auch die Liste der Hemmnisse in Bezug auf RPA ist lang. Sie reicht von fehlendem Know-how, mangelhafter Datenqualität, dem Widerstand der Mitarbeiter, der fehlenden Unterstützung des Managements und mangelndem Budget bis hin zum Widerstand der IT-Abteilung und des Betriebsrats. Vielleicht liegt das Problem aber auch nur an der mangelnden Erfahrung mit dem relativ neuen Thema, denn immerhin 14 Prozent der Unternehmen gaben an, sie hätten keine Hemmnisse festgestellt.

Ich wünsche Ihnen eine interessante und aufschlussreiche Lektüre!

# Inhalt



## Editorial

3



## Die Round Tables

Process Mining und RPA:  
Bremst die IT ihre Unterstützer  
aus? .....9  
Noch viel Luft nach oben .....13

8



## Management Summary

Die Key Findings im Überblick ..... 6

### Die Key Findings im Einzelnen

1. Analytics, Process Mining und Robotic Process Automation (RPA) sind Schlüsseltechnologien bei der Digitalisierung..... 19
2. Process Mining: Rund 81 Prozent der Unternehmen haben zumindest Teile ihrer Prozesslandschaft analysiert.....20
3. Optimierung vorhandener Prozesse ist primäres Ziel von Process Mining ..... 22
4. Robotic Process Automation ist bei der Mehrzahl der Unternehmen in einem frühen Entwicklungsstadium..... 23
5. Rund 60 Prozent der Firmen investieren in den nächsten zwölf Monaten in Process Mining..... 24
6. Erhoffte Vorteile: mehr Umsatz, höhere Kosteneffizienz und zufriedene Kunden..... 26
7. Mangelhafte Datenintegration und fehlende Informationen über Lösungen sind größte Hürden..... 27
8. Unternehmen achten bei Dienstleistern vor allem auf den Preis und das technologische Know-how .....28

6



## Studiendesign

Studiensteckbrief.....53  
Stichprobenstatistik.....54

52



## Die Studienreihe

Studienkonzept..... 56  
Unsere Autoren / Sales Team /  
Gesamtstudienleitung ..... 57

55



## Weitere Studienergebnisse

1. Genügend Budget für Process Mining ist vorhanden ..... 31
2. Robotic Process Automation: umfangreiche Budgets vor allem in großen Unternehmen ..... 32
3. Data Mining, Business Intelligence und klassisches Reporting sind bevorzugte Tools ..... 33
4. Rund 40 Prozent der Firmen stufen Nutzen von Process Mining als hoch bis sehr hoch ein ..... 34
5. Die IT-Abteilung leitet Projekte in den Bereichen Process Mining und RPA ..... 35
6. Mangel an Know-how und fehlende interne Unterstützung bremsen Einführung von Process Mining ..... 36
7. RPA: fehlendes Wissen, schlechte Datenqualität und blockende Mitarbeiter als Hemmfaktoren ..... 37
8. Die IT-Abteilung ist die Nummer eins bei Investitionen in RPA und Process Mining ..... 38
9. Wichtig bei RPA-Lösung: geringer Implementierungsaufwand und hohe Benutzerfreundlichkeit ..... 40
10. Unternehmenskultur und die Unterstützung durch das Management entscheidend für Erfolg von RPA ..... 41

30



## Unsere Platin- und Gold-Studienpartner stellen sich vor

- Blue Prism ..... 46
- Blue Reply ..... 48
- UiPath ..... 50

45



## Blick in die Zukunft

Mit Process Mining und Robotic Process Automation in die Champions League ..... 43

42



## Kontakt/ Impressum

58

1. Process Mining
2. RPA
3. Analytics

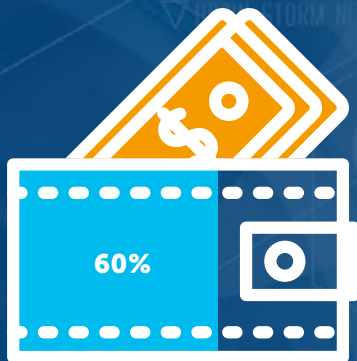


## Zentrale Technologien für Digitalisierer

**Process Mining** und **Robotic Process Automation** zählen zusammen mit Analytics zu den **wichtigsten Werkzeugen** für Unternehmen, die auf Digitalisierung setzen. Das sehen Firmen jeder Größe so.

### Das Geld ist da!

Sorgen über Mangel an Geld müssen sich Fachleute nicht machen, die für Projekte in den Bereichen **RPA** und **Process Mining** zuständig sind. Jeweils rund **60 Prozent** der Unternehmen haben für beide Technologien ein Budget reserviert.



### Den Bestand auf Vordermann bringen

Erst einmal vorhandene Prozesse optimieren – das wollen **62 Prozent** der Unternehmen mithilfe von **Process Mining** erreichen, vor allem größere Firmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern.

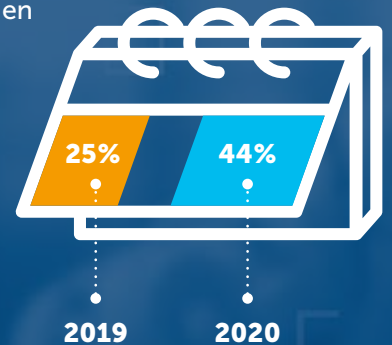


## Management Summary

Die Key Findings im Überblick

### Keine Angst vor Robotic Process Automation

Während aktuell **25 Prozent** der Befragten RPA einen sehr hohen / hohen Stellenwert beimessen, sind es 2020 schon **44 Prozent**.



# Die Round Tables





## Process Mining und RPA: Bremst die IT ihre Unterstützer aus?

Wer denkt, dass Prozessanalyse und automatisierte Prozesse ausnahmslos dem Fachbereich einen Benefit beschere, der wird von den Experten für Process Mining und Robotic Process Automation (RPA) eines Besseren belehrt. Auf Einladung der COMPUTERWOCHE deckten sie die Möglichkeiten auf, die beide Technologien auch der IT bieten.

Von Iris Lindner

Wiederkehrende Tätigkeiten kosten Zeit, Geld und oftmals auch Nerven. Industrie und Servicegesellschaften haben schon vor längerer Zeit erkannt, dass es sinnvoll sein kann, diese von Softwarerobotern ausführen zu lassen. Zunehmend setzen auch Banken und Versicherungen auf die robotergesteuerte Prozessautomatisierung, kurz RPA. In welchen Fällen sich RPA besonders lohnt, lässt sich sehr gut mit Process Mining identifizieren. Doch gehören Process Mining und RPA immer zusammen, oder funktioniert auch das eine ohne das andere? Die Ansichten darüber gehen auseinander.

„Für die Automatisierung via RPA kann Process Mining hilfreich sein, wird aber nicht zwingend vorausgesetzt. Effizienzpotenziale in Prozessen lassen sich auch über andere Verfahren strukturiert identifizieren, und eine schnelle RPA schafft einen direkten ROI. Für Process Mining gilt dies nicht. Ich verschaffe mir via Process Mining zwar Transparenz über meine Prozesse, die Transparenz allein sorgt aber noch nicht für einen ROI. Zur Realisierung brauche ich nachgelagerte Aktivitäten wie zum Beispiel RPA“, erklärt Tobias Beuckes von Horváth & Partners.

Dass es neben RPA als Folgeschritt auch andere Möglichkeiten gibt, begründet Constantin Wehmschulte von Mehrwerk

damit, dass sich Process Mining auch dafür eignet, herauszufinden, „wie beispielsweise die Entwicklung der Qualitätsrate in der Produktion mit den zugehörigen Fertigungsprozessen zusammenhängt. Da geht es um Verbesserungen, für die auch an anderen Stellschrauben gedreht werden kann.“

Anwendungen für RPA, die nicht unbedingt die Notwendigkeit von Process Mining erfordern, sehen beide in Fällen, bei denen die Charakteristika auf der Hand liegen. Ein Beispiel von Wehmschulte: „Wenn ich die Kundennummer vom linken ins rechte CRM kopiere und dann auf Speichern drücke, erkenne ich das Automatisierungspotenzial auch ohne Process Mining.“

Ob man beides auf einmal braucht, ist für Milad Safar, Weissenberg Group, eine Frage der Kultur und des Budgets. Wie viel ist das Unternehmen bereit zu investieren, um hinterher einen Erfolg zu haben? „Wie viel Vorarbeit möchte ich machen, und will ich dann noch ein IT-Projekt aufsetzen? Wenn man das als Entscheider beantwortet hat, dann fällt es einem auch leichter zu sehen, ob das jetzt zusammenhängt oder es zwei Themen sind. Generell lässt sich mit Process Mining der Ausgangspunkt aller Automatisierung leichter bestimmen, ohne den man später den Erfolg nicht messen kann.“

# Die Key Findings im Einzelnen





# 1. Analytics, Process Mining und Robotic Process Automation (RPA) sind Schlüsseltechnologien bei der Digitalisierung

Fast 86 Prozent der deutschen Unternehmen verfolgen eine Digitalisierungsstrategie – und für 93 Prozent von ihnen sind Analytics-Verfahren, Process Mining und RPA in diesem Zusammenhang Schlüsseltechnologien.

Vor allem mittelständische Firmen mit 500 bis 999 Mitarbeitern (rund 25 Prozent) und Großunternehmen mit über 1.000 Beschäftigten (24 Prozent) räumen den drei Technologien eine „sehr hohe“ Priorität ein.

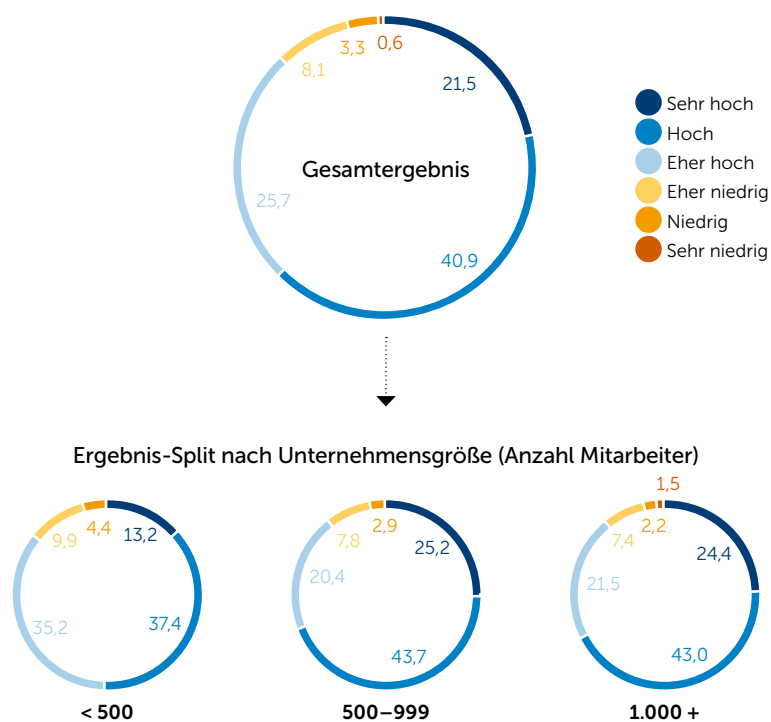
Von den kleineren Unternehmen (bis 499 Mitarbeiter) sind dagegen nur 13 Prozent derselben Auffassung.

Für rund drei Viertel der Geschäftsführer und IT-Führungskräfte sind dagegen Analytics-Verfahren, Process Mining und RPA Eckpfeiler einer Digitalisierungsstrategie. Das sehen jedoch nur 41 Prozent der Fachbereiche ebenso. Hier besteht offenkundig Aufklärungsbedarf.

Je größer das Budget ist, das für RPA, Prozess Mining und Analytics zur Verfügung steht, desto höher bewerten die Befragten die Priorität dieser Verfahren. In Firmen mit einem RPA-Budget von mehr als 250.000 Euro halten beispielsweise 80 Prozent der befragten Fachleute diese Technologie für wichtig. In Firmen mit weniger als 250.000 Euro Budget sind es nur 68 Prozent.

## Welche Priorität besitzen die Themen Analytics, Process Mining und RPA im Rahmen Ihrer Digitalisierungsstrategie?

Angaben in Prozent. Abfrage auf einer Skala von 1 (Sehr hoch) bis 6 (Sehr niedrig). Basis: n = 335



# Weitere Studienergebnisse





# 1. Genügend Budget für Process Mining ist vorhanden

Rund 42 Prozent der mittelständischen Firmen (500 bis 999 Mitarbeiter) wollen 2020 zwischen 250.000 Euro und fünf Millionen Euro für Process Mining ausgeben – ebenso viel wie 43 Prozent der Großunternehmen.

Selbst kleinere Firmen mit bis zu 499 Beschäftigten wollen im kommenden Jahr in Process Mining investieren: rund ein Viertel zwischen 50.000 und 250.000 Euro, knapp 14 Prozent bis zu eine Million Euro.

Vor allem mittelständische Firmen haben ambitionierte Planungen: 21 Prozent sehen für Process Mining bis zu fünf Millionen Euro vor, 13 Prozent sogar noch mehr.

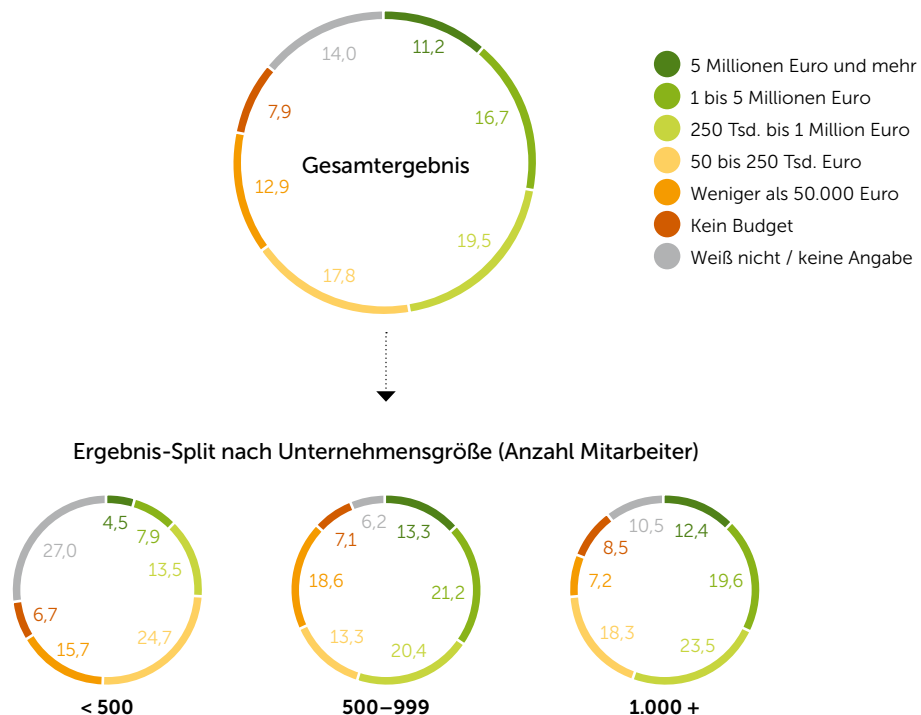
An die 24 Prozent der Großunternehmen (ab 1.000 Mitarbeiter) wollen 2020 bis zu eine Million Euro in Process Mining investieren, etwa ein Fünftel bis zu fünf Millionen Euro.

Im Vergleich zu 2019 sinkt die Zahl der Firmen beträchtlich, die kein Budget für Process Mining einrichten wollen – von gut 13 Prozent auf rund acht Prozent. Das gilt vor allem für kleinere und mittelständische Unternehmen.

Dagegen bleibt der Anteil der Großunternehmen, die 2020 keine Ausgaben für Process Mining vorsehen, nahezu gleich bei rund neun Prozent.

## Welches jährliche Budget veranschlagt Ihr Unternehmen 2020 für Process Mining?

Angaben in Prozent. Basis: n = 361



# Blick in die Zukunft





## Mit Process Mining und Robotic Process Automation in die Champions League

Wer in der „Digitalisierungs-Liga“ oben mitspielen möchte, muss zuerst seine Hausaufgaben erledigen, das heißt prüfen, welche Prozesse im Unternehmen auf welche Weise ineinandergreifen und wie sich diese optimieren lassen. Das haben Deutschlands Firmen mittlerweile erkannt, wie die Studie „Process Mining & Robotic Process Automation“ von IDG Research Services nachhaltig belegt.

Von Bernd Reder

Auf den ersten Blick haben Process Mining, Robotic Process Automation und die Fußball-Champions-League wenig gemeinsam. Doch der Schein trügt. Denn erfolgreiche Clubs haben sich schon längst von der Vorstellung verabschiedet, dass ein gutes Bauchgefühl von Trainer und Manager ausreicht, um in einer schnelllebigen Branche wie dem Profi-Fußball erfolgreich zu sein. Vielmehr stellen erfolgreiche Vereine immer wieder Trainingsmethoden, Spielsysteme und Vermarktungsstrategien auf den Prüfstand.

Gleiches gilt für weitere grundlegende Prozesse, etwa die Förderung talentierter Nachwuchs-Kicker, die Kooperation mit Werbepartnern und Franchising-Projekte. Dabei helfen ihnen Soccer-Analytics-Lösungen, eine Art Big Data und Analytics für den Fußball, sowie Tools für die Analyse und Optimierung von Prozessen. Real Madrid, die englischen Großvereine und deutsche Spitzenclubs wie Borussia Dortmund und der FC Bayern München setzen entsprechende Lösungen bereits ein und berichten über ihre Erfahrungen damit auf Fachkongressen.

Doch nicht nur Fußball-Clubs, sondern alle Unternehmen, die den Sprung zum „Digitalen Champion“ schaffen wollen, müssen schneller und flexibler agieren als bislang. Wer das erreichen will, sollte bestehende Prozesse erfassen, sie anpassen und wenn möglich automatisieren. Das ist offenkundig bei den Firmen in Deutschland angekommen. Denn mehr als 80 Prozent haben bereits zumindest Teile ihrer Prozesslandschaft analysiert, so eines der Resultate der Studie von IDG Research Services. Positiv ist zudem, dass fast alle Unternehmen erkannt haben, dass die Digitalisierung von Geschäftsprozessen ohne Technologien wie Process Mining, Analytics und Robotic Process Automation nicht zu schaffen ist.

### **Wieder einmal der Faktor Mensch ...**

Ist also alles gut? Nicht ganz, denn es gibt genügend „Stolpersteine“, wie die Studie ergab. Interessanterweise ist es nicht der Mangel an Geld. Denn die Mehrzahl der befragten Manager, IT-Führungskräfte und Mitarbeiter von Fachbereichen gab an, dass Budgets für Process Mining und die Anschaffung von RPA-Lösungen vorhanden sind. Vielmehr ist es der „Faktor Mensch“, der