

ABBYY



Fraunhofer

FIT

Projektgruppe
Wirtschaftsinformatik

Prozessdigitalisierung für das „New Normal“

Branchenübergreifende Studie zu
Herausforderungen und Chancen der
Prozessoptimierung

Inhalt

Einleitung

Methodisches Vorgehen und Teilnehmerstruktur

Executive Summary

Übergreifende Auswertung

Branchenindividuelle Auswertung

Banking & Finanzen

Versicherungen

Industrie

Logistik

Fazit

Über ABBYY

Über Fraunhofer FIT

Ansprechpartner



Unternehmen, die bereits Prozessautomatisierung im Einsatz haben, müssen jetzt mit einem starken Process Mining-Tool und einer durchdachten Skalierungsstrategie ihre digitale Transformation weiter vorantreiben.

↳ Prof. Dr. Maximilian Röglinger

Fraunhofer FIT, Projektgruppe Wirtschaftsinformatik

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Wertorientiertes Prozessmanagement, Universität Bayreuth



Projektgruppe
Wirtschaftsinformatik



Einleitung

Sowohl Industrieunternehmen als auch die Forschung bieten immer reifere Lösungen zu Prozesstechnologien wie Process Mining, Robotic Process Automation oder Process Monitoring an und diese erfahren immer größere Akzeptanz und Anwendung in diversen Branchen. Diese Entwicklungen werden insbesondere durch aktuelle Trends wie den kontinuierlichen Fachkräftemangel, den Automatisierungs- und Innovationsdruck und nicht zuletzt die Covid-19-Pandemie (Abb. 1) beschleunigt. Diese sorgt zum einen dafür, dass in der Zusammenarbeit verstärkt auf Remote-Settings gesetzt wird, zum anderen legt sie aber aktuell auch offen, wie fragil Lieferketten sind. Beides treibt Unternehmen zusätzlich, ihre Geschäftsprozesse weiter zu digitalisieren und zu automatisieren und durch moderne Prozesstechnologien zu unterstützen, um sich den Gegebenheiten des „New Normal“ anzupassen.

Dennoch haben mögliche Nutzer dieser Prozesstechnologien noch wenig Verständnis darüber, welche konkreten unternehmerischen Herausforderungen durch Prozesstechnologien adressiert werden und welche Chancen sich durch deren Einsatz ergeben. Deshalb fällt es Unternehmen immer noch schwer zu beurteilen, ob die Nutzung digitaler Prozesstechnologien wertschöpfend sein kann.

Diese Studie fokussiert daher aktuelle organisationale Herausforderungen und Chancen im Zusammenhang mit der Digitalisierung von Geschäftsprozessen und analysiert das Potenzial, inwiefern moderne Prozesstechnologien dabei unterstützen können, die Herausforderungen zu überkommen und Chancen wahrzunehmen. Dabei werden insbesondere Unternehmen der Branchen Produktion, Logistik, Versicherungen und Banken beleuchtet. Außerdem wird ein aktueller Überblick gegeben, wie stark digitale Prozesstechnologien bereits im Einsatz sind und welche Barrieren Unternehmen daran hindern, ihre Geschäftsprozesse weiter zu digitalisieren und verstärkt Prozesstechnologien einzusetzen.





Die COVID-19-Pandemie als Digitalisierungstreiber

Wie stark hat die COVID-19-Pandemie die Digitalisierungs- und Automatisierungspläne in Ihrem Unternehmen vorangetrieben?

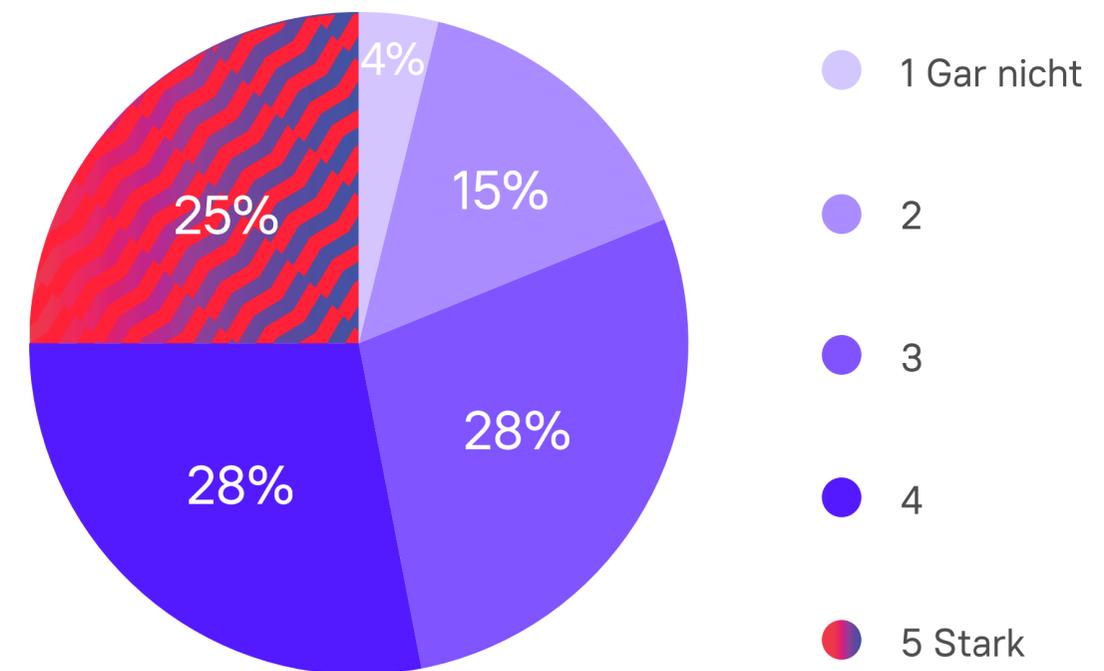


Abbildung 1: Die COVID-19-Pandemie als Digitalisierungstreiber



Methodisches Vorgehen und Teilnehmerstruktur

Um zu beantworten, wie weit Unternehmen aktuell bereits mit der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse und beim Einsatz moderner Prozesstechnologien sind, wurden im Rahmen der Studie Interviews mit 148 Entscheidungsträgern in Unternehmen geführt. Der Aufbau der Befragung basiert auf Analysen von Literatur und Studien zu modernen Prozesstechnologien, um gezielt aktuelle Trends mit den Experten zu diskutieren. Die Interviewpartner sind Führungskräfte von Unternehmen in Deutschland, die selbst Bereiche und Geschäftsprozesse verantworten (bspw. Bereichsleiter), einen starken Bezug zur IT bzw. zum Prozessmanagement (bspw. IT-Leiter) haben oder übergreifende Budget und Personalverantwortung (bspw. CIO/COO) haben. Die meisten teilnehmenden Unternehmen kommen aus den Bereichen Banking (30%) und Industrie (26%). Versicherungen bilden die drittgrößte Gruppe (22%), gefolgt von Transport & Logistik (17%). Weitere 5% sind aus Sonstigen Branchen wie Handel & Dienstleistungen. In der Gruppe Industrie wurden Unternehmen aus dem Bereich Elektro, Chemie, Maschinenbau, Pharma & Automotive zusammengefasst. Die Befragung der teilnehmenden Unternehmen fand im Sommer 2021 statt.

Der Fragebogen besteht aus 10 Fragen, teilweise mit Unterfragen. Bei der Analyse der Geschäftsprozesse, für die bereits moderne Prozesstechnologien zum Einsatz kommen, wurden branchenspezifische Prozesse diskutiert. Die meisten Fragen sind geschlossene Fragen um Bewertungen auf einer Skala von 1-5 analysieren und vergleichen zu können. Bei konkreten Technologien, Gründen und Umständen wurden die Fragen offen gestellt, die zusätzliche Einblicke in aktuelle Herausforderungen und Strategien der Unternehmen ermöglichen.

Teilnehmerstruktur

Verteilung der teilnehmenden Unternehmen nach Branchen

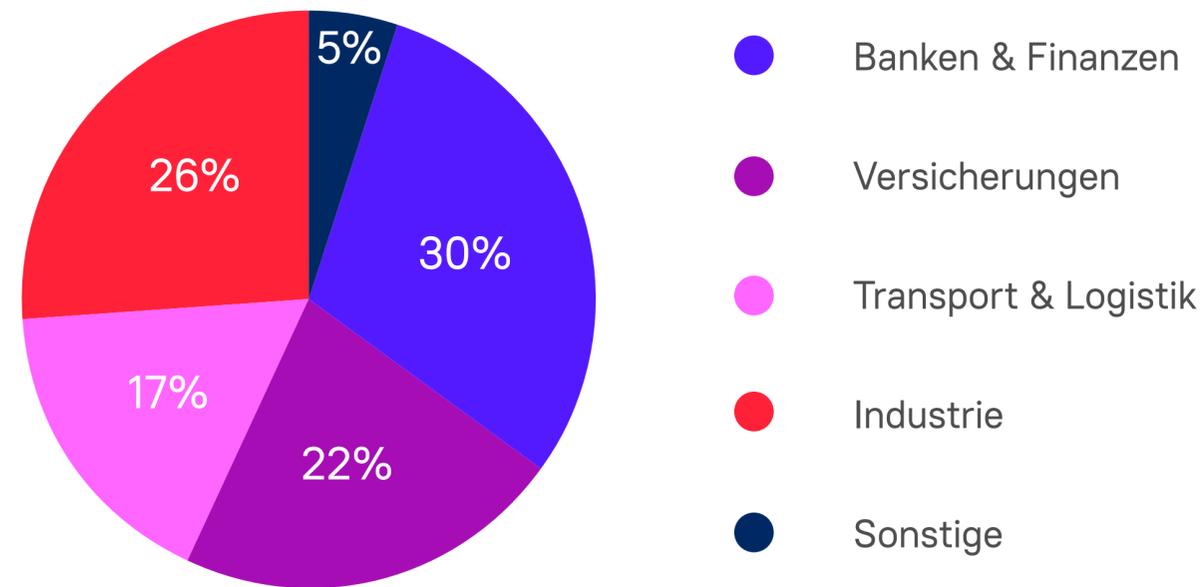


Abbildung 2: Branchenverteilung der teilnehmenden Unternehmen

Verteilung der teilnehmenden Unternehmen nach Größe (Mitarbeiterzahl)

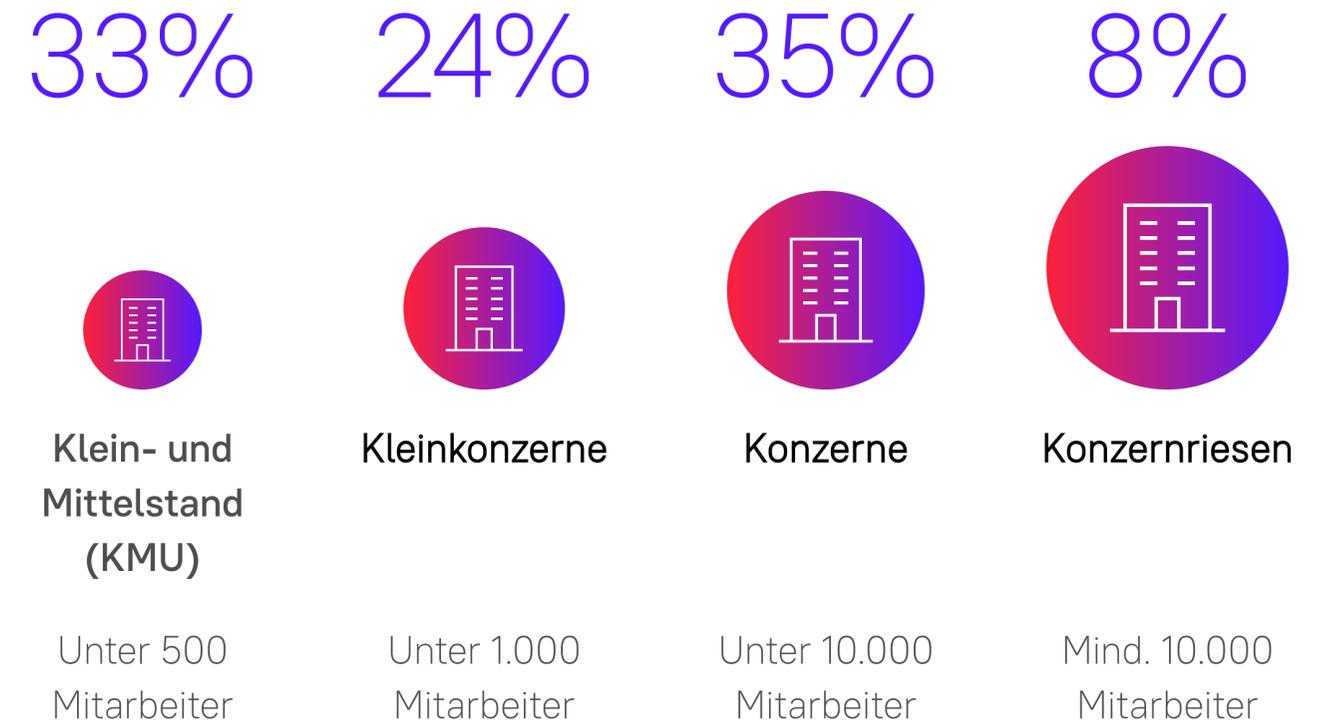


Abbildung 3: Größenverteilung der teilnehmenden Unternehmen



Von den teilnehmenden Unternehmen nehmen 8% sog. Konzernriesen (mind. 10.000 Mitarbeiter) ein, während 35% aus normalgroßen Konzernen stammen. Das größte Unternehmen hat ca. 100.000 Mitarbeiter. 24% der Teilnehmenden stammen aus Kleinkonzernen mit unter 1.000 Mitarbeitern. Die Gruppe der Unternehmen mit unter 500 Mitarbeitern nimmt ca. 33% ein und repräsentiert somit kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) in Deutschland.

Die Antworten wurden statistisch ausgewertet und hinsichtlich Mittelwert, Median, Abweichungen bzw. Verteilung analysiert. Durch Analyse von Korrelationen und Clustering wurden Gruppen gebildet und somit Abhängigkeiten zwischen einzelnen Themen abgeleitet. Die dargestellten Prozentwerte sind gerundet. Die Befragung wurde durch nicht an der Erstellung und Auswertung beteiligte Personen durchgeführt und die Antworten anonym weitergegeben, wodurch eine durchgehend anonymisierte und unvoreingenommene Auswertung sichergestellt wurde.

Die Studie ist zweiteilig aufgebaut. Zunächst werden die übergreifenden Erkenntnisse zu Trends, Chancen und Herausforderungen von Prozesstechnologien vorgestellt. Im Anschluss daran werden die Ergebnisse für die verschiedenen Branchen individuell ausgewertet und der Einsatz von Technologien in Branchenindividuellen Prozessen dargestellt.

Die Studie erhebt keinen Anspruch auf Repräsentativität, sondern verfolgt das Ziel, den aktuellen Stand zum Einsatz von Prozesstechnologien in Deutschland allgemein und branchenspezifisch darzustellen und übergreifende Trends sowie Chancen und Herausforderungen durch den Einsatz aufzuzeigen.

Executive Summary

Die Befragung zeigt, dass viele Unternehmen noch immer am Anfang ihrer Prozessdigitalisierungspläne stehen. Trotzdem lässt sich ein klarer Trend in Richtung stärkerer Prozessdigitalisierung erkennen. Moderne Prozesstechnologien etablieren sich zunehmend und die Unternehmen (97%) erkennen das Potenzial und klare Mehrwerte bei der Bewältigung unternehmerischer Herausforderungen. Viele Unternehmen (95%) wollen zukünftig mindestens genauso viel oder sogar mehr in moderne Prozesstechnologien investieren wie in den vergangenen Jahren.

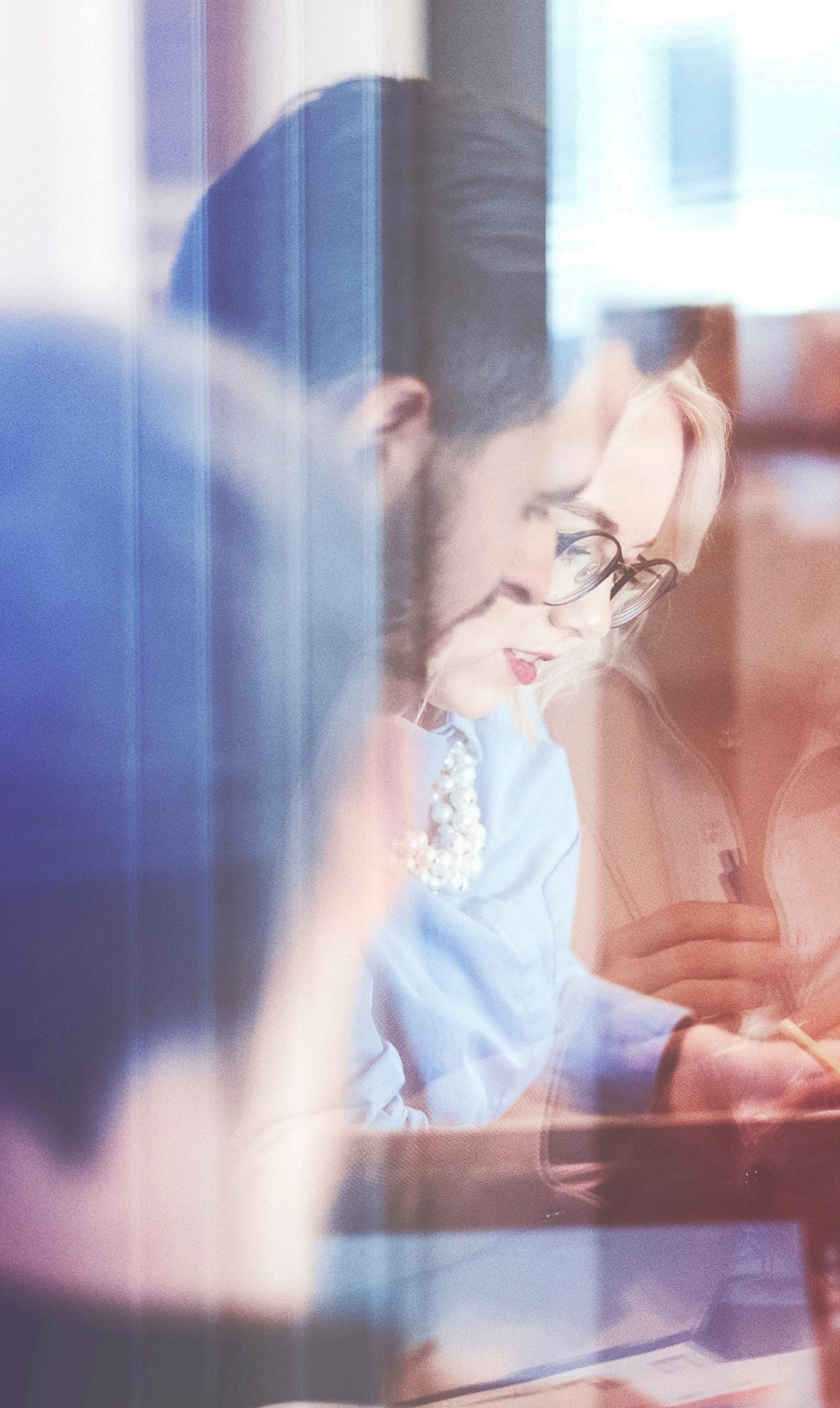
Digitalisierte Prozesse führen auch zu größerer Zufriedenheit der Unternehmen. Hier zeigt sich einerseits, dass Prozessdigitalisierung die Zufriedenheit von Prozessverantwortlichen positiv beeinflusst und somit mehr Wert für Prozessverantwortliche generiert. Andererseits erkennen die Teilnehmenden Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit als große Chance einer Prozessoptimierung und -digitalisierung.

Dem Gegenüber sehen die Unternehmen aber auch eine Vielzahl an Herausforderungen für die eigenen Geschäftsprozesse. Datenschutz und technologische Transformation werden besonders häufig als sehr relevant eingestuft. Für die Umsetzung von Prozesstechnologien verfügen Unternehmen häufig über zu wenig Ressourcen in Form von internem Wissen und Prozessexperten.

Zudem fällt es vielen Unternehmen schwer die Proof-of-concept- oder Proof-of-value-Phase abzuschließen und Implementierungen zu skalierten Lösungen weiterzuentwickeln. Viele Prozesstechnologien sind bereits bei der Mehrheit der Unternehmen im Einsatz, aber häufig nur in geringer Skalierung.

Insgesamt denken Unternehmen überwiegend sehr stark in gewohnten Strukturen und sind weniger experimentierfreudig. Die Unternehmen sind primär offen dafür bereits verwendete Technologien zu skalieren und stehen der Implementierung von neuen Technologien eher skeptisch gegenüber. Versicherungen sind hierbei noch am offensten und planen, auch in Zukunft teils disruptiv neue Technologien wie Social Robotics in deren Portfolio aufzunehmen.





Studienergebnisse



Der Trend zeigt: Prozesstechnologien etablieren sich und schaffen klare Mehrwerte. Unternehmen sind bereit, verstärkt zu investieren.



Digitalisierte Prozesse laufen besser. Fortschritt bei der Prozessdigitalisierung führt zu mehr Zufriedenheit der Unternehmen mit ihren Prozessen.



Unternehmen kämpfen mit Datenschutz und verfügen für die Umsetzung von Technologien häufig über zu wenig internes Wissen und Prozessexperten.



Vielen Unternehmen fehlt Orientierungshilfe für die Skalierung von Prozesstechnologien über den Proof-of-concept oder Proof-of-value hinaus.



Es fehlt Experimentierfreude. Unternehmen wollen eher bereits implementierte Technologien skalieren als neue auszutesten.

Handlungsempfehlungen



Prozessdigitalisierung zur priorisierten Managementaufgabe machen und ausreichend Ressourcen dafür bereitstellen – gegebenenfalls auch durch externe Unterstützung.



Mehr Mut zu Trial and Error: Neue Technologien auf Mehrwert für eigenes Unternehmen prüfen und in Pilotprojekten neue Anwendungsfälle ausleuchten.



Langfristige Strategie für Prozessdigitalisierung erarbeiten inkl. Roadmap, um anknüpfend an Proof-of-Concepts skalierte Lösungen zu erreichen.



Transparenz und Visualisierung sind nur noch eine Basisanforderung. Es ist wichtig, konkrete und messbare Vorteile herauszuarbeiten, um wirkliche Mehrwerte zu schaffen.



Stärker in die Bearbeitung von organisationalen Themen investieren und sich nicht ausschließlich auf die Weiterentwicklung von Technologien fokussieren.



Moderne Prozesstechnologien etablieren sich zunehmend und bieten große Chancen, um unternehmerische Abläufe zu optimieren, digitalisieren und automatisieren. Für Unternehmen gilt es, diesen Trend nicht zu verschlafen und kontinuierlich an der Prozessdigitalisierung zu arbeiten. Viele der Teilnehmenden geben an, zwar über ausreichend Budget für Prozessdigitalisierungsprojekte zu verfügen, beklagen aber fehlende Ressourcen und zu wenig internes Know-how. Unternehmen sollten Prozessdigitalisierung daher zur priorisierten Managementaufgabe machen, Ressourcen entsprechend allokkieren und gegebenenfalls durch externe Experten unterstützen.

Zudem sollten neue Technologien immer wieder auf Mehrwert für das eigene Unternehmen geprüft werden. Dafür braucht es auch mehr Mut, um Anwendungsfälle explorativ zu untersuchen und durch disruptive Neuerungen einen Technologievorsprung zu erreichen. Dafür kann es hilfreich sein, neue Technologien und Anwendungsfälle in kleineren Pilotprojekten auszutesten.

Dennoch bedarf es für erfolgreiche Prozessdigitalisierung einer langfristigen Strategie. Unternehmen sollten eine klare jedoch flexible Roadmap entwickeln, wie sie auf Pilotprojekte aufbauen wollen, um aus Proof-of-concepts skalierte Lösungen zu erreichen.

Die Studie zeigt, dass simple Transparenz und Visualisierung der Prozesse vom Begeisterungsfaktor zur Basisanforderung der Unternehmen an Prozesstechnologien geworden sind. Damit Unternehmen verlässliche Entscheidungsgrundlagen haben, um Prozesstechnologien zu adaptieren und skalieren, ist es wichtig, Mehrwerte konkret und messbar zu machen und Vorteile sowie Chancen über reine Transparenz hinaus herauszuarbeiten.

Unternehmen suchen bei der Digitalisierung ihrer Prozesse vor allem nach Unterstützung bei der Bewältigung überwiegend organisational geprägter Herausforderungen. Deshalb sollten sowohl Forschung als auch Praxis in der Zukunft stärker in die Bearbeitung von organisationalen Themen investieren und sich nicht ausschließlich auf die Weiterentwicklung von Technologien fokussieren.

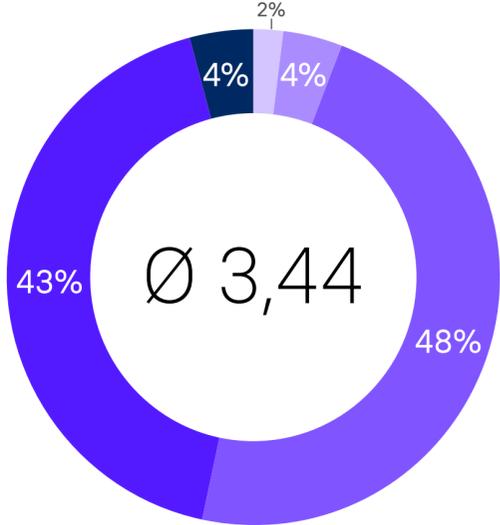


Übergreifende Auswertung

Zufriedenheit mit und Digitalisierungsgrad von Geschäftsprozessen

Digitalisierungsgrad (zufriedene Unternehmen; >3)

Wie stark ist das Digitalisierungspotenzial Ihrer Geschäftsprozesse ausgeschöpft?

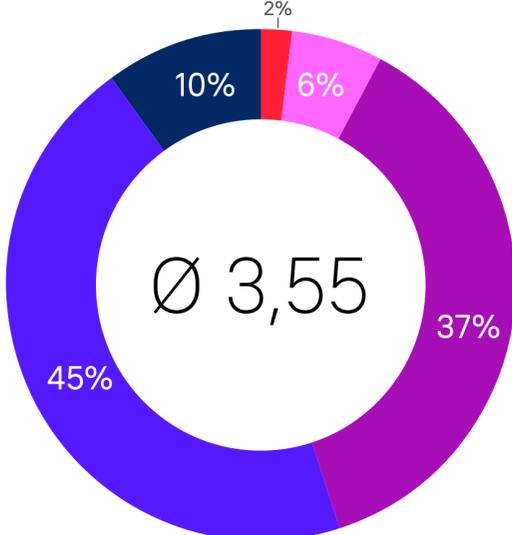


1 Gar nicht 2 3 4 5 Stark

Abbildung 5: Digitalisierungsgrad von zufriedenen Unternehmen (>3)

Zufriedenheit mit Geschäftsprozessen

Wie zufrieden sind Sie generell mit Ihren Geschäftsprozessen?

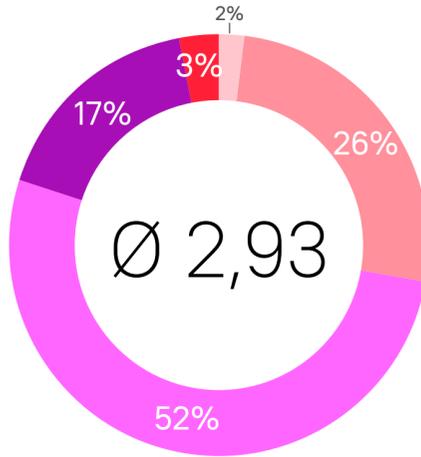


1 Sehr unzufrieden 2 3 4 5 Sehr zufrieden

Abbildung 4: Zufriedenheit mit Geschäftsprozessen

Digitalisierungsgrad (unzufriedene Unternehmen; ≤3)

Wie stark ist das Digitalisierungspotenzial Ihrer Geschäftsprozesse ausgeschöpft?



1 Gar nicht 2 3 4 5 Stark

Abbildung 6: Digitalisierungsgrad von unzufriedenen Unternehmen (≤3)

Die meisten Unternehmen sind noch nicht vollumfänglich zufrieden mit ihren Geschäftsprozessen und sehen noch Optimierungspotenzial (Abb. 4). Um ihre Prozesse zufriedenstellend weiterzuentwickeln und zu optimieren, ist es für Unternehmen unausweichlich, diese Prozesse stärker zu digitalisieren, denn der Digitalisierungsgrad von und die Zufriedenheit mit Geschäftsprozessen korrelieren. Zufriedene Unternehmen haben ihr Digitalisierungspotenzial schon

weitaus stärker ausgeschöpft als unzufriedene. Lediglich 20% der unzufriedenen Unternehmen bewerten in ihrem Verantwortungsbereich den Digitalisierungsgrad mit einer 4 oder 5 (Abb. 6). Generell lässt sich sagen, dass digitalisierte Prozesse besser laufen. Daher sollten Unternehmen weiter an der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse arbeiten und verstärkt auf entsprechende Prozesstechnologien setzen.

Aktuelle Herausforderungen für Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Herausforderungen für Ihre Geschäftsprozesse ein?

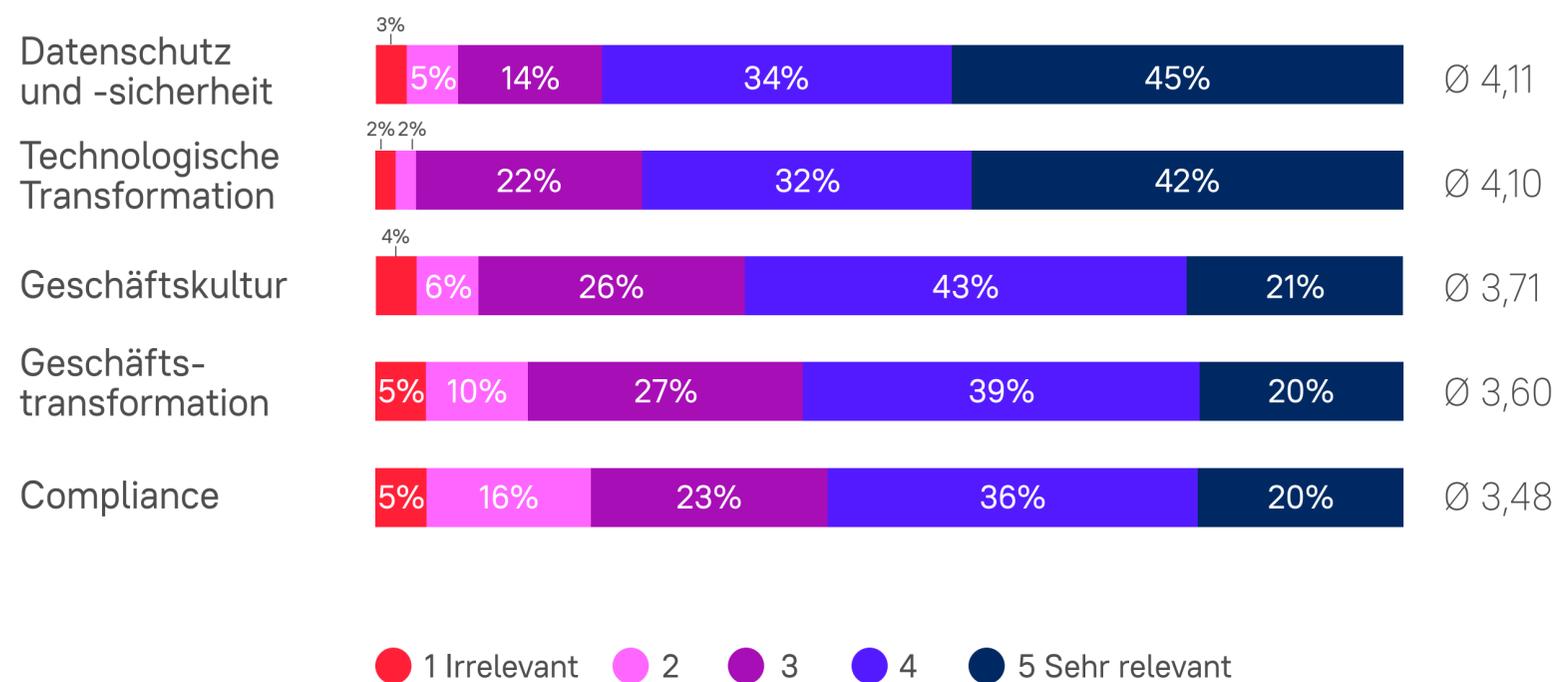


Abbildung 7: Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse

Auf die Frage, welche Herausforderungen Unternehmen im Bezug auf ihre Geschäftsprozesse derzeit beschäftigen, kristallisieren sich vor allem Themen rund um Datenschutz & -sicherheit (79%) sowie Technologische Transformation (74%) als die drängendsten und relevantesten Herausforderungen heraus.

Strenge regulatorische Vorgaben wie die DSGVO und komplexe, gewachsene IT-Landschaften erschweren die Digitalisierung und Optimierung von Prozessen maßgeblich. Erfolgsfaktoren für wertschöpfendes Prozessmanagement sind damit auch schlanke IT-Architekturen mit integrierten IT Security Management Systemen (ISMS).

Grundsätzlich ist für alle diskutierten Herausforderungen eine starke Relevanz für die Gestaltung der Geschäftsprozesse erkennbar. Selbst die am schwächsten bewertete Herausforderung Compliance sehen nur 21% als wenig(er) relevant.

Daran zeigt sich, dass die Unternehmen nach Unterstützung bei der Bewältigung dieser überwiegend organisational geprägten Herausforderungen suchen. Deshalb sollten sowohl Forschung als auch Praxis in der Zukunft stärker in die Bearbeitung von organisationalen Themen investieren.

Aktuelle Chancen einer Optimierung der Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Chancen durch Optimierung von Geschäftsprozessen

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Chancen einer Optimierung von Geschäftsprozessen ein?

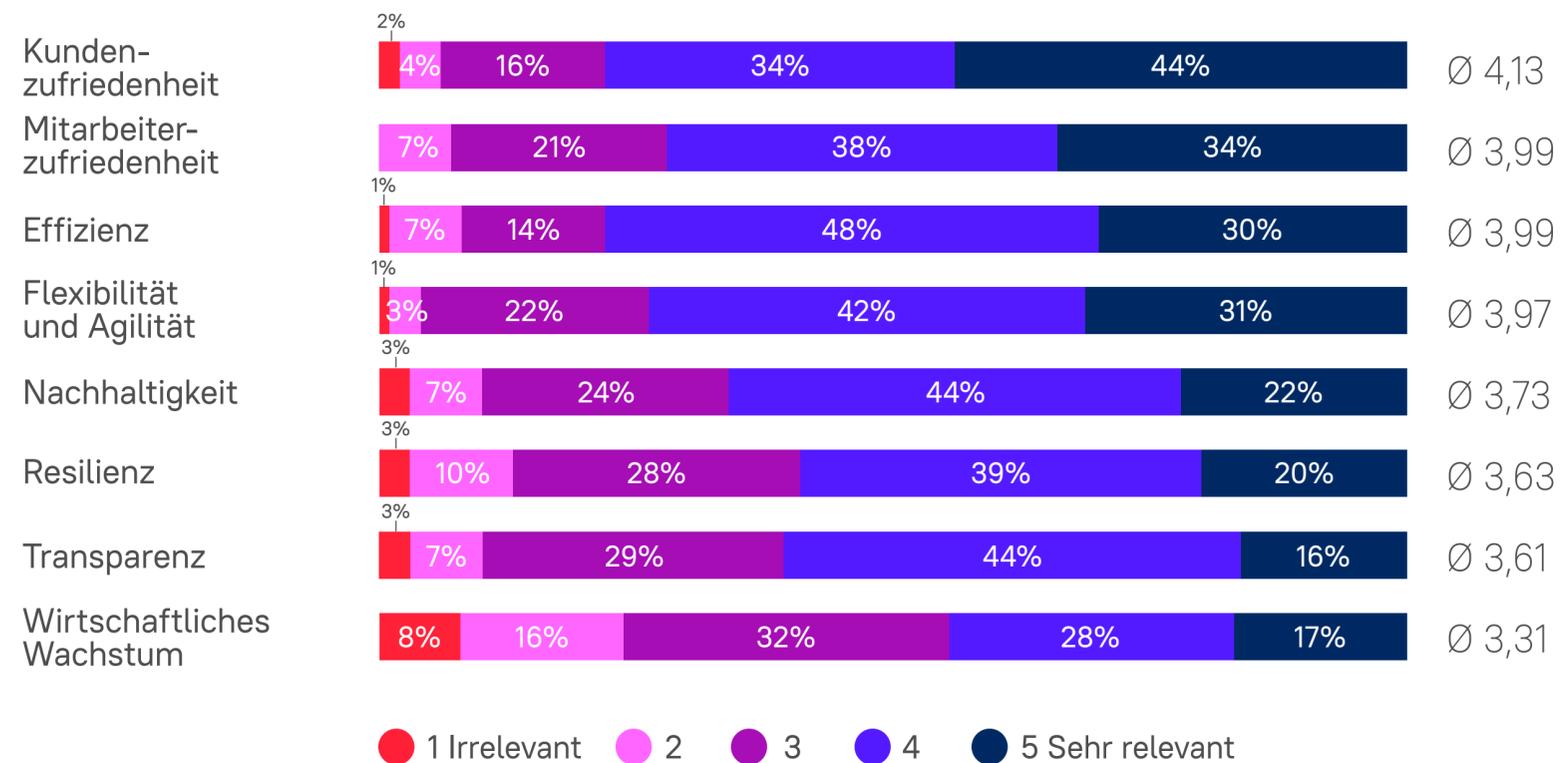


Abbildung 8: Unternehmensspezifische Chancen durch die Optimierung von Geschäftsprozessen

Ein ähnliches Bild zeigt sich zudem bei den Chancen, welche Unternehmen durch die Optimierung ihrer Geschäftsprozesse erreichen wollen. Auch hier sehen die Unternehmen in der Optimierung und Digitalisierung ihrer Prozesse vielfältige Chancen in allen genannten Bereichen, was sich an den konsistent hohen Mittelwerten erkennen lässt.

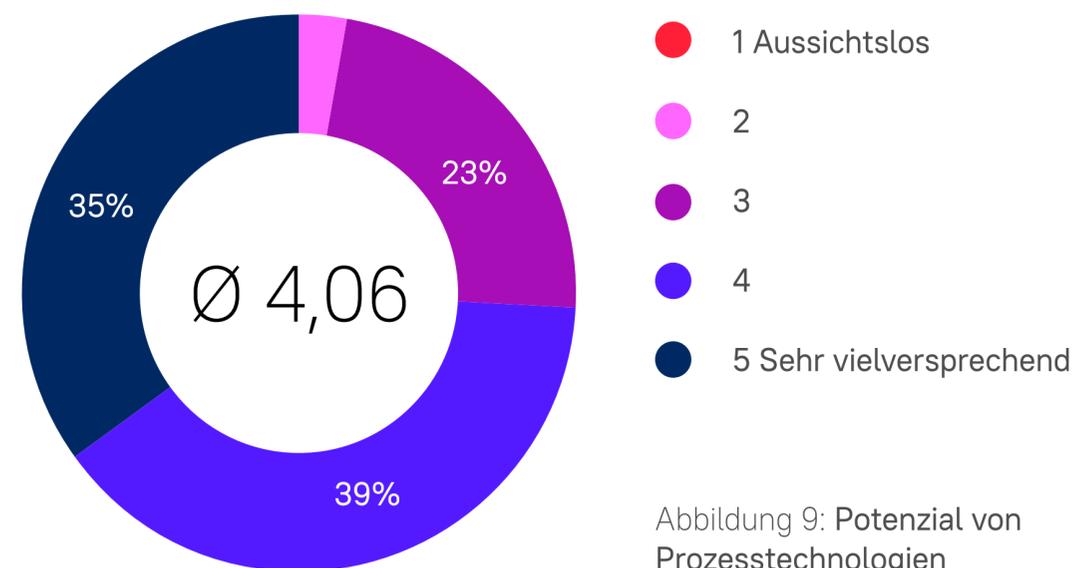
Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen beeinflusst nicht nur die Zufriedenheit von Process Ownern (Abb. 4-6) positiv, sondern hat auch Relevanz für die Zufriedenheit von Kunden (78%) und Mitarbeitern (72%). Auch Effizienz (78%), Flexibilität und Agilität (73%) sind relevante Chancen, die Unternehmen zur Optimierung ihrer Geschäftsprozesse antreiben.

Wirtschaftliches Wachstum hingegen wird bei weniger als der Hälfte (45%) als relevante Chance gesehen. Deutlich wird auch, dass Transparenz alleine kein Erfolgskriterium mehr ist sondern zur Basisanforderung geworden ist. Unternehmen erwarten konkrete Mehrwerte, die über simple Dashboards und Visualisierung von Prozessen hinausgehen.

Potenzial moderner Prozesstechnologien und generelle Investitionsbereitschaft von Unternehmen

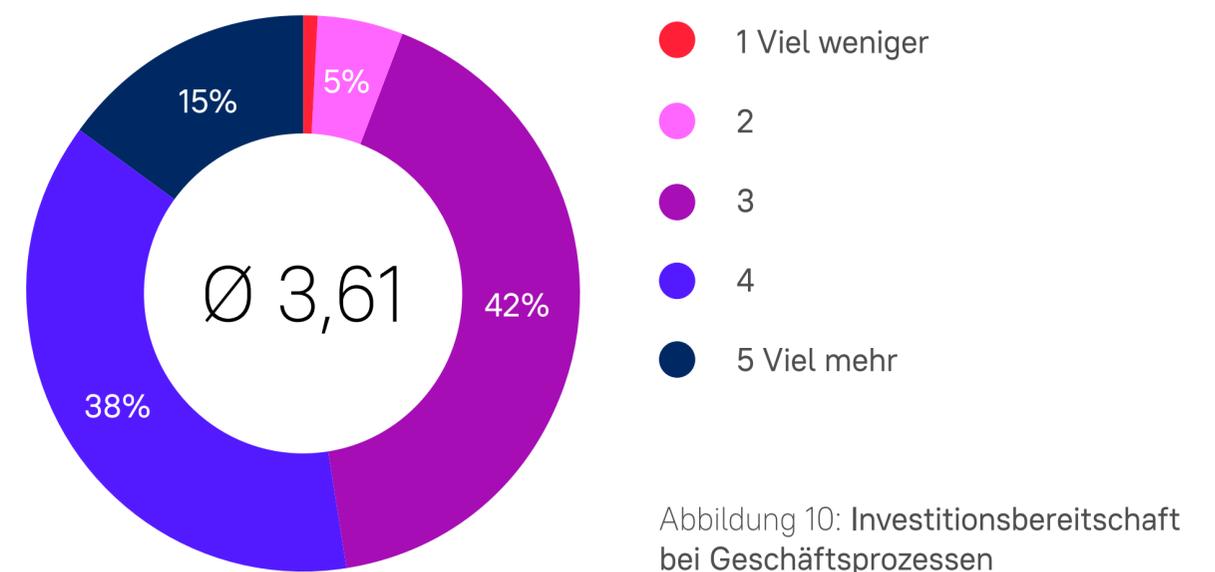
Potenzial moderner Prozesstechnologien

Wie beurteilen Sie generell das Potenzial moderner Prozesstechnologien zur Bewältigung Ihrer unternehmerischen Herausforderungen?



Investitionsbereitschaft für Geschäftsprozesse

Wie planen Sie Ihre zukünftigen Investitionen im Vergleich zu den vergangenen Jahren, um Ihre Geschäftsprozesse in den kommenden Jahren weiter zu optimieren?



Das Potenzial moderner Prozesstechnologien wird insgesamt als (sehr) vielversprechend (74%) bewertet (Abb. 9). Entsprechend wollen viele Unternehmen (95%) zukünftig mindestens genauso viel (95%) oder sogar mehr (53%) in moderne Prozesstechnologien investieren wie in den vergangenen Jahren. Eine weiterführende Analyse zeigt zudem, dass ausgerechnet Unternehmen, die bereits weiter im Transformationsprozess sind und ihr Digitalisierungspotenzial schon stärker ausgeschöpft haben, in den kommenden Jahren überdurchschnittlich investieren wollen. Man kann also davon ausgehen, dass Unternehmen, die einmal auf den Digitalisierungszug aufgesprungen sind, auch in Zukunft investieren wollen.

Einsatz von Prozesstechnologien

Einsatz von Prozesstechnologien

Welche modernen Prozesstechnologien setzen Sie bereits ein?

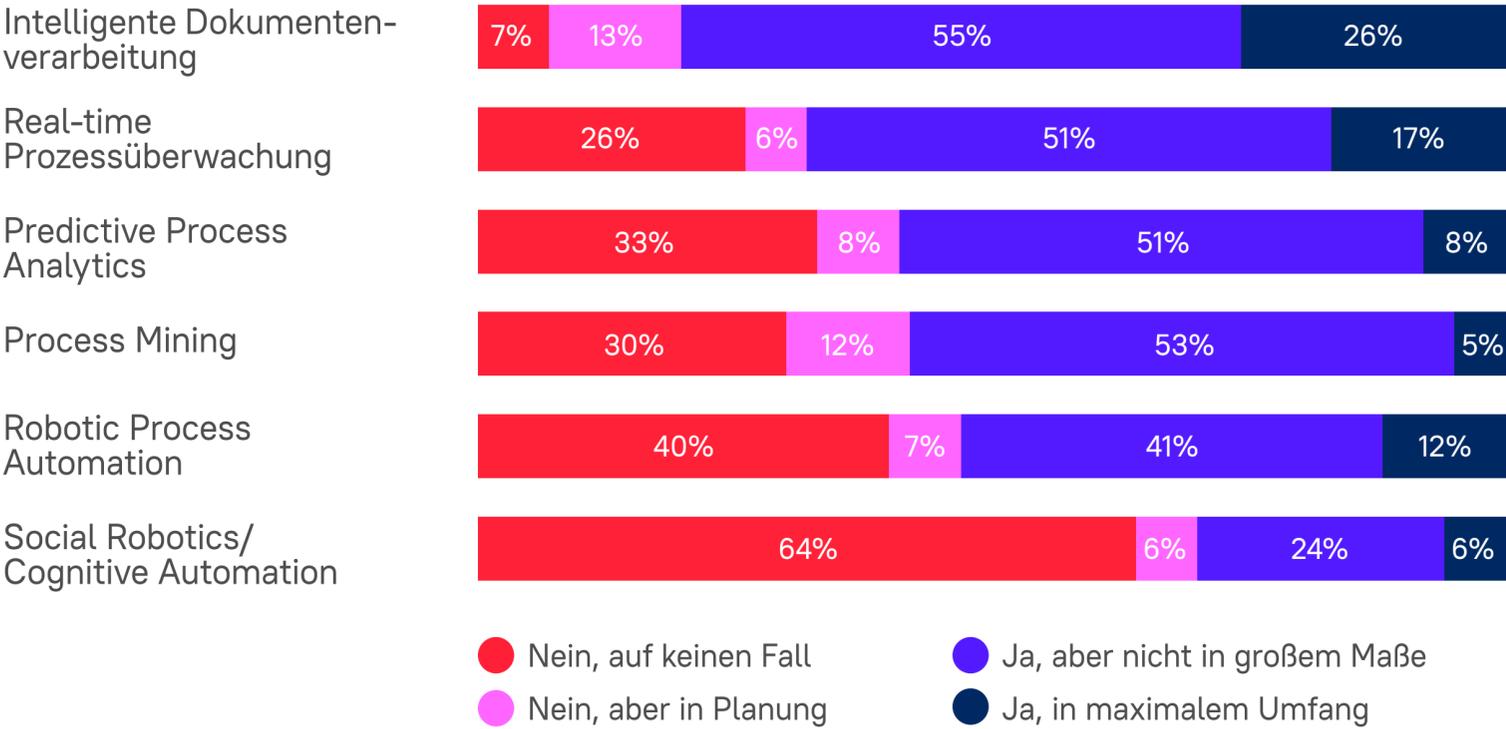


Abbildung 11: Einsatz von Prozesstechnologien

Die meisten modernen Prozesstechnologien werden zwar eingesetzt, allerdings häufig nur im Rahmen von kleineren Pilotprojekten oder nur sehr punktuell für einzelne Bereiche. Intelligente Dokumentenverarbeitung (81%) ist bereits am breitesten im Einsatz. Vielen Unternehmen fällt es allerdings schwer, den Schritt vom Proof-of-concept zur skalierten Lösung zu gehen. Bei den bekannteren Prozesstechnologien haben die Hälfte der Unternehmen diese schon im Einsatz aber häufig nur in geringem Maße. Neben aktueller Aufbauphase (36%) ist andere Priorisierung (28%) häufig der Grund, warum Prozesstechnologien noch nicht im vollem Umfang eingesetzt werden (Abb. 12). Den Einsatz von Social Robotics lehnen (auch aus Angst vor Wegfall von persönlichem Kontakt) hingegen viele Unternehmen (64%) vollständig ab. Dies bietet die Chance passende Use Cases zu entwickeln und die Vorteile explorativ zu untersuchen.

Häufigste Gründe

für "Ja, aber nicht in großem Maße"

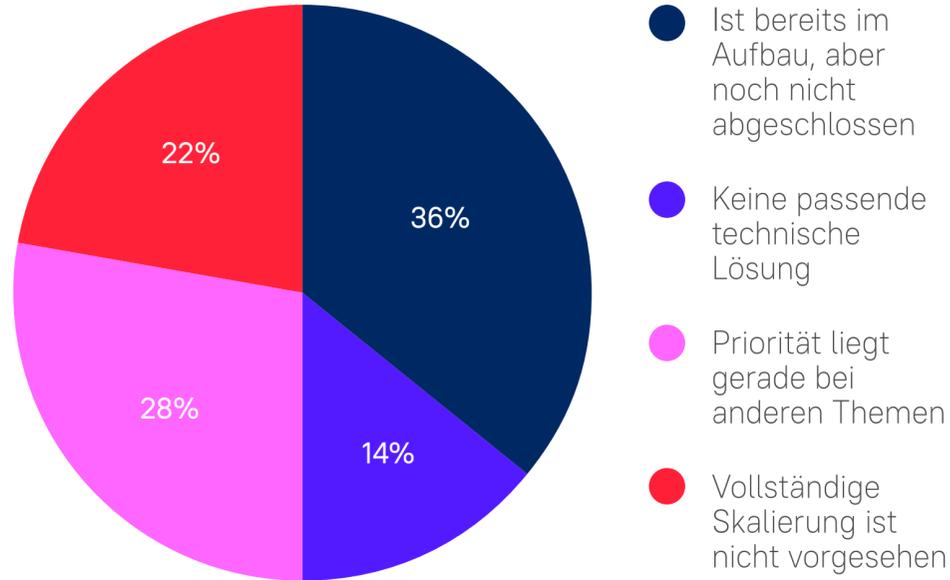


Abbildung 12: Gründe für geringe Skalierung von Prozesstechnologien

Einsatz von Prozesstechnologien bei ausgewählten branchenübergreifenden End-to-End-Prozessen

Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenübergreifenden Prozessen

Für welche Anwendungsfälle nutzen Sie bereits moderne Prozesstechnologien?

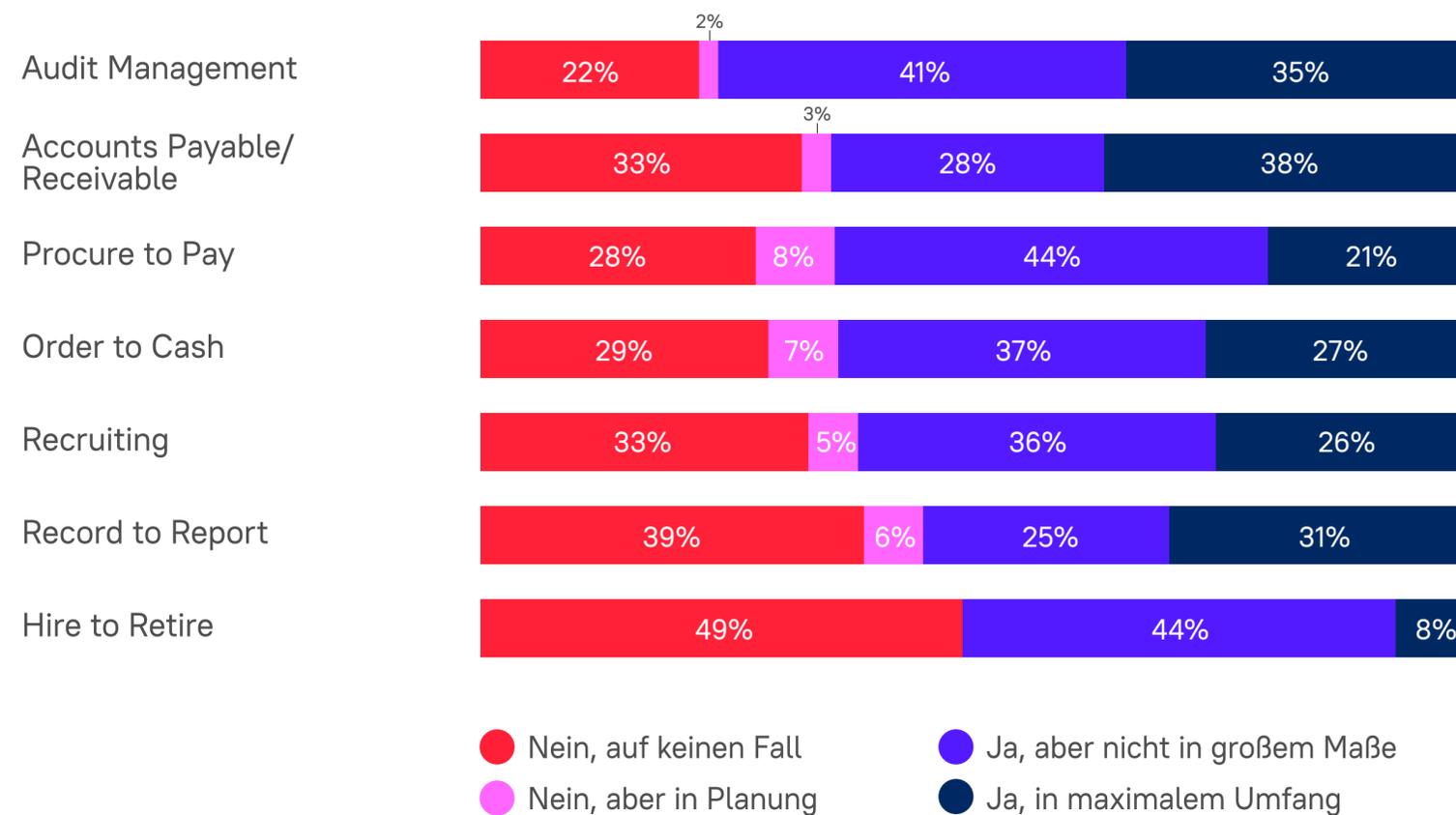


Abbildung 13: Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenübergreifenden Prozessen

Übergreifend wurde auch die Nutzung von Prozesstechnologien für spezifische, branchenübergreifende End-to-End-Prozesse analysiert. Trotz der großen Verbreitung von Prozesstechnologien gibt es auch bei den bekannten End-to-End-Prozessen, insbesondere HR-Prozessen (Recruiting, Hire to Retire), noch enormes Skalierungspotenzial. Bemerkenswert ist, dass einige Unternehmen trotz des großen Potenzials (Abb. 16) Prozesstechnologien nur in geringem Umfang einsetzen wollen. Nahezu die Hälfte der Unternehmen wollen keine Prozesstechnologien im Rahmen des Hire to Retire-Prozesses (49%) einsetzen. Da Prozesstechnologien gerade bei solchen, oft hoch standardisierten Prozessen, enorme Chancen für die Optimierung und Weiterentwicklung (Abb. 8) bieten, sollten in der Identifikation geeigneter Anwendungsfälle diese zukünftig besonders fokussiert und evaluiert werden.

Umgekehrt suchen Unternehmen gerade bei Prozessen der Finanzabteilungen bereits die Unterstützung von Prozesstechnologien. Bei Audit Management (76%) und Accounts Payable / Receivable (66%) sind Prozesstechnologien bereits vielfach im Einsatz, häufiger auch schon in großem Umfang.

Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien

Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien

Wie stark hindern Sie die folgenden Barrieren daran, moderne Prozesstechnologien in Ihrem Verantwortungsbereich weiter zu verankern?

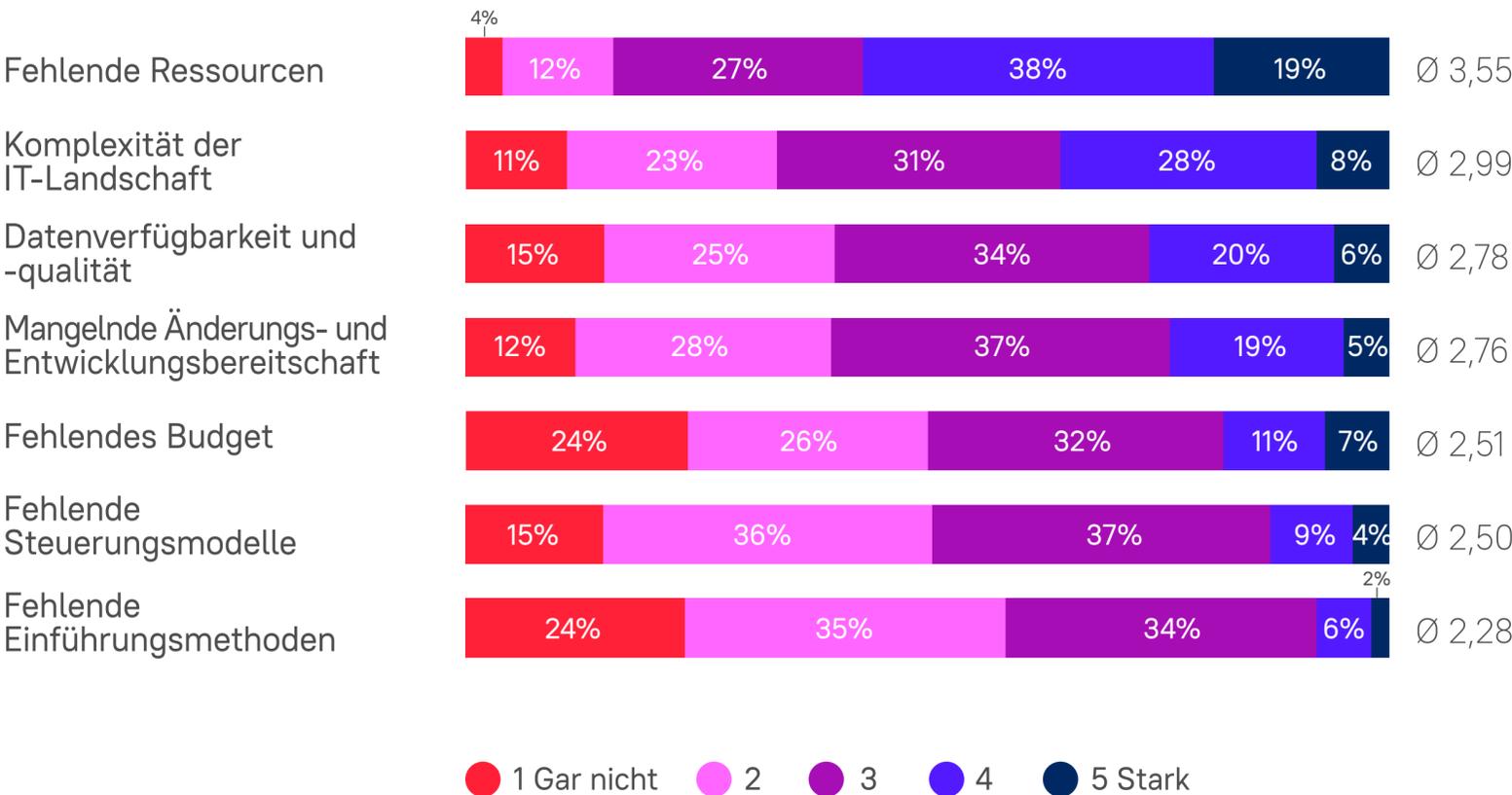


Abbildung 14: Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien

Trotz der erkannten Chancen (Abb. 8) und des Potenzials von Prozesstechnologien (Abb. 9), stehen Unternehmen diversen Barrieren gegenüber, welche sie an der weiteren Digitalisierung ihrer Prozesse hindern. Die genannten Barrieren werden insgesamt als durchschnittlich stark bewertet. Dennoch sticht heraus, dass insbesondere fehlende Ressourcen (57%) oftmals starke Hinderungsgründe sind.

Während fehlende Ressourcen zwar häufig ein Problem für Unternehmen darstellen, scheint die Ressourcenlimitierung zumindest nicht hauptsächlich von fehlendem Budget getrieben. Nur für 18% ist fehlendes Budget eine Barriere. Somit sind Barrieren primär auf fehlendes internes Wissen und Prozessexperten zurückzuführen. Fehlende Einführungsmethoden (8%) oder Steuerungsmodelle (13%) scheinen keine große Barriere zu sein, obwohl es Unternehmen schwer fällt Prozesstechnologien vom Piloten zur skalierten Lösung zu entwickeln. Viele Unternehmen sind aber schlicht noch nicht an diesem Punkt und müssen davor noch grundlegende technische Herausforderungen lösen.

Kategorisierung von Ausgangssituation und Änderungswille der Unternehmen

Gruppierung von Unternehmen anhand von Digitalisierungsgrad und Änderungswille

		Änderungswille		
		Investitionsbereitschaft niedrig oder mittel (≤ 3)	Investitionsbereitschaft hoch (> 3)	
Digitalisierungsgrad	Prozessdigitalisierung noch nicht ausgereift (≤ 3)	Digital Hesitants (29%)	Digital Starters (36%)	65%
	Prozessdigitalisierung stärker ausgereift (> 3)	Digital Settlers (18%)	Digital Pioneers (17%)	35%
		47%	53%	

Die teilnehmenden Unternehmen lassen sich auf Basis des Digitalisierungsgrades ihrer Geschäftsprozesse und ihrer Investitionsbereitschaft in vier Gruppen kategorisieren. Die größte Gruppe sind Digital Starters, Unternehmen die ihr Digitalisierungspotenzial noch nicht ausgeschöpft haben, aber zukünftig verstärkt investieren wollen. Dies zeigt, dass der Trend zweifelsohne in Richtung eines noch stärkeren Einsatzes von Prozesstechnologien geht. Die zweitgrößte Gruppe sind Digital Hesitants; Unternehmen, die noch am Anfang der Digitalisierung ihrer Prozesse stehen, aber auch nur gering in die weitere Entwicklung investieren wollen oder können. Gefolgt wird diese Gruppe von den Digital Settlers, die bereits sehr weit mit der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse sind. Diese sind häufig bereits zufrieden mit ihren Geschäftsprozessen und planen keine verstärkten Investitionen in die Digitalisierung und Optimierung ihrer Prozesse. Die kleinste Gruppe sind Digital Pioneers. Diese Unternehmen sind bereits fortgeschritten in der Digitalisierung ihrer Prozesse, wollen aber noch weiter stark investieren und moderne Prozesstechnologien einsetzen.

Abbildung 15: Gruppierung von Unternehmen anhand von Digitalisierungsgrad und Änderungswille

Branchen- und Größenverteilung über die vier Gruppen hinweg

Verteilung der Branchen über die vier Gruppen

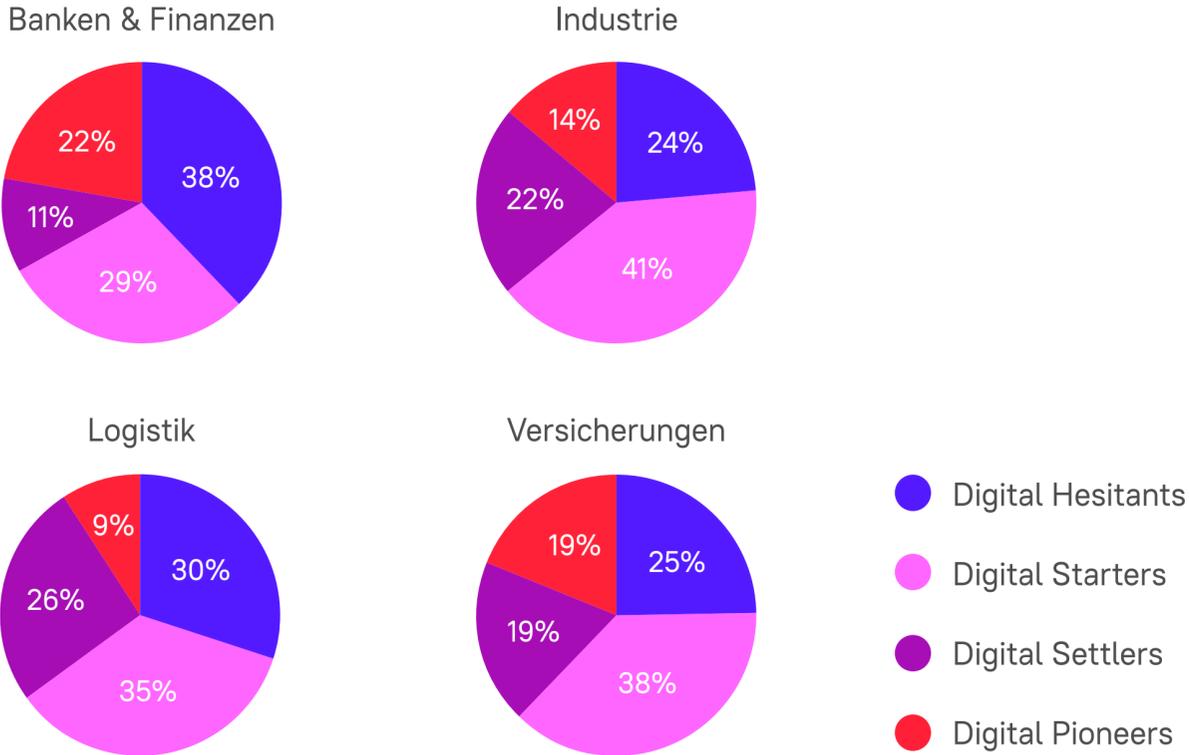


Abbildung 18: Verteilung einzelner Branchen über die vier Gruppen

Verteilung der Unternehmensgrößen über die vier Gruppen

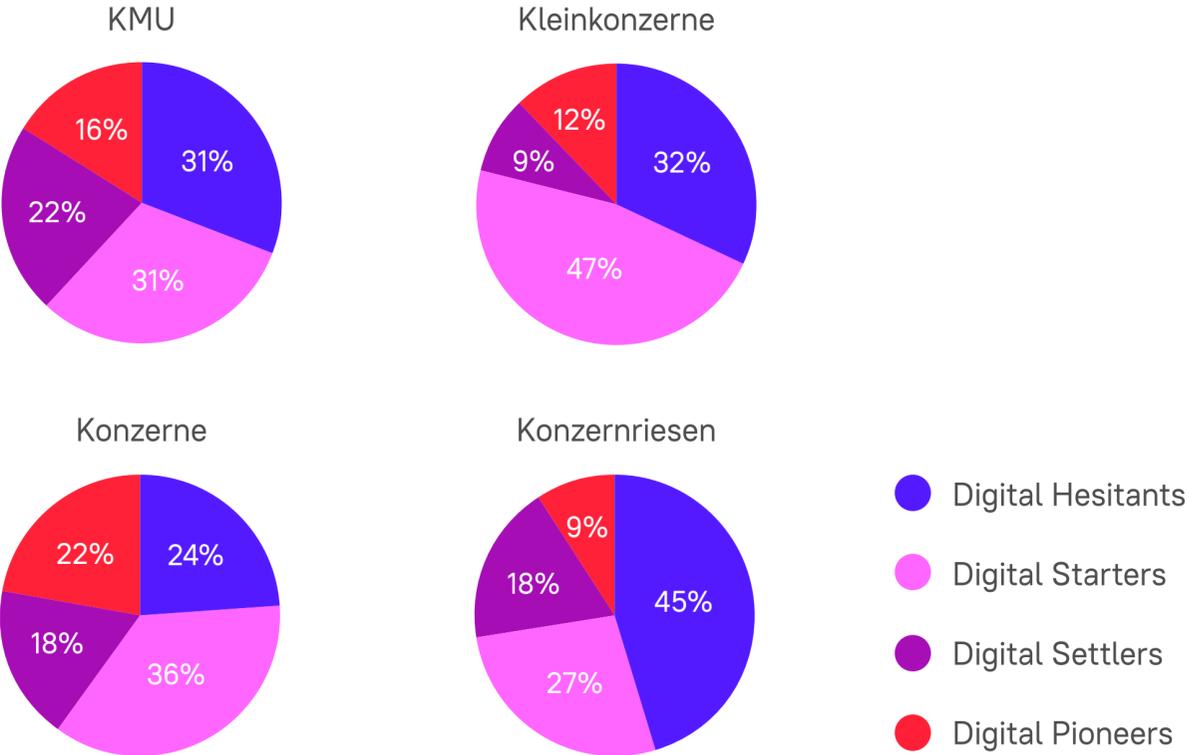


Abbildung 19: Verteilung der Unternehmensgrößen über die vier Gruppen

Banken & Finanzdienstleister haben jeweils den größten Anteil an Digital Pioneers, aber auch an Digital Hesitants. Häufig scheinen diese entweder einen Fokus auf regionale Verankerung und analoge Prozesse durch persönlichen Kontakt zu Kunden zu haben (z.B. Genossenschaftsbanken) oder sehr stark auf Digitalangebote zu setzen (z.B. Fintechs). In der Industrie gibt es besonders viele Digital Starters, in der Logistik viele Digital Settlers. Unter den Kleinkonzernen gibt es besonders viele Digital Starters und nur wenige Digital Settlers. Während Konzernriesen häufig zu den Digital Hesitants zählen, sind unter den KMUs die meisten Digital Settlers. Für beide Gruppen ist es wertvoll Prozesstechnologien und Anwendungsfälle genau zu evaluieren um verborgenes Optimierungspotential nicht unentdeckt zu lassen.

Chancen und Herausforderungen der Gruppen

Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Herausforderungen für Ihre Geschäftsprozesse ein?

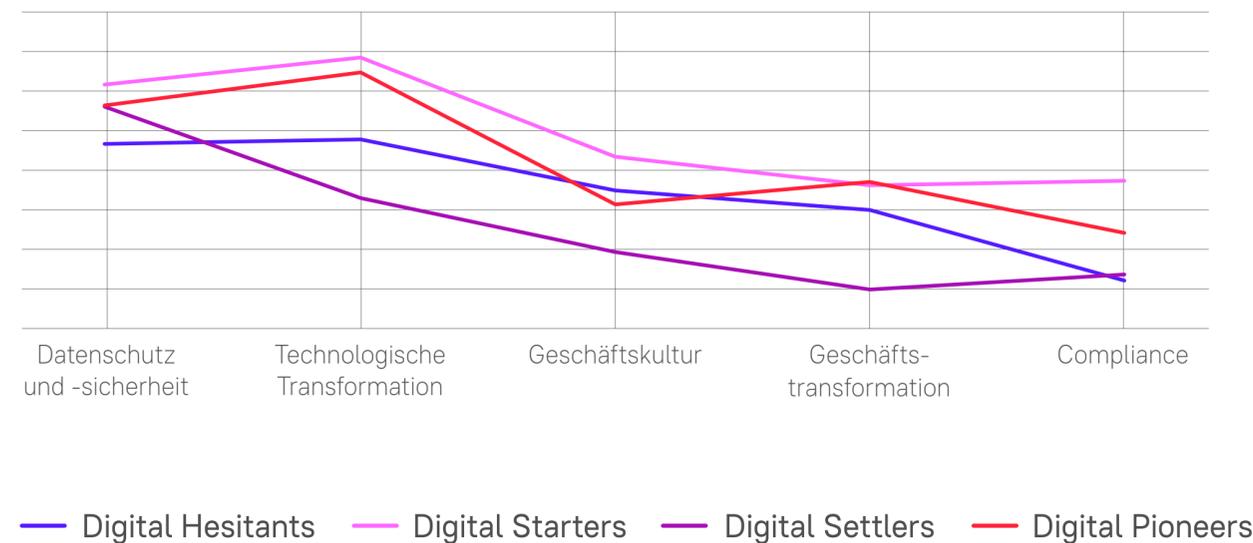


Abbildung 16: Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse

Chancen durch Optimierung von Geschäftsprozessen

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Chancen einer Optimierung von Geschäftsprozessen ein?

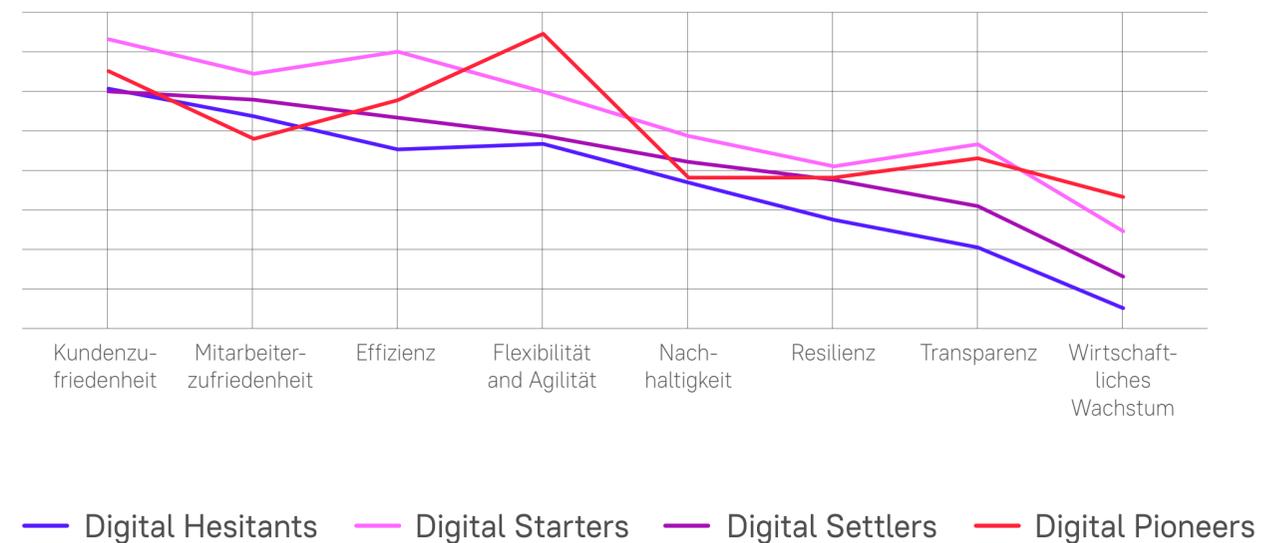
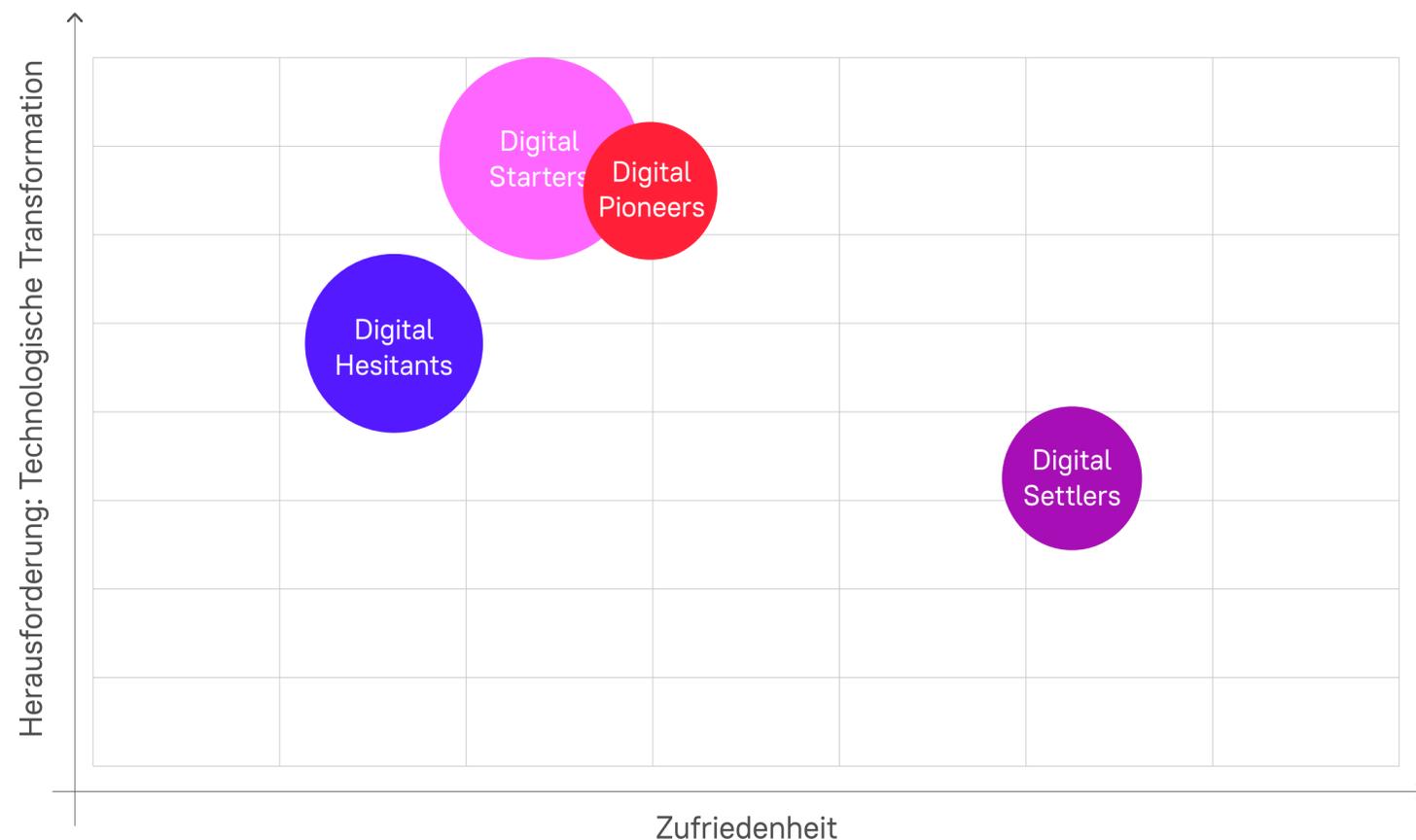


Abbildung 17: Chancen durch Optimierung von Geschäftsprozessen

Während sich Digital Starters der Herausforderungen für ihre Geschäftsprozesse sehr bewusst sind, fühlen sich vor allem Digital Settlers vergleichsweise weniger stark konfrontiert. Vor allem bei der Transformation von Technologie und Geschäft gehen die Einschätzungen auseinander. Digital Starters sehen auch die Chancen durch eine Optimierung ihrer Geschäftsprozesse häufig am deutlichsten. Hingegen bewerten Digital Hesitants diese Chancen häufig weit weniger stark. Während Flexibilität und Agilität insbesondere von den Digital Pioneers als Chance wahrgenommen wird, sehen sie in Mitarbeiterzufriedenheit relativ gesehen die geringsten Chancen. Insgesamt zeigt sich, dass bei den Digital Hesitants vor allem die mangelnde Wahrnehmung der Chancen für die geringe Investitionsbereitschaft verantwortlich ist, während die Digital Settlers primär weniger mit Herausforderungen konfrontiert fühlen und deshalb weniger investieren wollen.

Zufriedenheit mit den eigenen Prozessen und Herausforderung der Technologischen Transformation

Einordnung der vier Gruppen anhand der generellen Zufriedenheit und der Herausforderung der Technologischen Transformation



Die Größe der Punkte spiegelt die Gruppengröße wider.

Während Digital Hesitants und Digital Starters im Vergleich der Gruppen weniger zufrieden mit ihren Geschäftsprozessen sind, zeigen sich Digital Settlers mit Abstand am zufriedensten. Digital Pioneers haben zwar die höchste digitale Reife (Digitalisierungspotenzial ausgeschöpft), sind aber trotzdem noch nicht vollumfänglich zufrieden mit ihren Prozessen. Ähnlich wie Digital Starters sehen Digital Pioneers die Herausforderungen der Technologischen Transformation am gravierendsten für ihre eigenen Geschäftsprozesse.

Digital Hesitants und Digital Settlers sehen keinen oder deutlichen geringeren akuten Handlungsbedarf bei der Digitalisierung und Optimierung ihrer Prozesse. Um ein objektives Bild des aktuellen Digitalisierungsfortschritts zu bekommen und sicherzugehen, dass keine attraktiven Chancen durch nicht berücksichtigte Technologielösungen oder übergangene Anwendungsfälle runter fallen, bietet es sich an, die eigene Bewertung zusätzlich mit externen Experten im Branchenvergleich zu evaluieren.

Abbildung 20: Vier Gruppen anhand der Zufriedenheit und Herausforderung Technologische Transformation

Branchenindividuelle Auswertung



Banking & Finanzen



Während sich Banken insbesondere durch Themen rund um **Technologische Transformation** und **Datenschutz** herausgefordert fühlen, sehen sie enormes Potenzial, durch die Optimierung von Geschäftsprozessen an **Flexibilität und Agilität** bzw. **Kundenzufriedenheit** dazuzugewinnen.



Im Zusammenhang mit Geschäftsprozessen setzen Banken verstärkt Technologien wie **Intelligente Dokumentenverarbeitung** (89%), **Real-time Prozessüberwachung** (66%), **Robotic Process Automation** (64%) oder **Process Mining** (64%) ein.



Diese Prozesstechnologien kommen insbesondere bei **KYC (Know Your Customer)**, **Fraud Detection** oder dem **Customer Onboarding** zum Einsatz.



Während Banken im Zusammenhang mit ihren Geschäftsprozessen noch **Digitalisierungspotenzial** sehen und die **Investitionsbereitschaft** hier auch hoch ist, hindern sie vor allem **Fehlende Ressourcen** an der weiteren Skalierung von Prozesstechnologien.

Digitalisierungsgrad und zukünftige Ausrichtung

Digitalisierungsgrad

Wie stark ist das Digitalisierungspotenzial Ihrer Geschäftsprozesse ausgeschöpft?

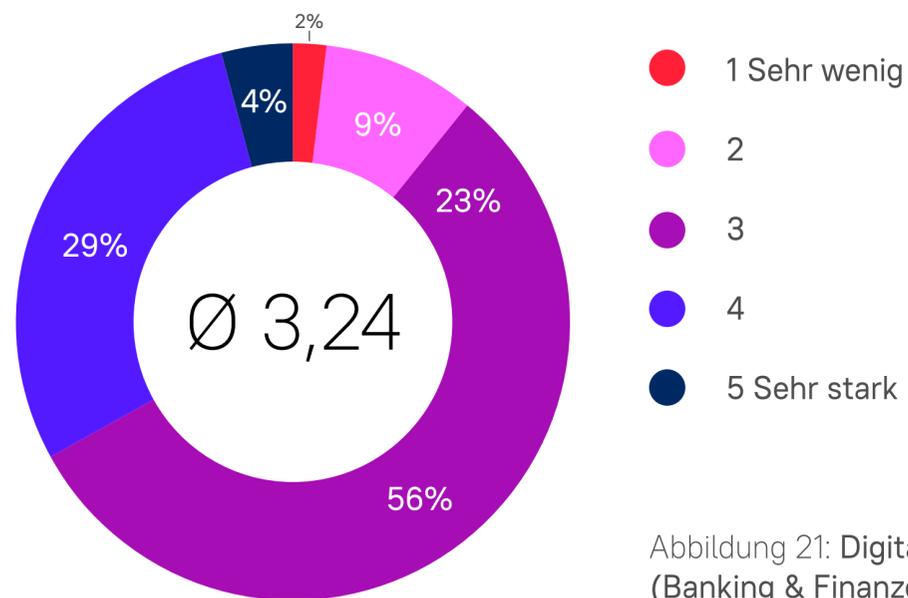


Abbildung 21: Digitalisierungsgrad (Banking & Finanzen)

Investitionsbereitschaft für Geschäftsprozesse

Wie planen Sie Ihre zukünftigen Investitionen im Vergleich zu den vergangenen Jahren, um Ihre Geschäftsprozesse in den kommenden Jahren weiter zu optimieren?

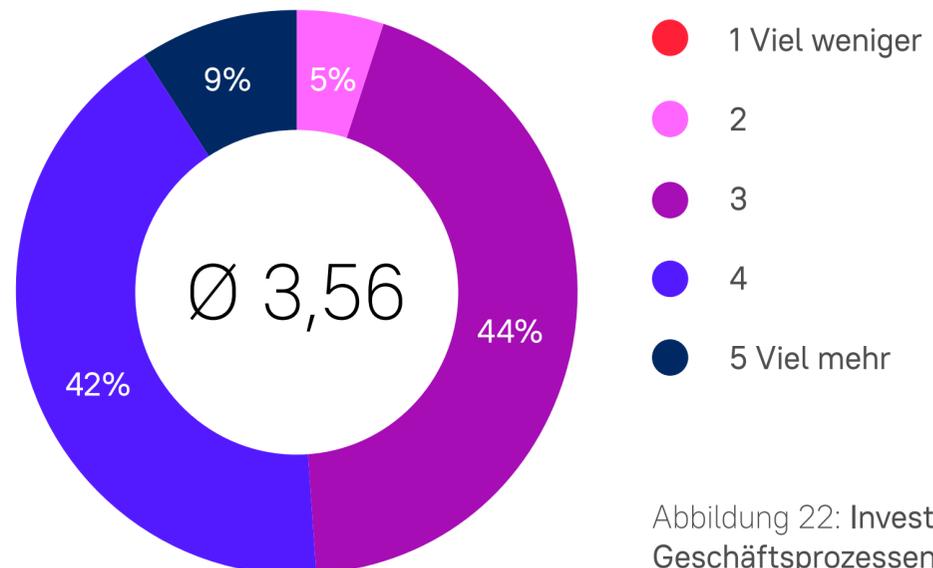


Abbildung 22: Investitionsbereitschaft bei Geschäftsprozessen (Banking & Finanzen)

Sowohl beim Digitalisierungsgrad als auch bei der generellen Investitionsbereitschaft unterscheiden sich BaFi-Unternehmen branchenübergreifend nicht signifikant von der Gesamtmenge. Insgesamt sehen nur 4% der Befragten einen sehr starken Digitalisierungsgrad im Zusammenhang mit ihren Prozessen. Bezüglich der Investitionsbereitschaft wollen 93% der BaFi-Unternehmen mindestens genauso viel oder sogar mehr in die Optimierung und Digitalisierung ihrer Prozesse investieren.

Aktuelle Herausforderungen für Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Herausforderungen für Ihre Geschäftsprozesse ein?

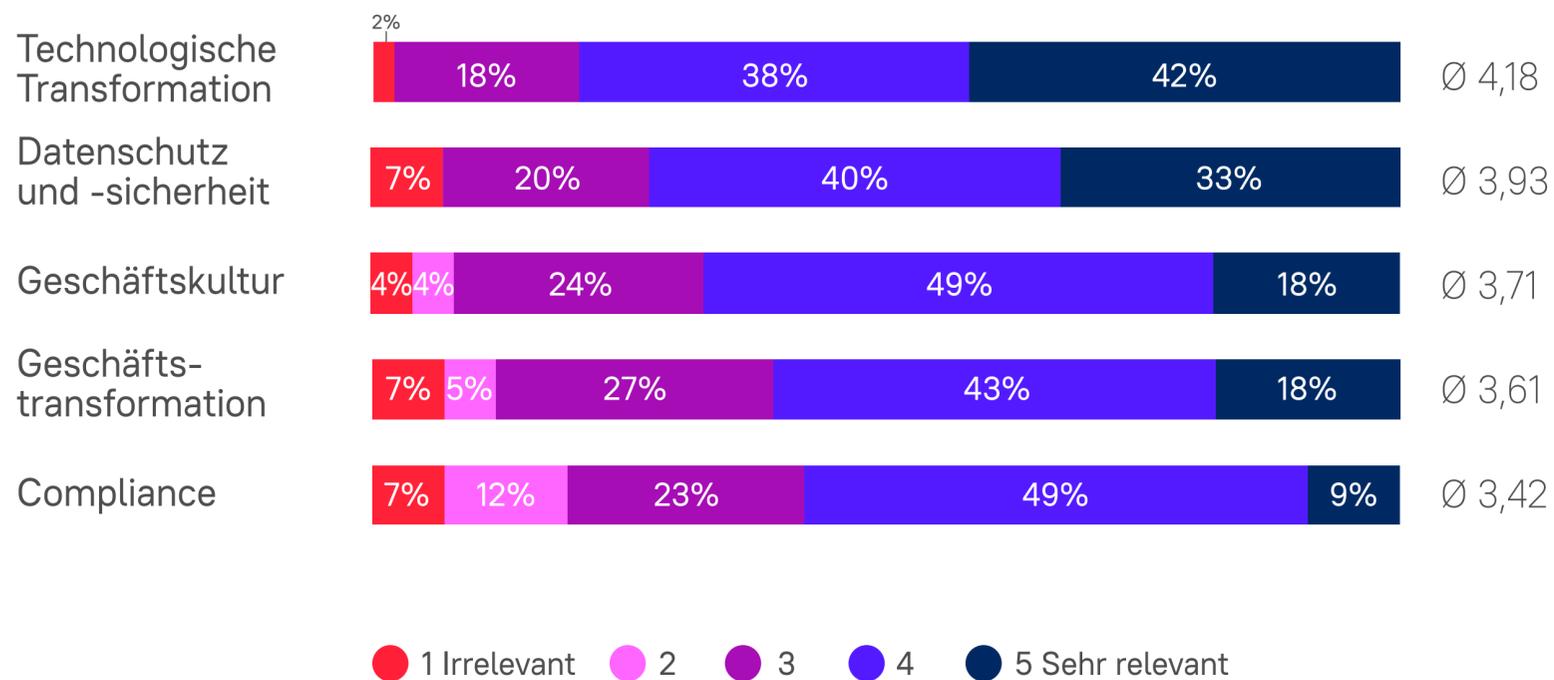


Abbildung 23: Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse (Banking & Finanzen)

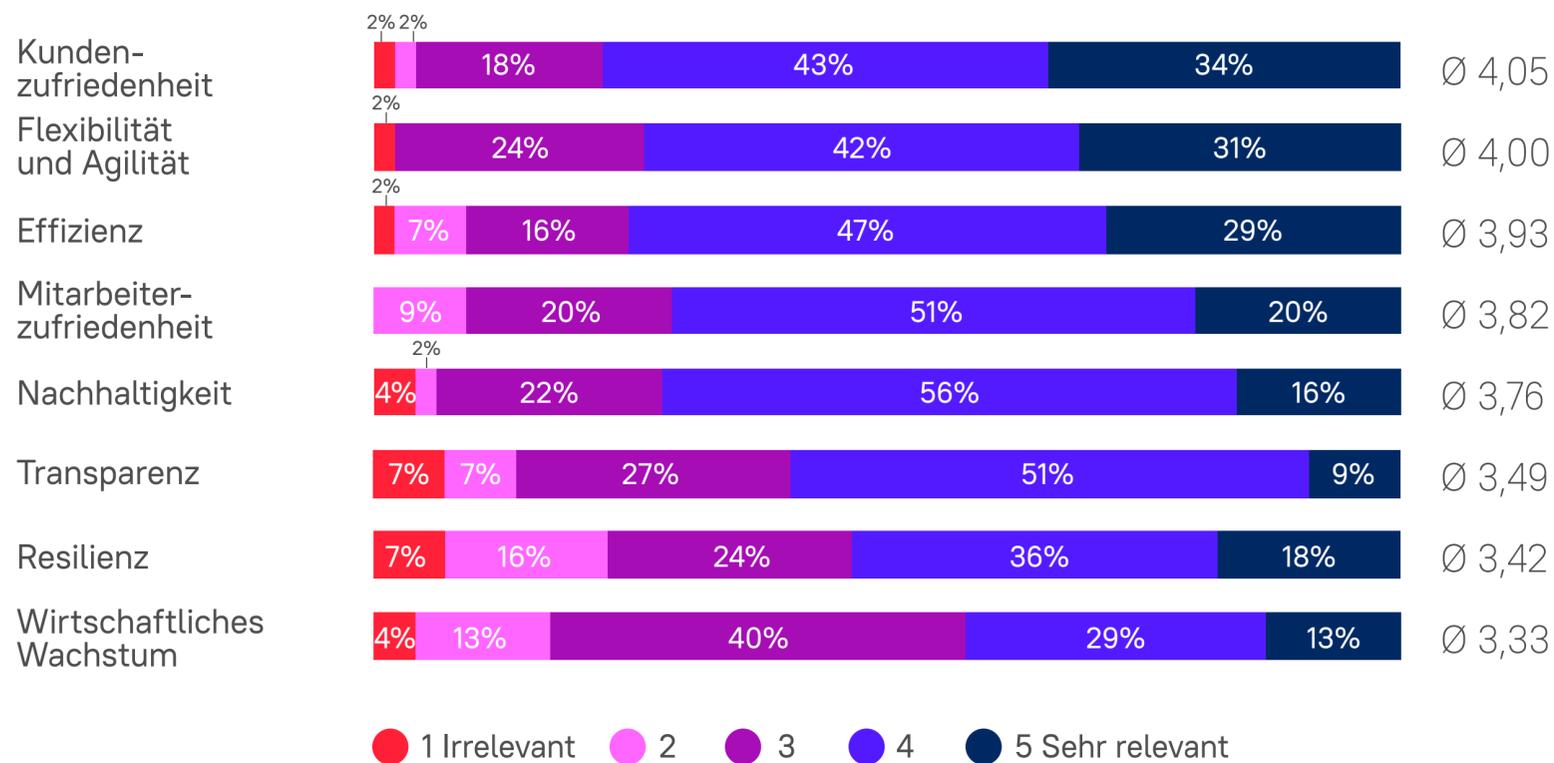
Auch bei Banking & Finanzen bestätigt sich der branchenübergreifende Eindruck, dass grundsätzlich alle diskutierten Herausforderungen eine starke Relevanz für die Gestaltung der Geschäftsprozesse haben.

Überraschend zeigt sich dennoch, dass die Herausforderung Datenschutz und sicherheit bei den Banking- & Finanzunternehmen im Gegensatz zu den sonstigen Branchen nicht die relevanteste Herausforderung widerspiegelt. Gerade in der Bankingbranche mit vielen Kunden- und Finanzdaten hätte man hier Gegenteiliges vermuten können. Daraus lässt sich ableiten, dass Finanzunternehmen teilweise bereits funktionierende Datenschutzkonzepte im Einsatz haben. Hier könnte sich auch ein branchenübergreifender Austausch lohnen, so dass Unternehmen aus anderen Branchen von Finanzunternehmen lernen können.

Aktuelle Chancen einer Optimierung der Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Chancen durch Optimierung von Geschäftsprozessen

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Chancen einer Optimierung von Geschäftsprozessen ein?



Ein ähnliches Bild zeigt sich zudem bei den Chancen, welche auch Finanzunternehmen durch die Optimierung ihrer Geschäftsprozesse erreichen wollen. Auch hier sehen die Unternehmen in der Optimierung und Digitalisierung ihrer Prozesse vielfältige Chancen in allen genannten Bereichen, was sich an den konsistent hohen Mittelwerten erkennen lässt.

Während bei den sonstigen Branchen überwiegend die Chancen im Bereich Kunden- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit im Vordergrund stehen, bewerten Finanzunternehmen die Chance der Flexibilität und Agilität besonders hoch. Hierin reflektiert sich bei Finanzunternehmen ein Bedarf nach agilen Prozessen, die auf diverse Einflussfaktoren flexibel reagieren können.

Abbildung 24: Unternehmensspezifische Chancen durch die Optimierung von Geschäftsprozessen (Banking & Finanzen)

Einsatz von Prozesstechnologien

Einsatz von Prozesstechnologien

Welche modernen Prozesstechnologien setzen Sie bereits ein?

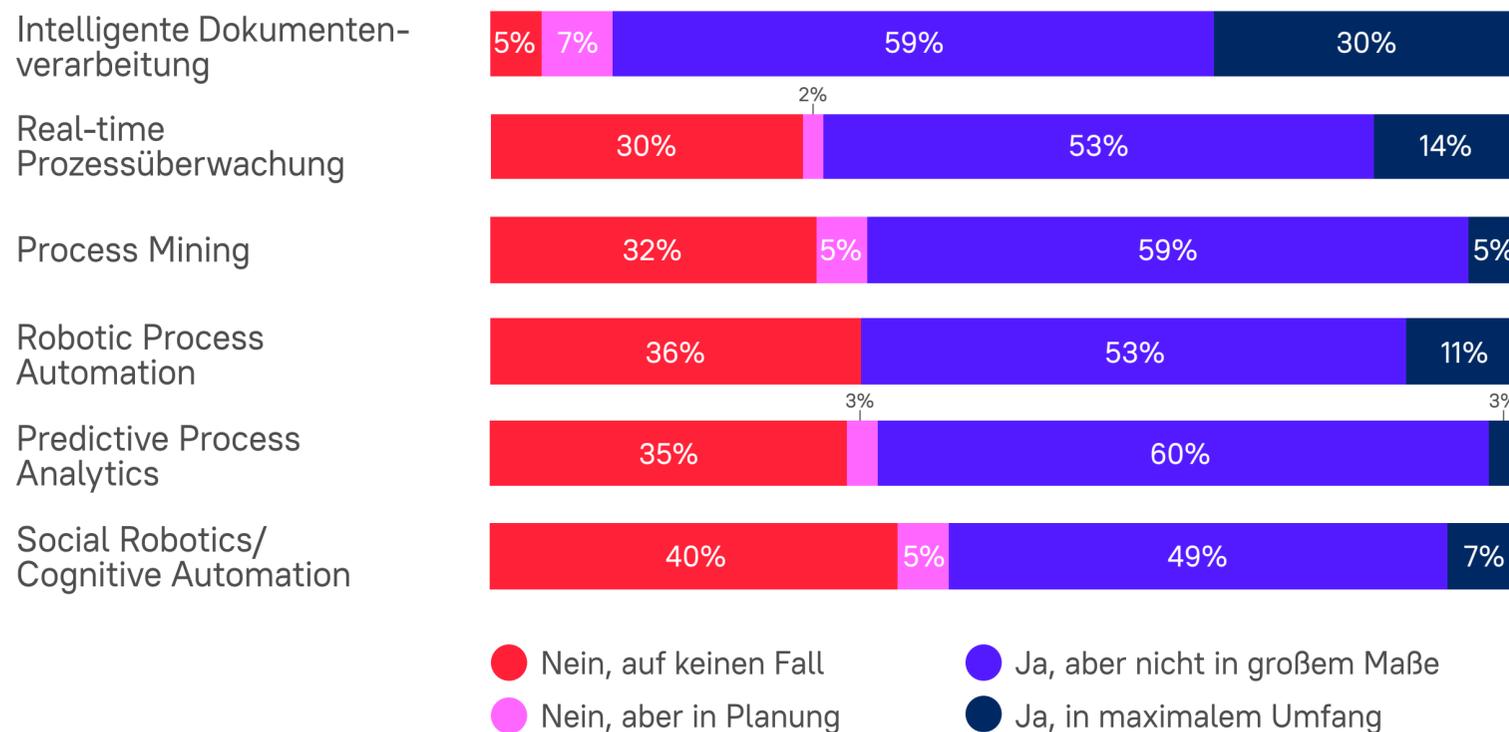


Abbildung 25: Einsatz von Prozesstechnologien (Banking & Finanzen)

Häufigste Gründe

für "Ja, aber nicht in großem Maße"

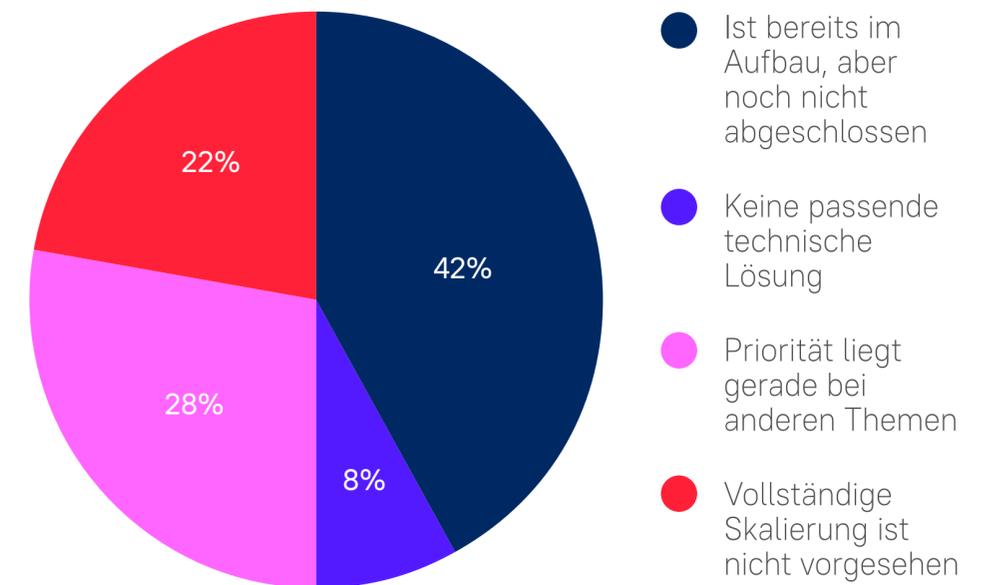


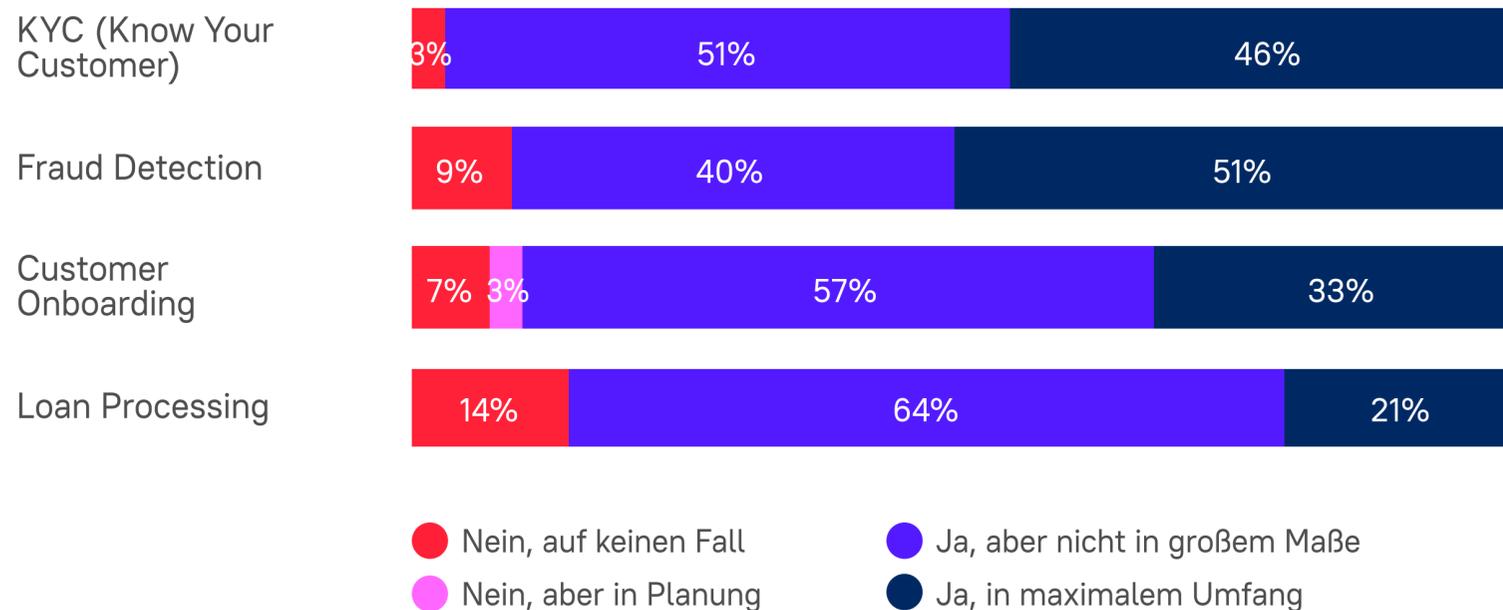
Abbildung 26: Gründe für geringe Skalierung von Prozesstechnologien (Banking & Finanzen)

Wie bei fast allen Branchen setzen auch Banken und Finanzdienstleister am stärksten intelligente Dokumentenverarbeitung im Rahmen ihrer Prozesse ein (89%). Die meisten anderen Technologien wie Process Mining, RPA oder Predictive Process Analytics werden zwar jeweils auch von ca. zwei Drittel der Banken eingesetzt, in den meisten dieser Fälle allerdings nur in geringem Umfang. Häufig sind Lösungen bereits im Aufbau (42%) aber insbesondere benötigen Manager und Abteilungsleiter mehr Ressourcen (Abbildung 28) um die Implementierung und Skalierung stärker voranzutreiben. Insgesamt kann aber festgehalten werden, dass Banken und Finanzdienstleister im Gegensatz zu den anderen Branchen am offensten gegenüber neuartigen Technologien wie Social Robotics sind.

Einsatz von Prozesstechnologien bei spezifischen Prozessen

Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenspezifischen Prozessen

Für welche Anwendungsfälle nutzen Sie bereits moderne Prozesstechnologien?



Moderne Prozesstechnologien kommen im Banking- und Finanzsektor durchweg bei allen Prozessen zum Einsatz. Selbst das Loan Processing wird bei 85% der Unternehmen prozesstechnisch unterstützt.

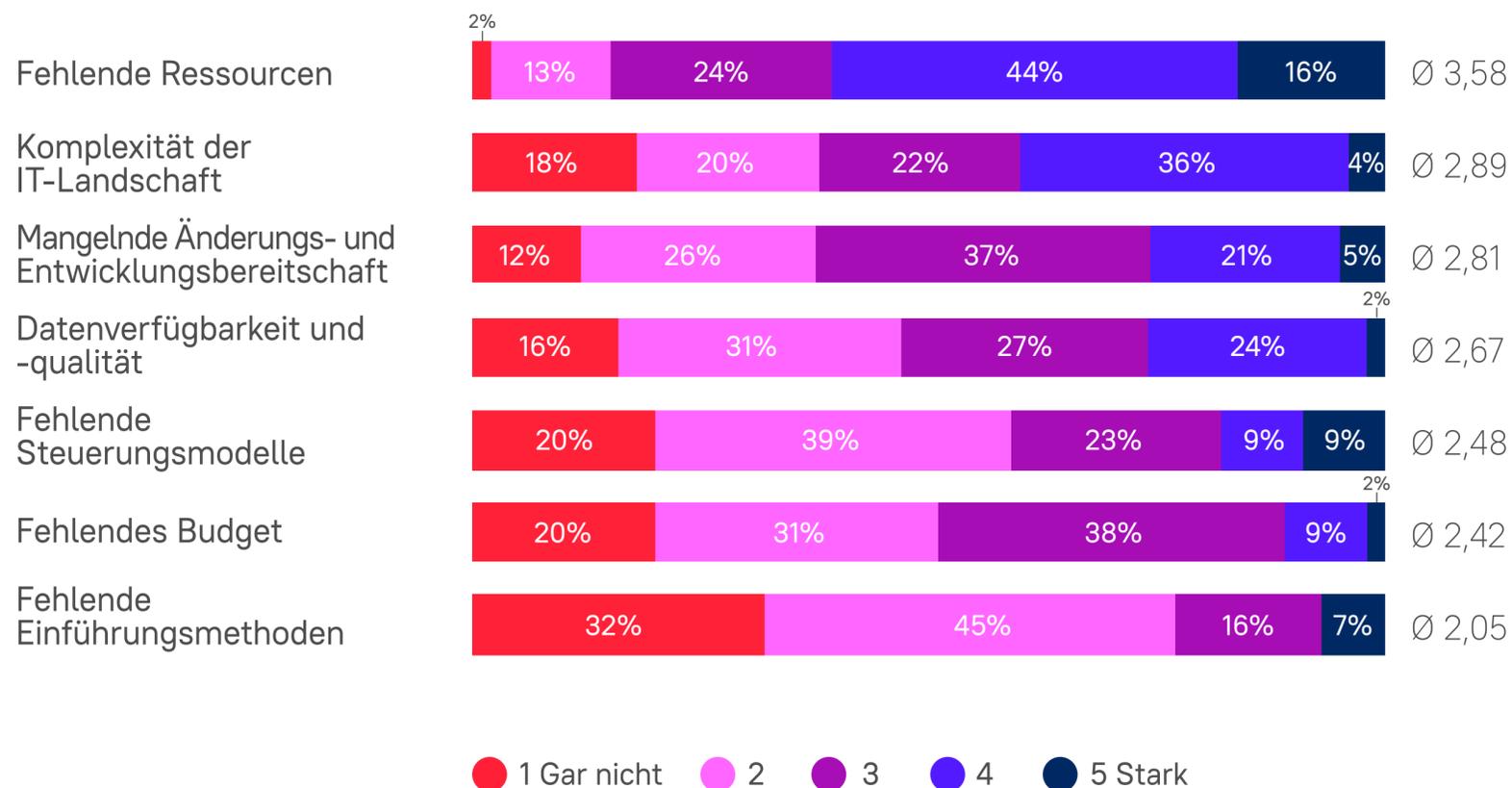
Trotzdem gibt es bei den wichtigsten Geschäftsprozessen von Banken und Finanzdienstleistern noch enormes Skalierungspotenzial. Nur bei Fraud Detection geben über 50% der Unternehmen an, Prozesstechnologien im maximal geplanten Umfang zu nutzen.

Abbildung 27: Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenspezifischen Prozessen (Banking & Finanzen)

Aktuelle Barrieren für Prozesstechnologien

Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien:

Wie stark hindern Sie die folgenden Barrieren daran, moderne Prozesstechnologien in Ihrem Verantwortungsbereich weiter zu verankern?



Wie bereits beim branchenübergreifenden Überblick der Barrieren zeigt sich auch bei Banken und Finanzdienstleistern, dass diese grundsätzlich durchschnittlich stark mit Barrieren kämpfen. Dennoch sticht bei Finanzdienstleistern die Barriere der fehlenden Ressourcen und Fachkräfte heraus. Deswegen sollten auch Banken und Finanzdienstleister mehr Personal für den Betrieb von Prozesstechnologien abstellen oder auf komplexitätsärmere Lösungen setzen, um noch schneller von den Chancen der Prozessdigitalisierung zu profitieren.

Am anderen Ende zeigt sich, dass fehlende Einführungsmethoden für 77% der Befragten gar keine oder kaum eine Barriere darstellt.

Abbildung 28: Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien (Banking & Finanzen)



Versicherungen



Während sich Versicherungen insbesondere durch Themen rund um **Technologische Transformation** und **Datenschutz** herausgefordert fühlen, sehen sie enormes Potenzial, durch die Optimierung von Geschäftsprozessen an **Effizienz** bzw. **Kundenzufriedenheit** dazuzugewinnen.



Im Zusammenhang mit Geschäftsprozessen setzen Versicherungen verstärkt Technologien wie **Intelligente Dokumentenverarbeitung (72%)**, **Predictive Process Analytics (67%)** oder **Real-time Prozessüberwachung (58%)** ein.



Diese Prozesstechnologien kommen insbesondere bei **Claim to Resolution** oder **Fraud Detection** zum Einsatz.



Während Versicherungen im Zusammenhang mit ihren Geschäftsprozessen noch **Digitalisierungspotenzial** sehen und die **Investitionsbereitschaft** hier auch hoch ist, hindern sie vor allem **fehlende Ressourcen** sowie die **Komplexität der IT-Landschaft** an der weiteren Skalierung von Prozesstechnologien.

Digitalisierungsgrad und zukünftige Ausrichtung

Digitalisierungsgrad

Wie stark ist das Digitalisierungspotenzial Ihrer Geschäftsprozesse ausgeschöpft?

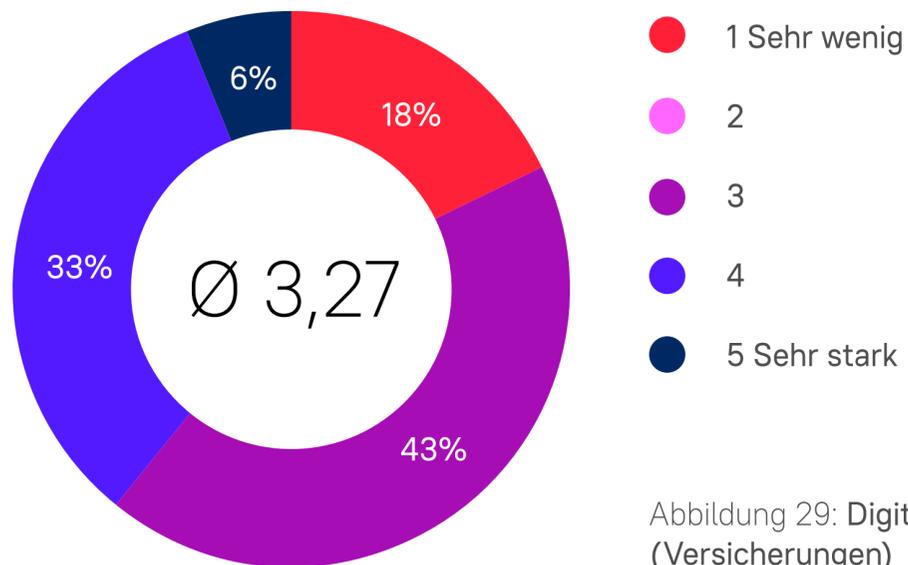


Abbildung 29: Digitalisierungsgrad (Versicherungen)

Investitionsbereitschaft für Geschäftsprozesse

Wie planen Sie Ihre zukünftigen Investitionen im Vergleich zu den vergangenen Jahren, um Ihre Geschäftsprozesse in den kommenden Jahren weiter zu optimieren?

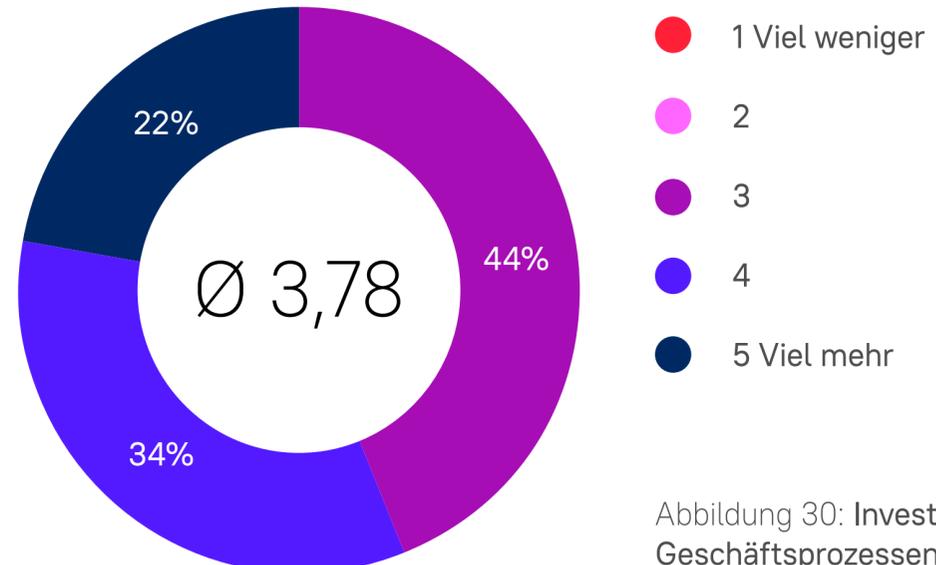


Abbildung 30: Investitionsbereitschaft bei Geschäftsprozessen (Versicherungen)

Beim Digitalisierungsgrad unterscheiden sich Versicherungsunternehmen branchenübergreifend nicht entscheidend von der Gesamtmenge. Auffällig ist jedoch, dass es kein Unternehmen gibt, welches den eigenen Digitalisierungsgrad als sehr gering einschätzt. Bezüglich der Investitionsbereitschaft setzen sich Versicherungen von den übrigen Branchen ab. So wollen Versicherungen in Zukunft branchenübergreifend am meisten investieren, was sich auch daran zeigt, dass ausnahmslos jedes Versicherungsunternehmen mindestens genauso viel oder sogar mehr in die Optimierung und Digitalisierung ihrer Prozesse investieren will. Man kann also davon ausgehen, dass Versicherungen den Trend der Prozessdigitalisierung nicht verpassen wollen und in Zukunft noch weitere Technologien implementieren.

Aktuelle Herausforderungen für Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse:

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Herausforderungen für Ihre Geschäftsprozesse ein?

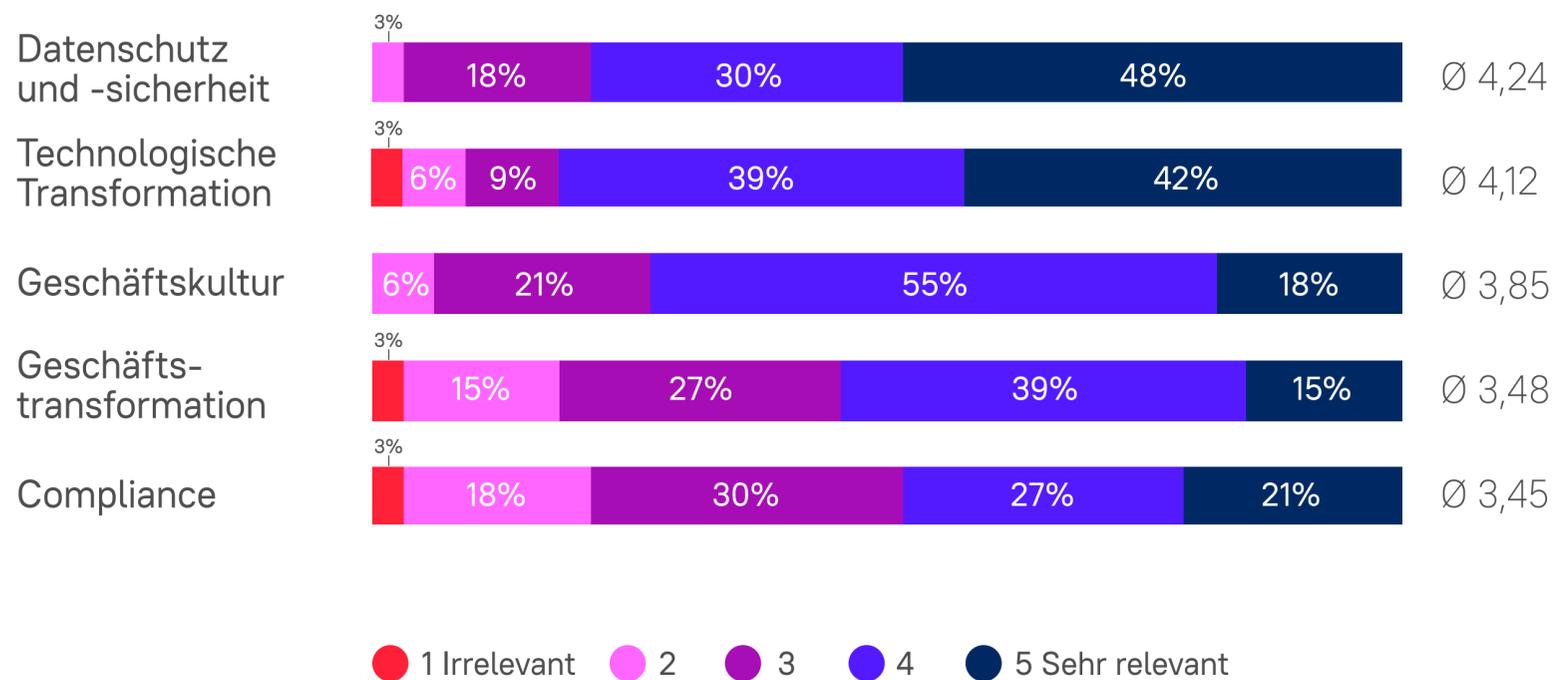


Abbildung 31: Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse (Versicherungen)

Auch bei Versicherungen bestätigt sich der branchenübergreifende Eindruck, dass grundsätzlich alle diskutierten Herausforderungen eine starke Relevanz für die Gestaltung der Geschäftsprozesse haben. Gerade die Herausforderungen Datenschutz und -sicherheit sowie Technologische Transformation stehen besonders heraus.

Im branchenübergreifenden Vergleich fällt bei Versicherungen dennoch die Herausforderung der veränderten Geschäftskultur auf. So bewerten Versicherungen die entsprechende Herausforderung im Vergleich besonders stark. Gerade die Veränderungen hinsichtlich „New Normal“ und Remote Work scheinen einigen Versicherungen bei der Gestaltung ihrer Geschäftsprozesse zuzusetzen.

Aktuelle Chancen einer Optimierung der Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Chancen durch Optimierung von Geschäftsprozessen

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Chancen einer Optimierung von Geschäftsprozessen ein?

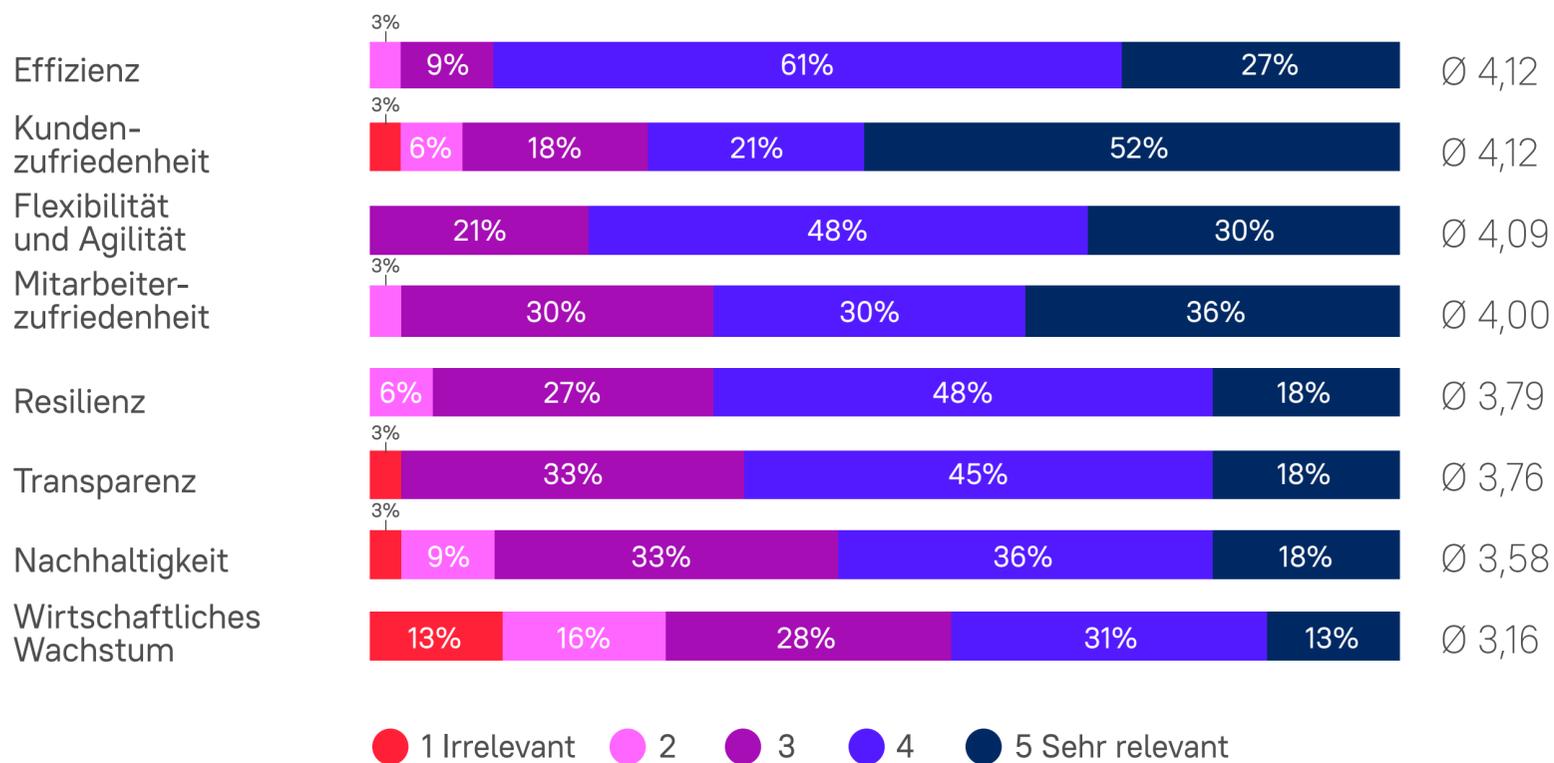


Abbildung 32: Unternehmensspezifische Chancen durch die Optimierung von Geschäftsprozessen (Versicherungen)

Ein konsistent hohes Rating zeigt sich auch bei den Versicherungen bei den Chancen, welche diese durch die Optimierung ihrer Geschäftsprozesse erreichen wollen.

Während bei den sonstigen Branchen überwiegend die Chancen im Bereich Kunden- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit im Vordergrund stehen, bewerten Versicherungen Effizienz als die wichtigste Chance einer Optimierung von Prozessen. Somit erhoffen sich Versicherungen eine Kapazitäts- bzw. Zeiteinsparung durch entsprechend optimierte Prozesse.

Zudem zeigt sich, dass der Chance wirtschaftliches Wachstum auffällig wenig Relevanz zugeordnet wird. Dadurch zeigt sich, dass auch Versicherungen eher auf softe Chancen wie Zufriedenheit hoffen und nicht sofort einen Geldwertnutzen erzielen wollen.

Einsatz von Prozesstechnologien

Einsatz von Prozesstechnologien

Welche modernen Prozesstechnologien setzen Sie bereits ein?

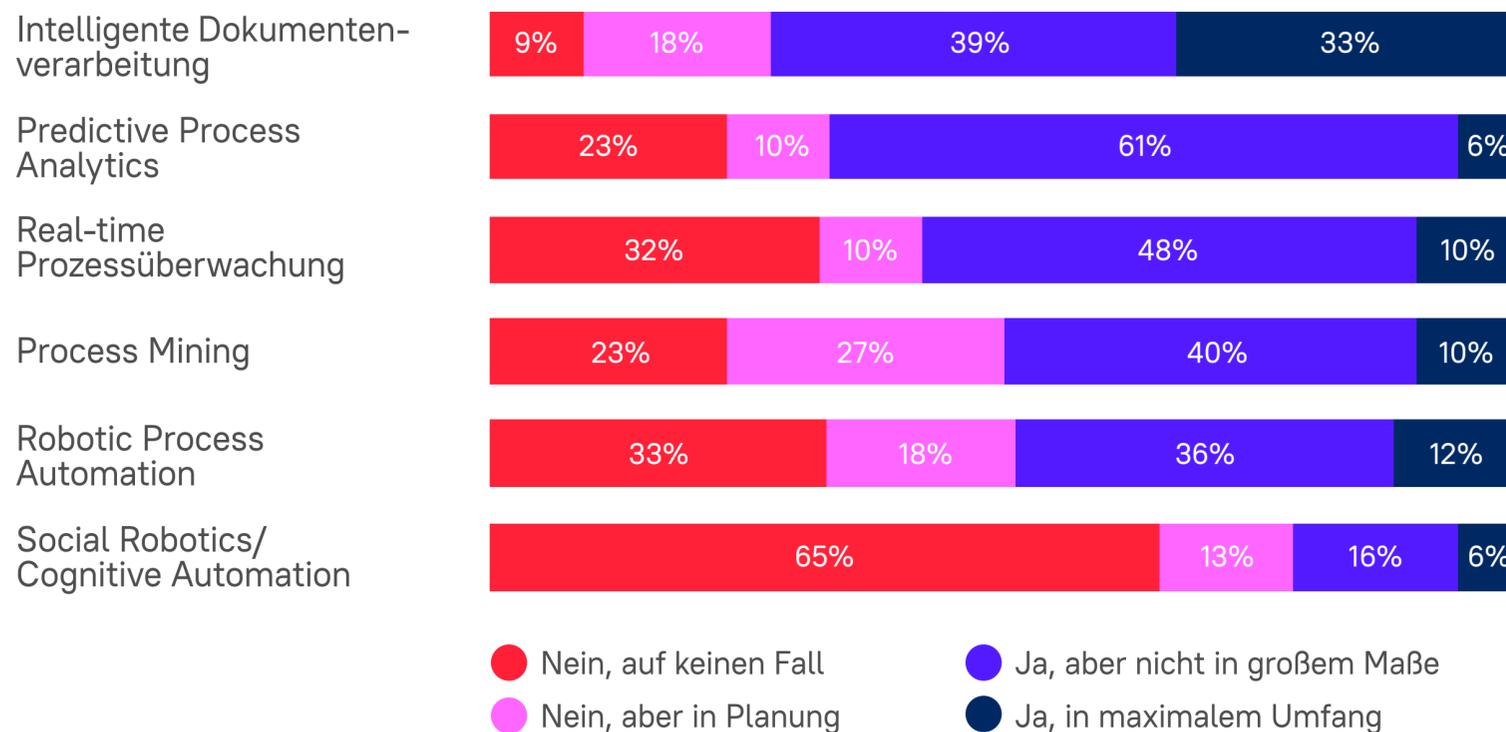


Abbildung 33: Einsatz von Prozesstechnologien (Versicherungen)

Intelligente Dokumentenverarbeitung ist zwar schon bei einem Drittel der Versicherungen im maximalen Umfang im Einsatz, im Vergleich zu anderen Branchen aber auch häufiger noch gar nicht (27%). Bei Pilotprojekten interessieren sich Versicherungen bislang mehr für Predictive Process Analytics (61%) als für Process Mining (40%), obwohl häufig Predictive Analytics Lösungen auf dem Fundament von Process Mining aufbauen. Gerade für den Einsatz von RPA und Social Robotics fehlen Versicherungen scheinbar noch geeignete Use Cases, die erst identifiziert und entwickelt werden müssen. Dennoch ist bei Versicherungen am deutlichsten erkennbar, dass diese Unternehmen in Zukunft noch stärker mit Prozesstechnologien planen, häufig aber keine passende technische Lösung vorfinden. Gerade Process Mining wollen 27% der Unternehmen in Zukunft in ihr Portfolio aufnehmen.

Häufigste Gründe

für "Ja, aber nicht in großem Maße"

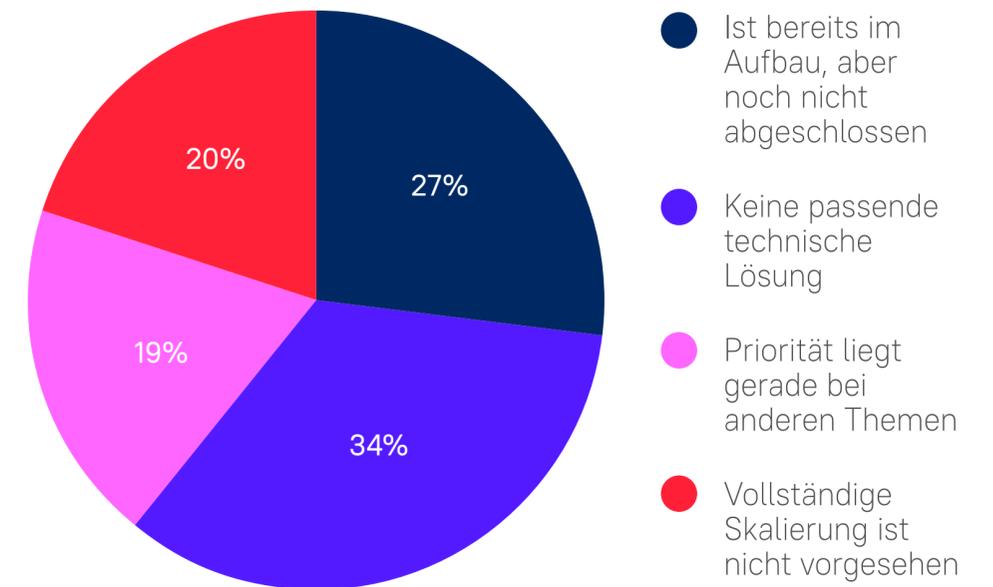


Abbildung 34: Gründe für geringe Skalierung von Prozesstechnologien (Versicherungen)

Einsatz von Prozesstechnologien bei spezifischen Prozessen

Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenspezifischen Prozessen

Für welche Anwendungsfälle nutzen Sie bereits moderne Prozesstechnologien?

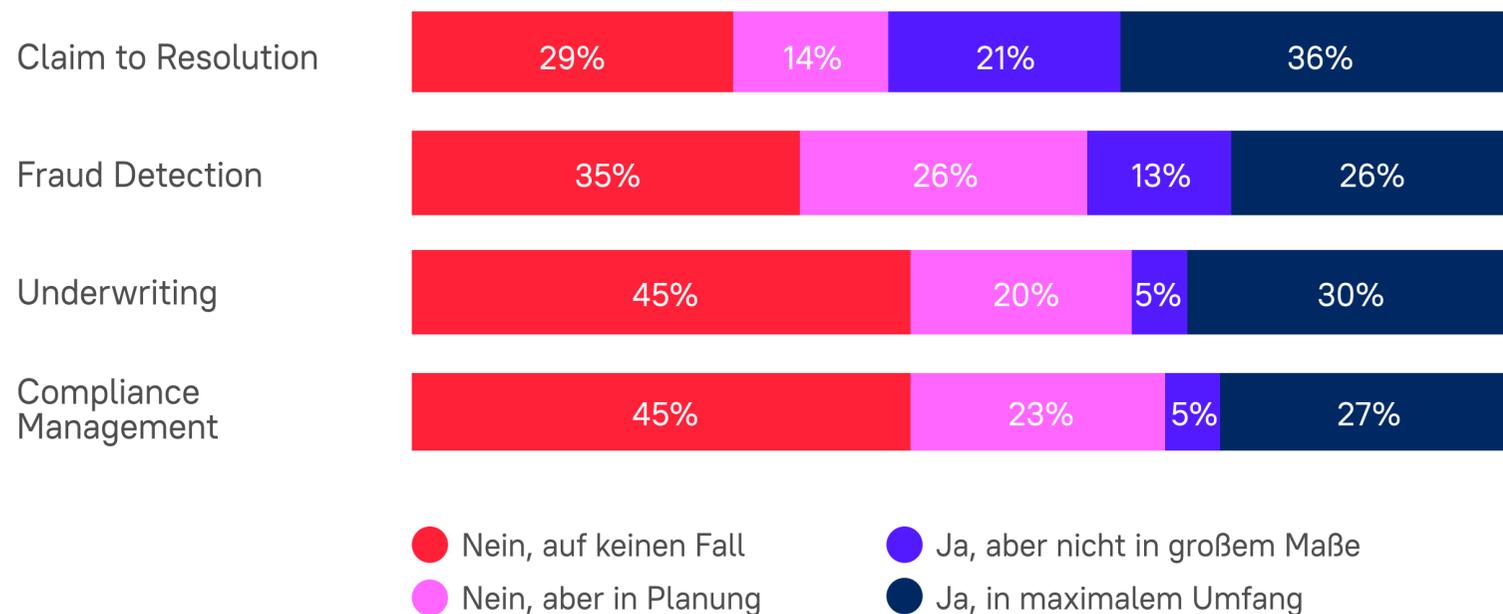


Abbildung 35: Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenspezifischen Prozessen (Versicherungen)

Moderne Prozesstechnologien kommen bisher insbesondere bei Claim to Resolution-Prozessen zum Einsatz.

Trotzdem gibt es bei den wichtigsten Geschäftsprozessen von Versicherungen noch enormes Skalierungs- und Einsatzpotenzial von modernen Prozesstechnologien.

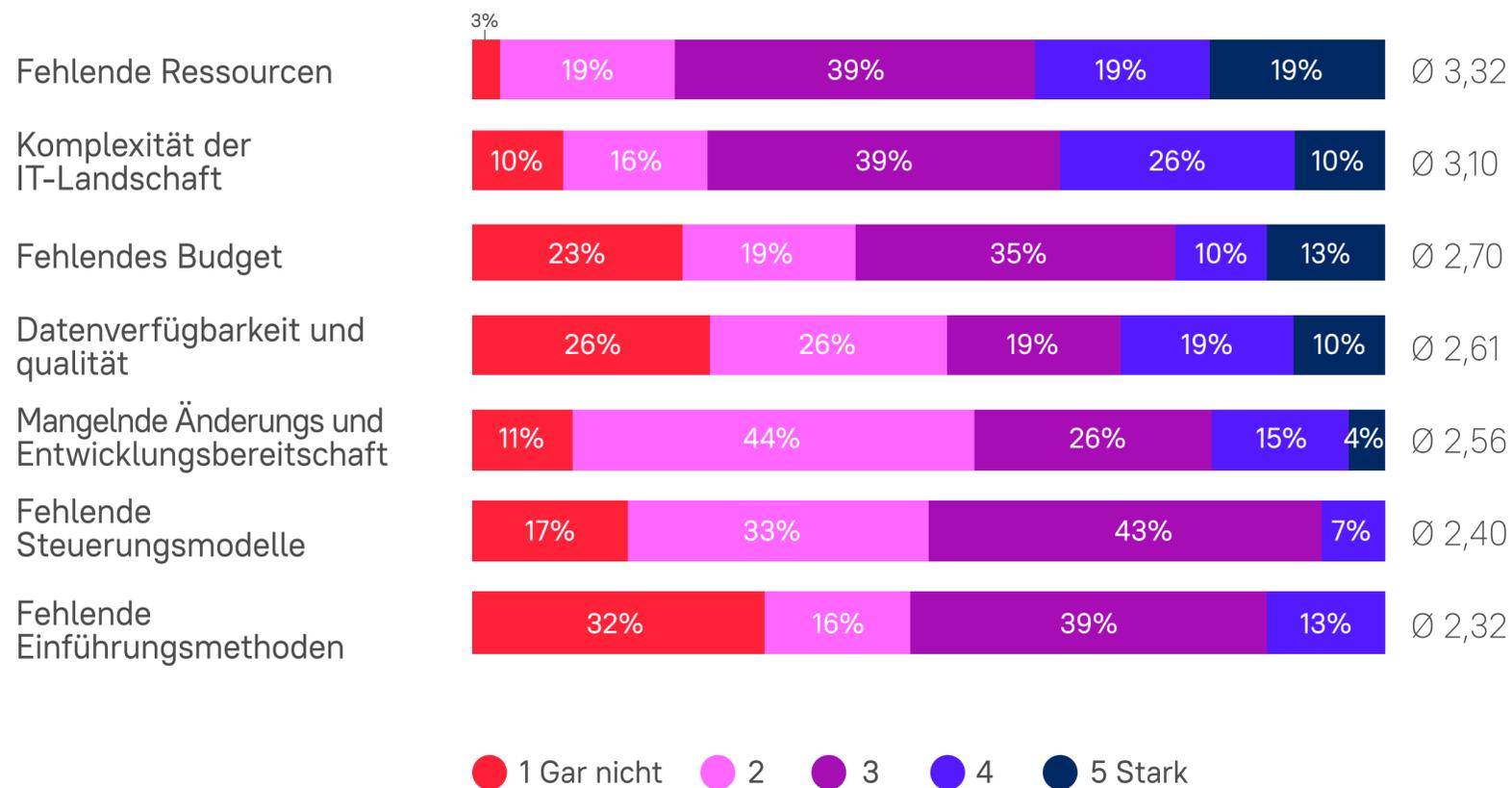
Der Einsatz dieser Technologien für Underwriting und Compliance Management ist bisher bei fast der Hälfte der Unternehmen noch nicht geplant. Da diese Anwendungsfälle aber gleichzeitig bei einem Drittel der Unternehmen schon mit Technologien unterstützt werden, liegt die Vermutung nahe, dass sich durch systematische Use Case Analyse durchaus umfangreiche Vorteile des Einsatzes von Prozesstechnologien ergeben.

Dennoch zeigt sich auch hier, dass Versicherungen branchenübergreifend noch am ehesten mit einer Implementierung weiterer Prozesstechnologien planen. Insbesondere für Fraud Detection scheint es noch nicht ergriffenes Potenzial zu geben, welches durch Prozesstechnologien wahrgenommen werden kann.

Aktuelle Barrieren für Prozesstechnologien

Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien

Wie stark hindern Sie die folgenden Barrieren daran, moderne Prozesstechnologien in Ihrem Verantwortungsbereich weiter zu verankern?



Wie bereits beim branchenübergreifenden Überblick der Barrieren zeigt sich auch bei Versicherungen, dass diese grundsätzlich durchschnittlich stark mit Barrieren kämpfen. Auch wenn fehlende Ressourcen und Fachkräfte auch bei Versicherungen die größte Barriere darstellt, ist diese Barriere im Vergleich zu anderen Branchen am geringsten bewertet. Somit fühlen sich Versicherungen nicht ganz so stark mit fehlenden Ressourcen konfrontiert. Dem gegenüber zeigt sich aber, dass Versicherungen die Barriere des fehlenden Budgets branchenübergreifend am stärksten bewerten. Somit sollten Versicherungen auch verstärkt finanzielle Mittel für die weitere Prozessdigitalisierung allokatieren, um noch schneller von den Chancen der Prozessdigitalisierung zu profitieren.

Abbildung 36: Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien (Versicherungen)



Industrie



Während sich Industrieunternehmen insbesondere durch Themen rund um **Technologische Transformation** und **Datenschutz** herausgefordert fühlen, sehen sie enormes Potenzial, durch die Optimierung von Geschäftsprozessen an **Kunden-** und **Mitarbeiterzufriedenheit** sowie an **Effizienz** dazuzugewinnen.



Im Zusammenhang mit Geschäftsprozessen setzen Industrieunternehmen verstärkt Technologien wie **Intelligente Dokumentenverarbeitung** (81%), **Real-time Prozessüberwachung** (84%) oder **Process Mining** (70%) ein.



Diese Prozesstechnologien kommen insbesondere im **Manufacturing**, bei **Plan to Produce** oder **Idea to Offering** zum Einsatz.

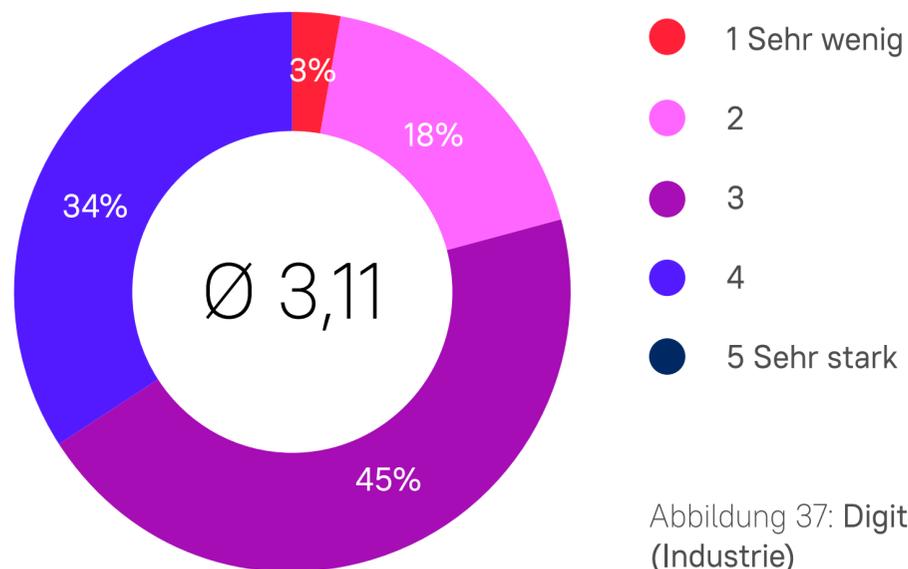


Während Industrieunternehmen im Zusammenhang mit Geschäftsprozessen noch **Digitalisierungspotenzial** sehen und die **Investitionsbereitschaft** hier auch hoch ist, hindern sie vor allem **Fehlende Ressourcen** sowie die **Datenverfügbarkeit und -qualität** an der Skalierung von Prozesstechnologien.

Digitalisierungsgrad und zukünftige Ausrichtung

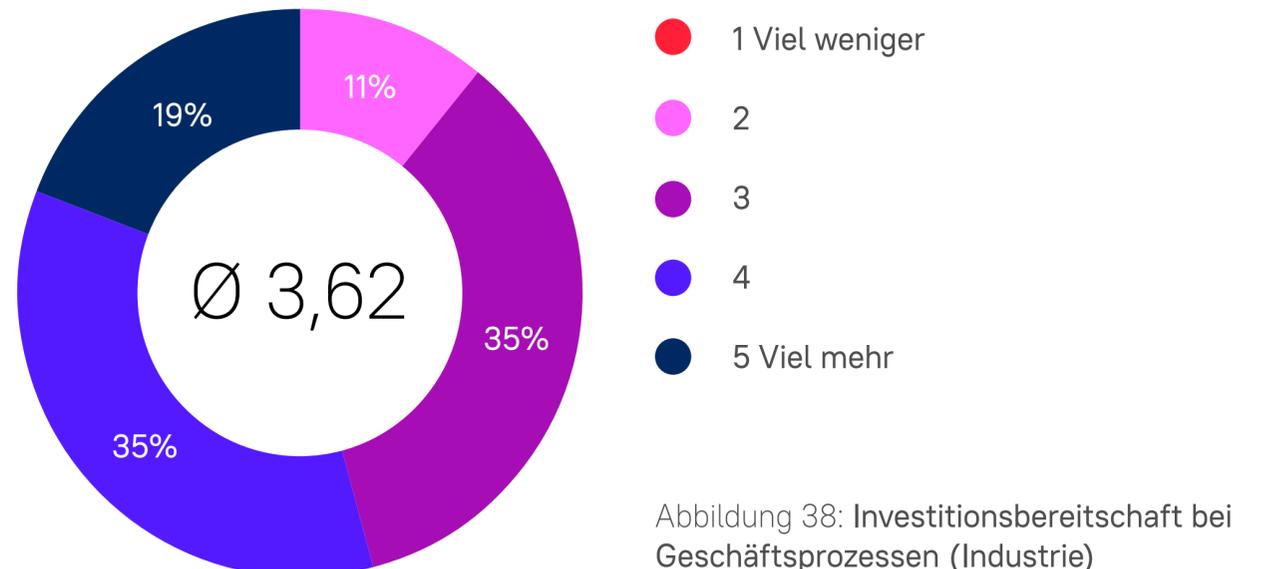
Digitalisierungsgrad

Wie stark ist das Digitalisierungspotenzial Ihrer Geschäftsprozesse ausgeschöpft?



Investitionsbereitschaft für Geschäftsprozesse

Wie planen Sie Ihre zukünftigen Investitionen im Vergleich zu den vergangenen Jahren, um Ihre Geschäftsprozesse in den kommenden Jahren weiter zu optimieren?

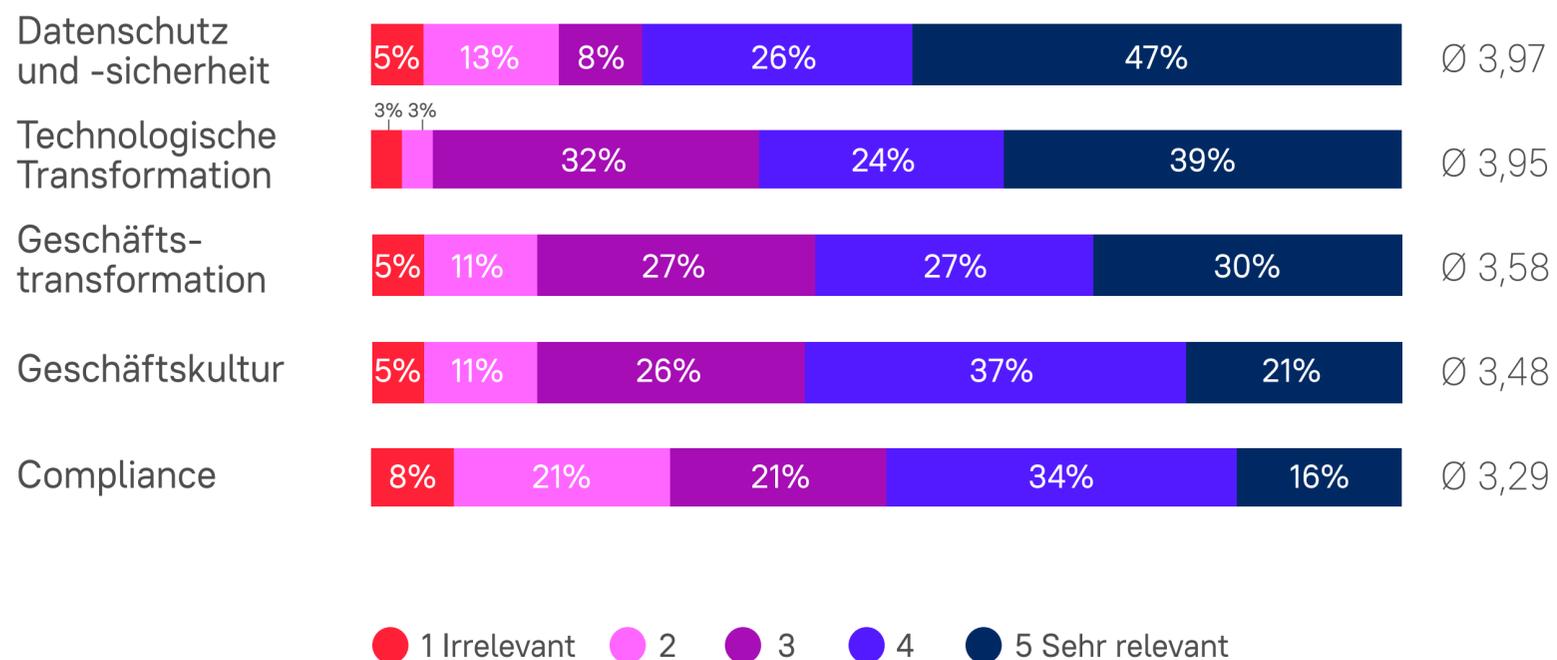


Beim Digitalisierungsgrad bildet die Industrie branchenübergreifend zwar das Schlusslicht, aber nur mit geringem Abstand zu den sonstigen Branchen. Immerhin zeigt sich, dass die Industrieunternehmen gewillt sind, daran etwas zu ändern, sodass die Industrie als zweitstärkste Branche hinter den Versicherungen im Bezug auf die Investitionsbereitschaft aufwartet. So wollen 54% der Industrieunternehmen ihr Investitionsbudget für Geschäftsprozesse in den kommenden Jahren sogar erhöhen.

Aktuelle Herausforderungen für Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Herausforderungen für Ihre Geschäftsprozesse ein?



Auch bei Industrieunternehmen bestätigt sich der branchenübergreifende Eindruck, dass grundsätzlich alle diskutierten Herausforderungen eine starke Relevanz für die Gestaltung der Geschäftsprozesse haben.

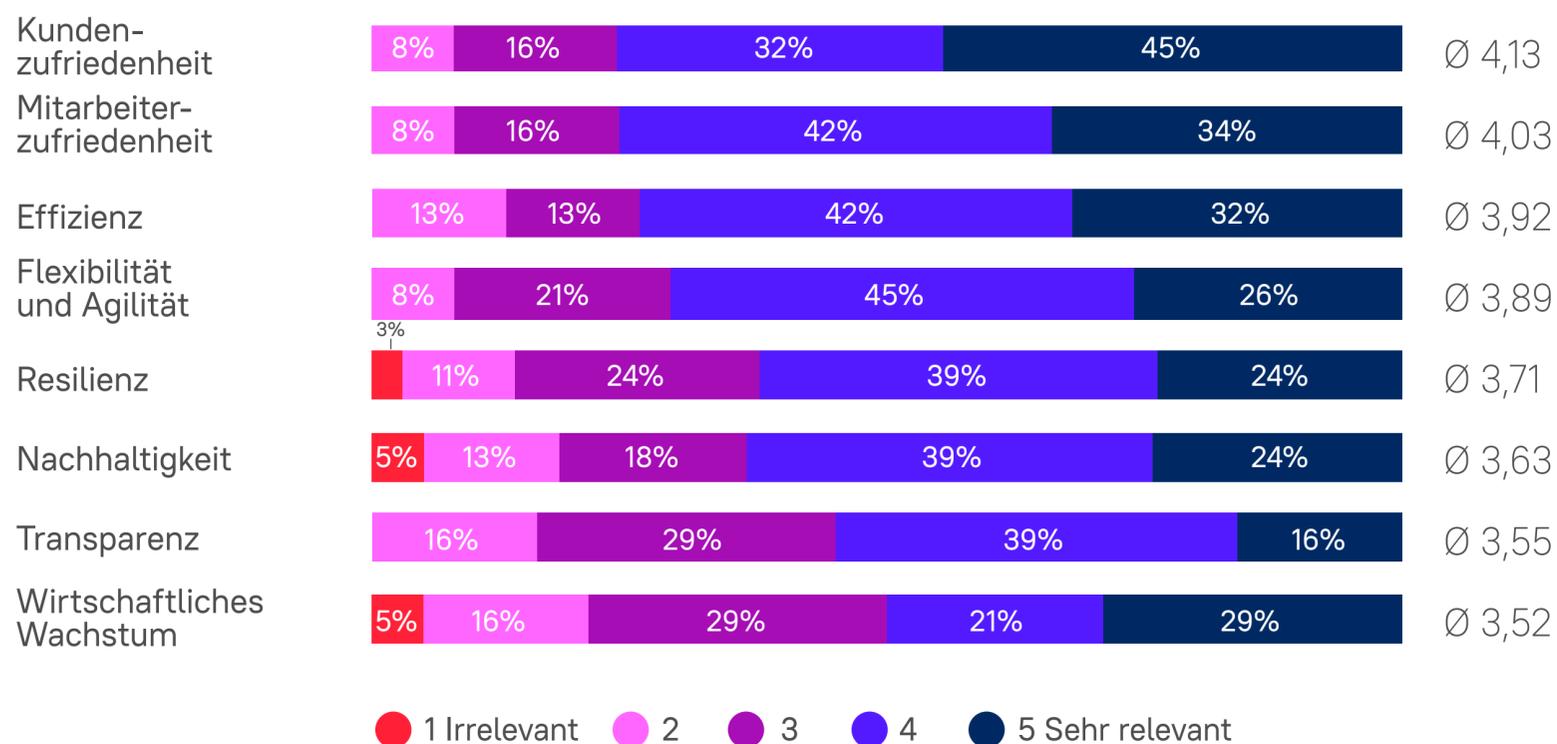
Dennoch bewerten Industrieunternehmen die Herausforderungen am wenigsten stark. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass Industrieunternehmen die Herausforderungen noch nicht so stark für sich erkennen oder bereits am besten damit umgehen können. Auch hier könnte sich ein Austausch zwischen den verschiedenen Branchen lohnen, sodass Unternehmen entsprechend ihre Erfahrungen mit den Herausforderungen teilen können.

Abbildung 39: Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse (Industrie)

Aktuelle Chancen einer Optimierung der Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Chancen durch Optimierung von Geschäftsprozessen

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Chancen einer Optimierung von Geschäftsprozessen ein?



Ein konsistent hohes Rating zeigt sich auch bei den Industrieunternehmen bei den Chancen, welche diese durch die Optimierung ihrer Geschäftsprozesse erreichen wollen.

Bei Industrieunternehmen stehen insbesondere die Chancen der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit im Vordergrund.

Zudem zeigt sich, dass der Chance wirtschaftliches Wachstum branchenübergreifend noch die höchste Relevanz zugeordnet wird, auch wenn diese auch bei Industrieunternehmen an letzter Stelle steht. Somit erhoffen sich Industrieunternehmen einen gewissen monetären Vorteil bei der Optimierung ihrer Prozesse.

Abbildung 40: Unternehmensspezifische Chancen durch die Optimierung von Geschäftsprozessen (Industrie)

Einsatz von Prozesstechnologien

Einsatz von Prozesstechnologien

Welche modernen Prozesstechnologien setzen Sie bereits ein?

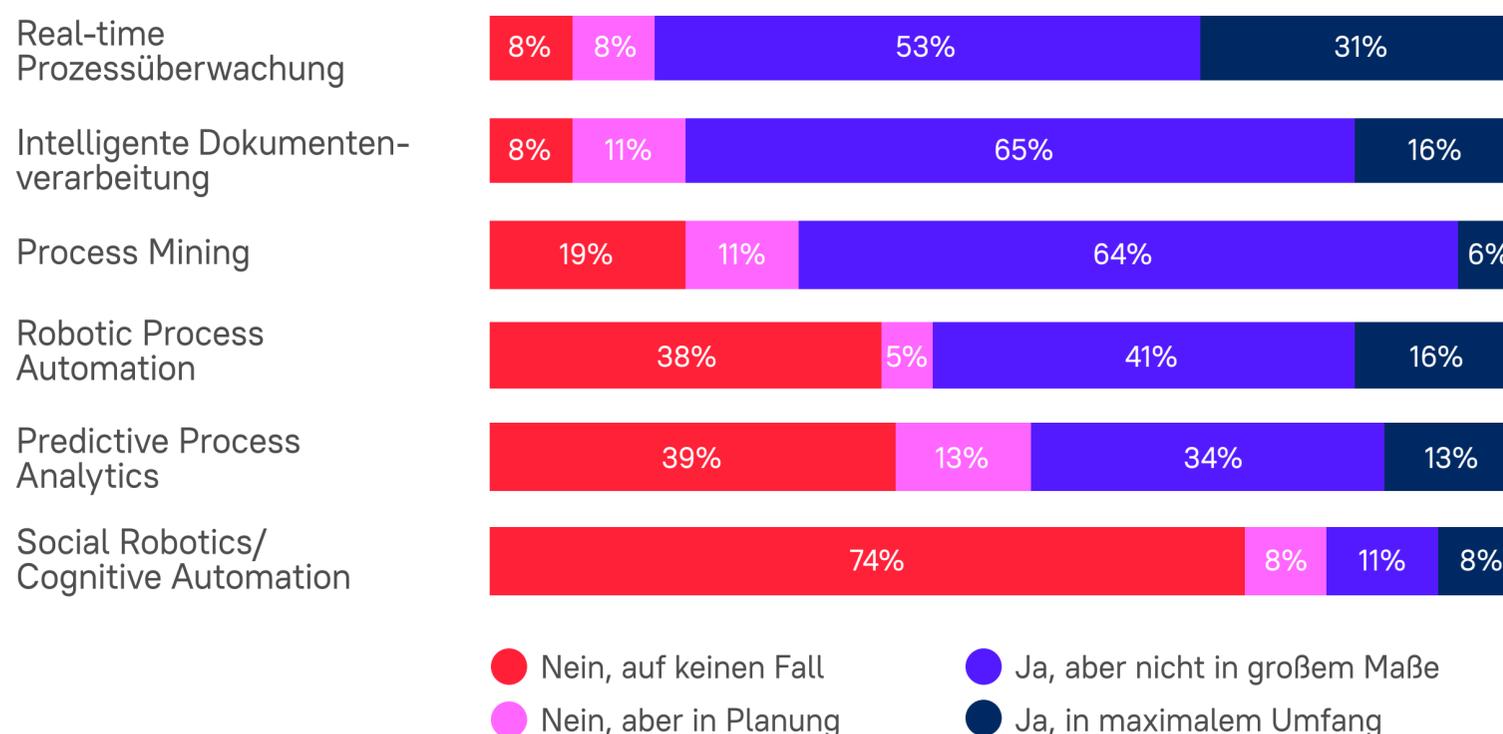


Abbildung 41: Einsatz von Prozesstechnologien (Industrie)

Der Einsatz von Prozesstechnologien in der Industrie ist von Technologie zu Technologie sehr unterschiedlich. Während bereits sehr viele Industrieunternehmen Pilotprojekte oder vollständige Lösungen für Real-time Prozessüberwachung (84%), Intelligente Dokumentenverarbeitung (81%) und Process Mining (70%) umgesetzt haben, haben 74% der Industrieunternehmen keine Pläne für den Einsatz von Social Robotics. Die hohe Adaption von Real-time Prozessüberwachung lässt sich auch damit erklären, dass vor allem Produktionsprozesse häufig bereits mit Sensoren ausgestattet und damit weitaus stärker datengetrieben unterstützt werden als reine Geschäftsprozesse.

Häufigste Gründe

für "Ja, aber nicht in großem Maße"

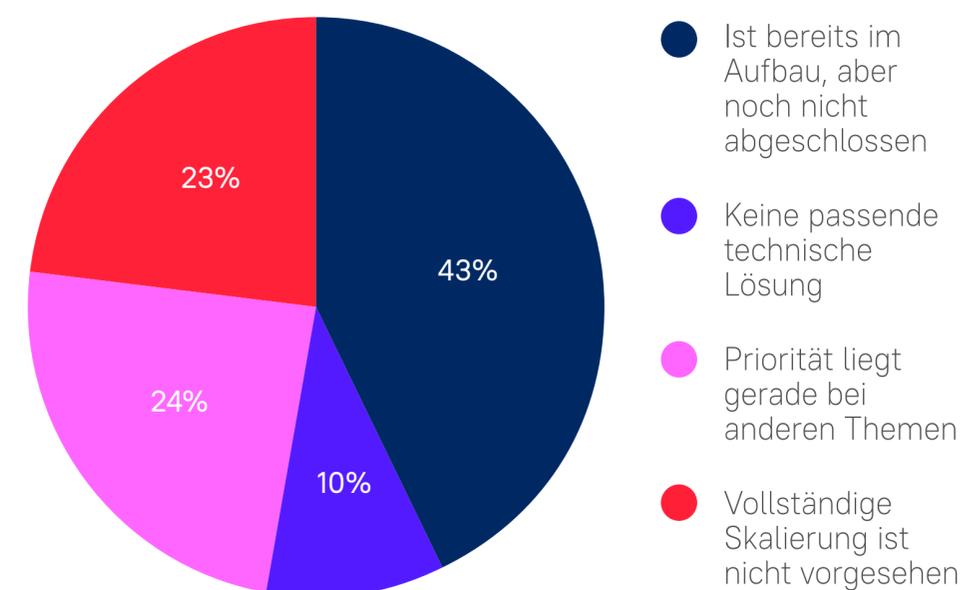


Abbildung 42: Gründe für geringe Skalierung von Prozesstechnologien (Industrie)

Einsatz von Prozesstechnologien bei spezifischen Prozessen

Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenspezifischen Prozessen

Für welche Anwendungsfälle nutzen Sie bereits moderne Prozesstechnologien?

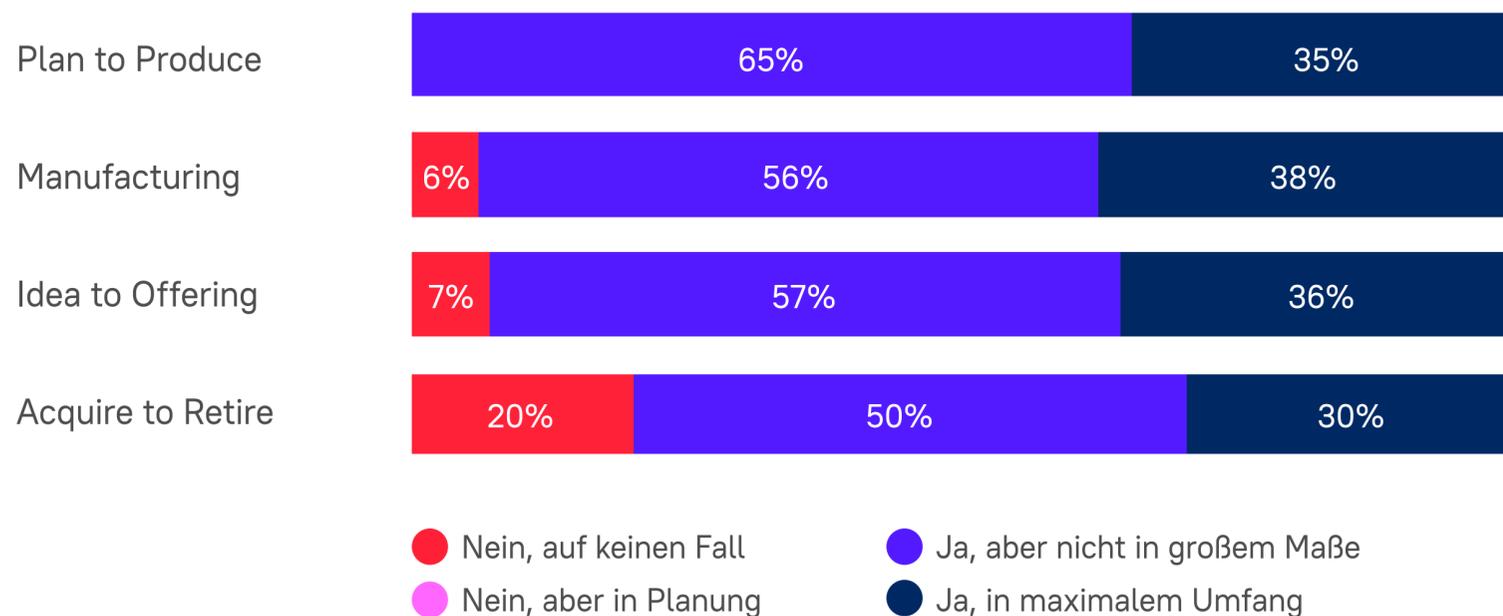


Abbildung 43: Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenspezifischen Prozessen (Industrie)

Alle der teilnehmenden Industrieunternehmen nutzen bereits Prozesstechnologien bei Plan to Produce-Prozessen. Auch Prozesse wie Manufacturing (94%) und Idea to Offering (93%) werden bei fast allen Unternehmen der Industrie mit Prozesstechnologien unterstützt.

Selbst bei Acquire to Retire-Prozessen ist die Adaption hoch, wobei hier auch 20% der Unternehmen keinen Einsatz von Prozesstechnologien planen oder diesen grundsätzlich ablehnen.

Auffällig ist zudem, dass Unternehmen die Prozesse entweder bereits jetzt schon durch Technologien stützen oder diese vollumfänglich ablehnen und auch in Zukunft nicht damit planen. Dies unterstreicht nochmals, dass Industrieunternehmen wenig an ihrer jetzigen Situation ändern wollen und Gefahr laufen, in Bezug auf ihre Prozesse auf der Stelle zu verharren. Industrieunternehmen sollten deshalb verstärkt Unterstützung bei der Identifikation von Use Cases für die Implementierung neuer Prozesstechnologien erhalten.

Aktuelle Barrieren für Prozesstechnologien

Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien

Wie stark hindern Sie die folgenden Barrieren daran, moderne Prozesstechnologien in Ihrem Verantwortungsbereich weiter zu verankern?

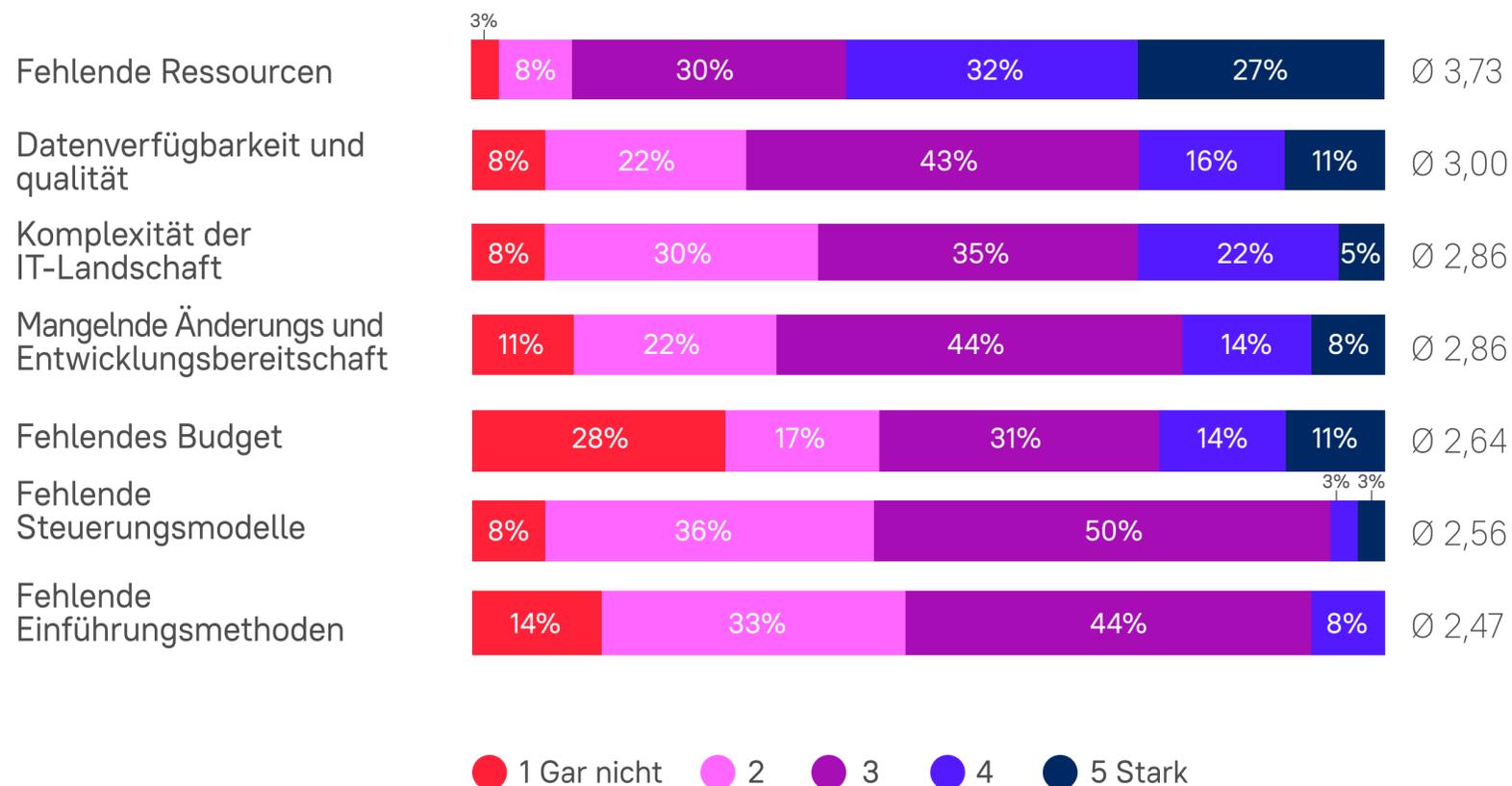


Abbildung 44: Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien (Industrie)

Wie bereits beim branchenübergreifenden Überblick der Barrieren zeigt sich auch bei Industrieunternehmen, dass diese grundsätzlich durchschnittlich stark mit Barrieren kämpfen. Dennoch sticht bei Industrieunternehmen die Barriere der fehlenden Ressourcen und Fachkräfte heraus, welche mit Abstand am stärksten bewertet wird und eine signifikante Barriere darstellt. Deswegen sollten auch Industrieunternehmen mehr Personal für den Betrieb von Prozesstechnologien abstellen oder auf komplexitätsärmere Lösungen setzen, um noch schneller von den Chancen der Prozessdigitalisierung zu profitieren.

Auffällig stark wird bei Industrieunternehmen die Barriere der Datenverfügbarkeit und -qualität bewertet. Daher könnte es sich lohnen, bei Industrieunternehmen verstärkt auf Qualitätssicherung in der Datengewinnung und -aufbereitung zu achten.

Am anderen Ende zeigt sich, dass nur 6% bzw. 8% fehlende Steuerungsmodelle und Einführungsmethoden als stärkere Barriere sehen.



Logistik



Während sich Logistikunternehmen insbesondere durch Themen rund um **Technologische Transformation** und **Datenschutz** herausgefordert fühlen, sehen sie enormes Potenzial, durch die Optimierung von Geschäftsprozessen an **Kunden** und **Mitarbeiterzufriedenheit** sowie an **Effizienz** dazuzugewinnen.



Im Zusammenhang mit Geschäftsprozessen setzen Logistikunternehmen verstärkt Technologien wie **Intelligente Dokumentenverarbeitung (78%)**, **Real-time Prozessüberwachung (69%)** oder **Predictive Process Analytics (62%)** ein.



Diese Prozesstechnologien kommen insbesondere im **Track and Trace**, bei **Issue to Resolution** oder **Dangerous Goods Management** zum Einsatz.



Während Logistikunternehmen im Zusammenhang mit ihren Geschäftsprozessen noch **Digitalisierungspotenzial** sehen und die **Investitionsbereitschaft** hier auch hoch ist, hindern sie vor allem **fehlende Ressourcen** sowie die **Komplexität der IT-Landschaft** an der weiteren Skalierung von Prozesstechnologien.

Digitalisierungsgrad und zukünftige Ausrichtung

Digitalisierungsgrad

Wie stark ist das Digitalisierungspotenzial Ihrer Geschäftsprozesse ausgeschöpft?

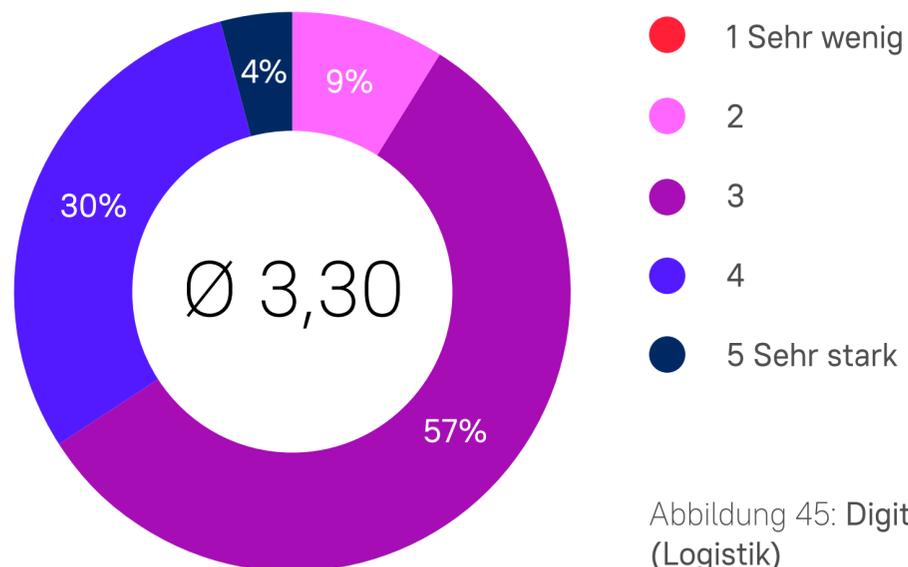


Abbildung 45: Digitalisierungsgrad (Logistik)

Investitionsbereitschaft für Geschäftsprozesse

Wie planen Sie Ihre zukünftigen Investitionen im Vergleich zu den vergangenen Jahren, um Ihre Geschäftsprozesse in den kommenden Jahren weiter zu optimieren?

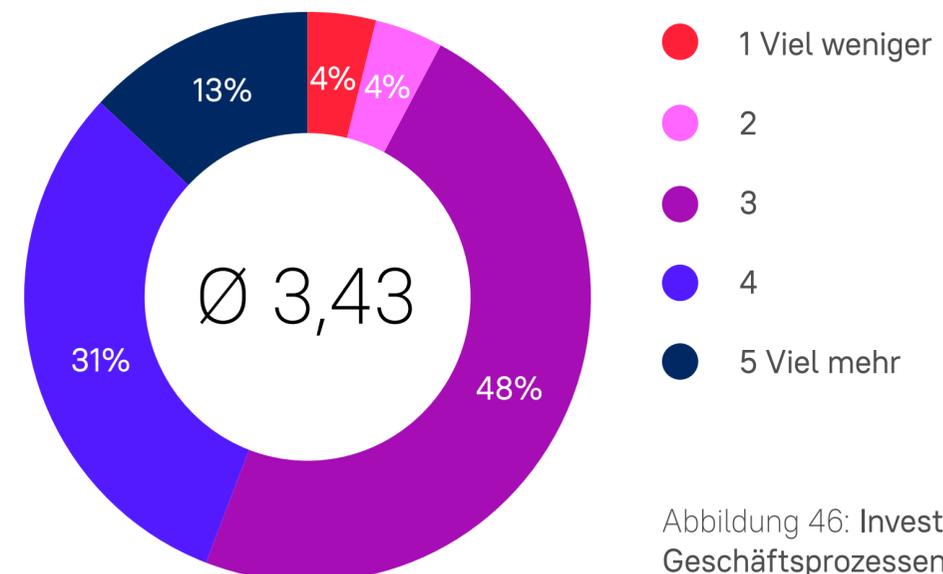


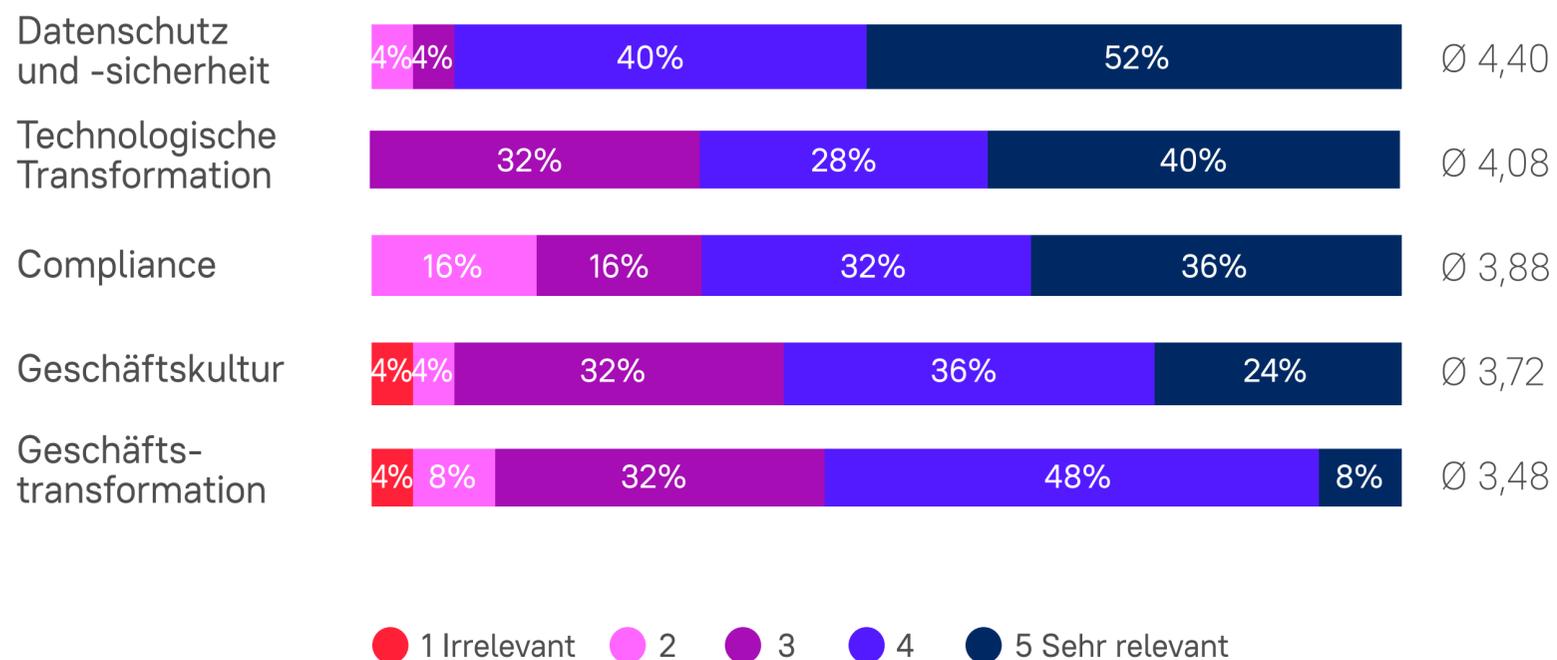
Abbildung 46: Investitionsbereitschaft bei Geschäftsprozessen (Logistik)

Auch wenn Logistikunternehmen branchenübergreifend noch den durchschnittlich höchsten Digitalisierungsgrad mitbringen, ist die Digitalisierung auch bei den Logistikunternehmen noch ausbaufähig. Dennoch bildet die Logistikbranche das Schlusslicht im branchenübergreifenden Vergleich der Investitionsbereitschaft. Dies erklärt auch die hohe Menge an Digital Hesitants und Settlers unter den Logistikern. Logistikunternehmen sollten daher darauf achten, den Prozessdigitalisierungstrend nicht zu verpassen und in Zukunft weiter in die Digitalisierung der Prozesse investieren.

Aktuelle Herausforderungen für Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Herausforderungen für Ihre Geschäftsprozesse ein?



Auch bei Logistikunternehmen bestätigt sich der branchenübergreifende Eindruck, dass grundsätzlich alle diskutierten Herausforderungen eine starke Relevanz für die Gestaltung der Geschäftsprozesse haben.

Dennoch bewerten Logistikunternehmen die Herausforderungen insgesamt auch am stärksten. Daher lohnt es sich gerade für Logistikunternehmen, in die Bekämpfung der Herausforderungen zu investieren.

Außerdem fällt auf, dass die Herausforderung Compliance bei Logistikern nicht an letzter Stelle steht. Auch hier könnte sich ein Austausch zwischen den verschiedenen Branchen lohnen, sodass Unternehmen entsprechend ihre Erfahrungen mit den Herausforderung teilen können. Weiter ist es sinnvoll, bei der Gestaltung von Prozessen auf compliancefokussierte Workflow-Management-Systeme zu setzen.

Abbildung 47: Unternehmensspezifische Herausforderungen mit Fokus auf Geschäftsprozesse (Logistik)

Aktuelle Chancen einer Optimierung der Geschäftsprozesse

Unternehmensspezifische Chancen durch Optimierung von Geschäftsprozessen

Wie relevant schätzen Sie die folgenden Chancen einer Optimierung von Geschäftsprozessen ein?

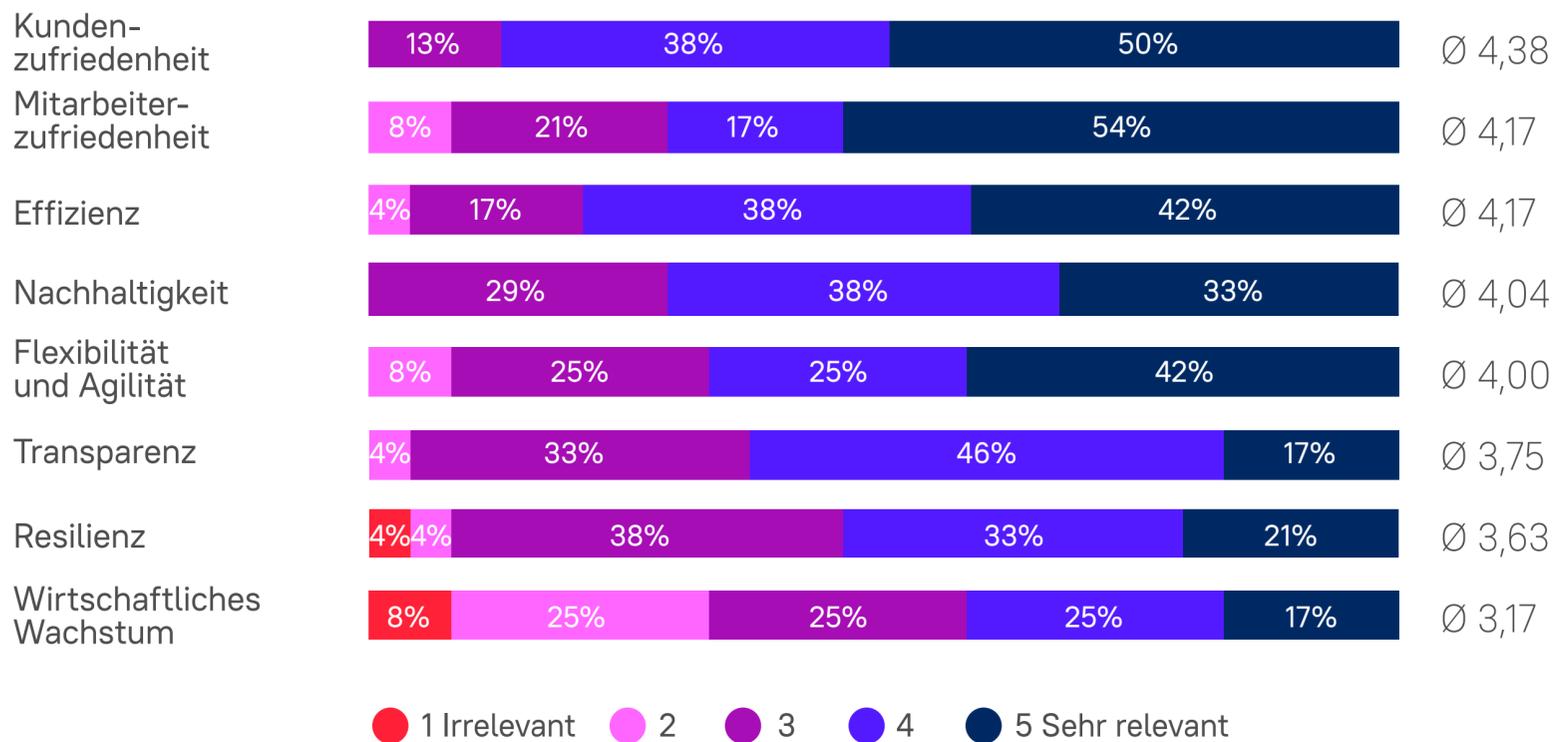


Abbildung 48: Unternehmensspezifische Chancen durch die Optimierung von Geschäftsprozessen (Logistik)

Ein konsistent hohes Rating zeigt sich auch bei den Logistikunternehmen bei den Chancen, welche diese durch die Optimierung ihrer Geschäftsprozesse erreichen wollen.

Eine auffällig hohe Relevanz wird der Chance der Kundenzufriedenheit zugeordnet. Hierin zeigt sich, dass Logistiker insbesondere ihre Kunden im Blick haben und diesen durch bessere Prozesse ein optimiertes Kundenerlebnis beschereen wollen.

Zudem zeigt sich, dass Nachhaltigkeit besonders bei Logistikern ein präsenteres Thema ist. Gerade bei den immensen Transportwegen, die täglich zurückgelegt werden, scheint hier auch ein gewisser externer Druck vorzuherrschen, die Umweltbelastungen zu reduzieren.

Außerdem fällt auf, dass der Chance wirtschaftliches Wachstum vergleichsweise wenig Relevanz zugeordnet wird. Dadurch zeigt sich, dass auch Logistiker eher auf softe Chancen wie Zufriedenheit hoffen und nicht sofort einen Geldwertnutzen erzielen wollen.

Einsatz von Prozesstechnologien

Einsatz von Prozesstechnologien

Welche modernen Prozesstechnologien setzen Sie bereits ein?

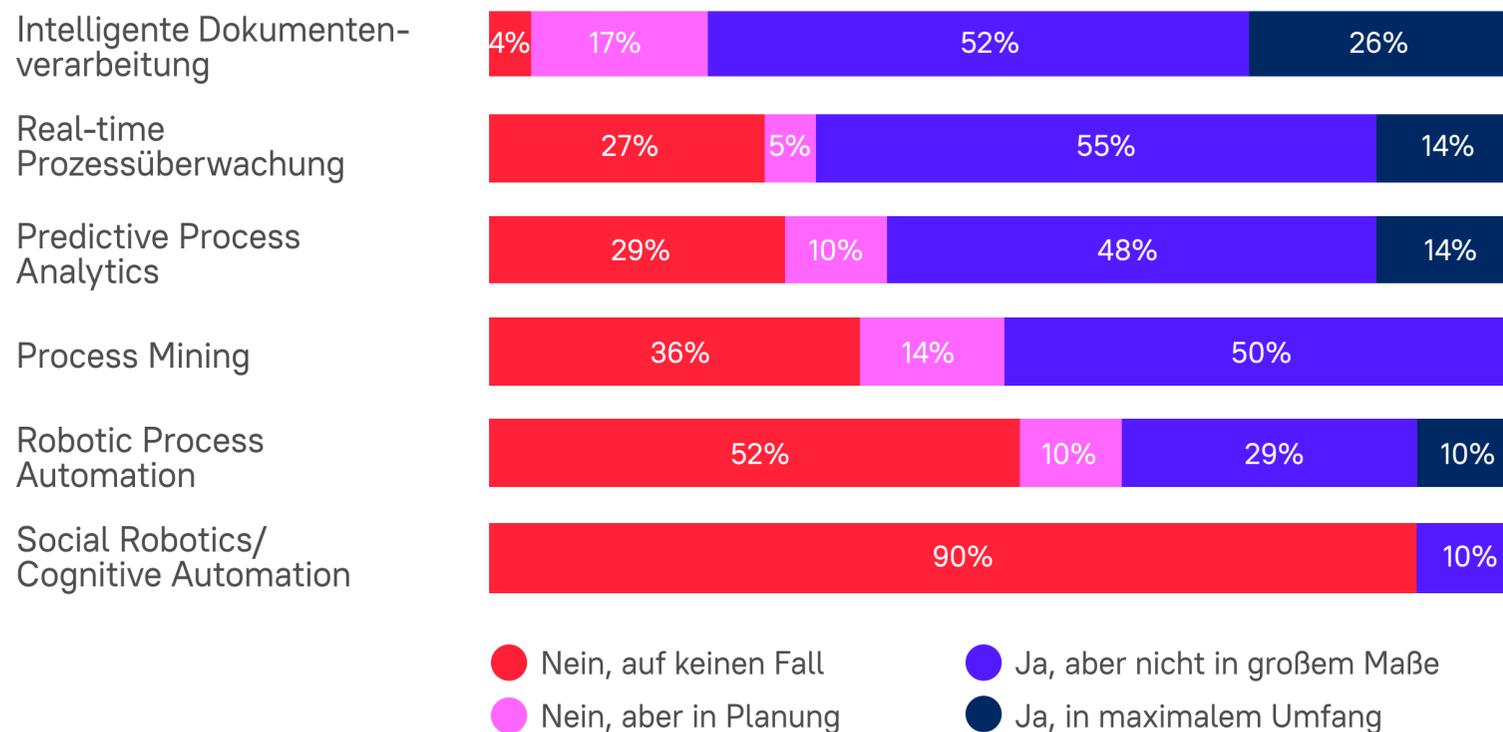


Abbildung 49: Einsatz von Prozesstechnologien (Logistik)

Nahzu alle Unternehmen der Logistik (96%) nutzen bereits Intelligente Dokumentenverarbeitung oder planen diese zukünftig einzusetzen. Hingegen hat noch keines der teilnehmenden Logistikunternehmen Social Robotics umfangreich im Einsatz. 90% der Logistiker lehnen den Einsatz sogar grundsätzlich ab. Bei anderen Technologien ist die bisherige Adaption der Technologien durchmisch. Häufig liegt ein geringer Einsatz an der fehlenden Priorisierung von Prozessdigitalisierungsthemen. Dennoch sollten Logistiker sich stärker mit der Identifikation möglicher Use Cases für Prozesstechnologien auseinandersetzen und weiter in die Digitalisierung der Prozesse investieren.

Häufigste Gründe

für "Ja, aber nicht in großem Maße"

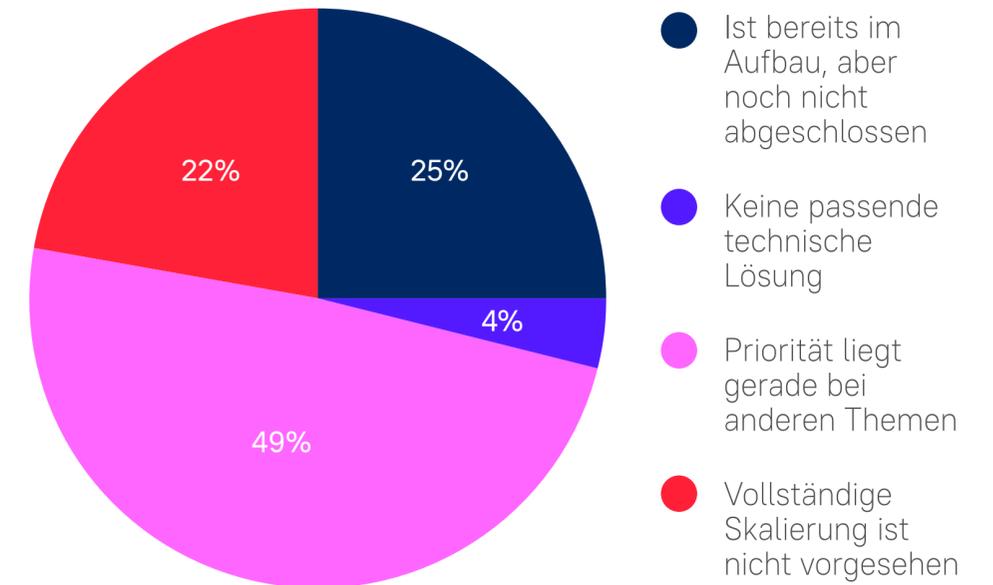


Abbildung 50: Gründe für geringe Skalierung von Prozesstechnologien (Logistik)

Einsatz von Prozesstechnologien bei spezifischen Prozessen

Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenspezifischen Prozessen

Für welche Anwendungsfälle nutzen Sie bereits moderne Prozesstechnologien?

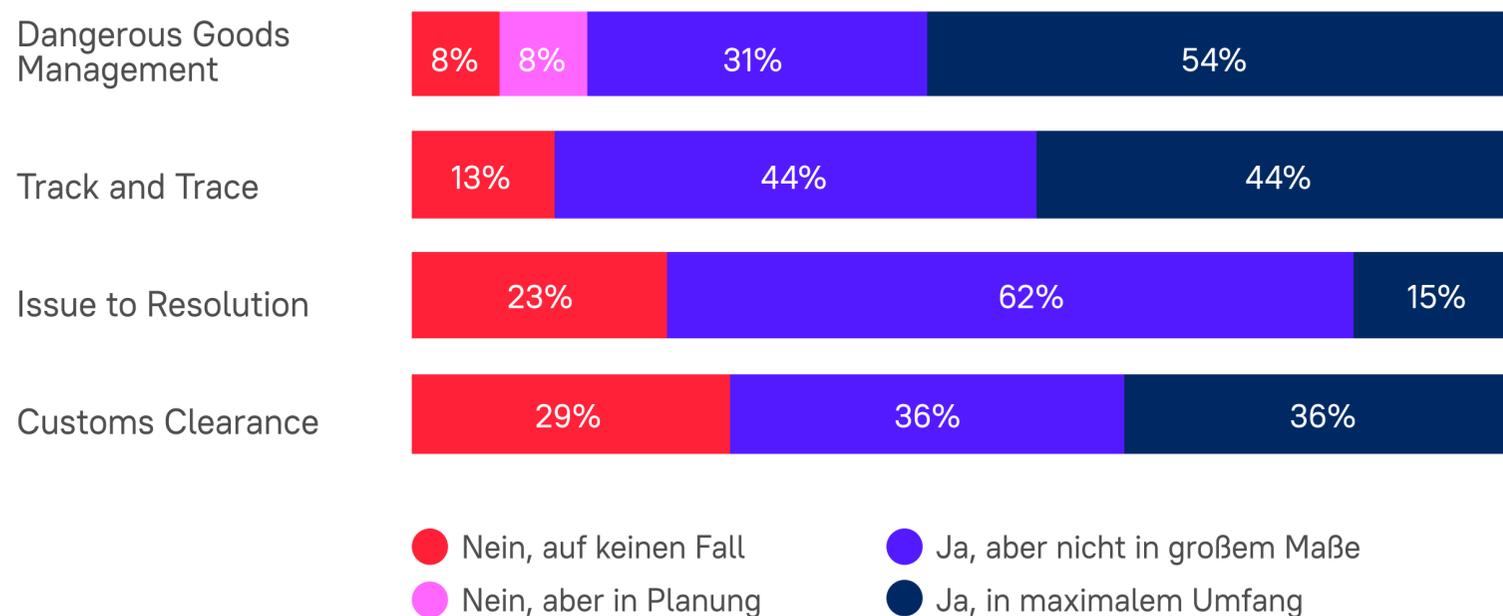


Abbildung 51: Einsatz von Prozesstechnologien bei branchenspezifischen Prozessen (Logistik)

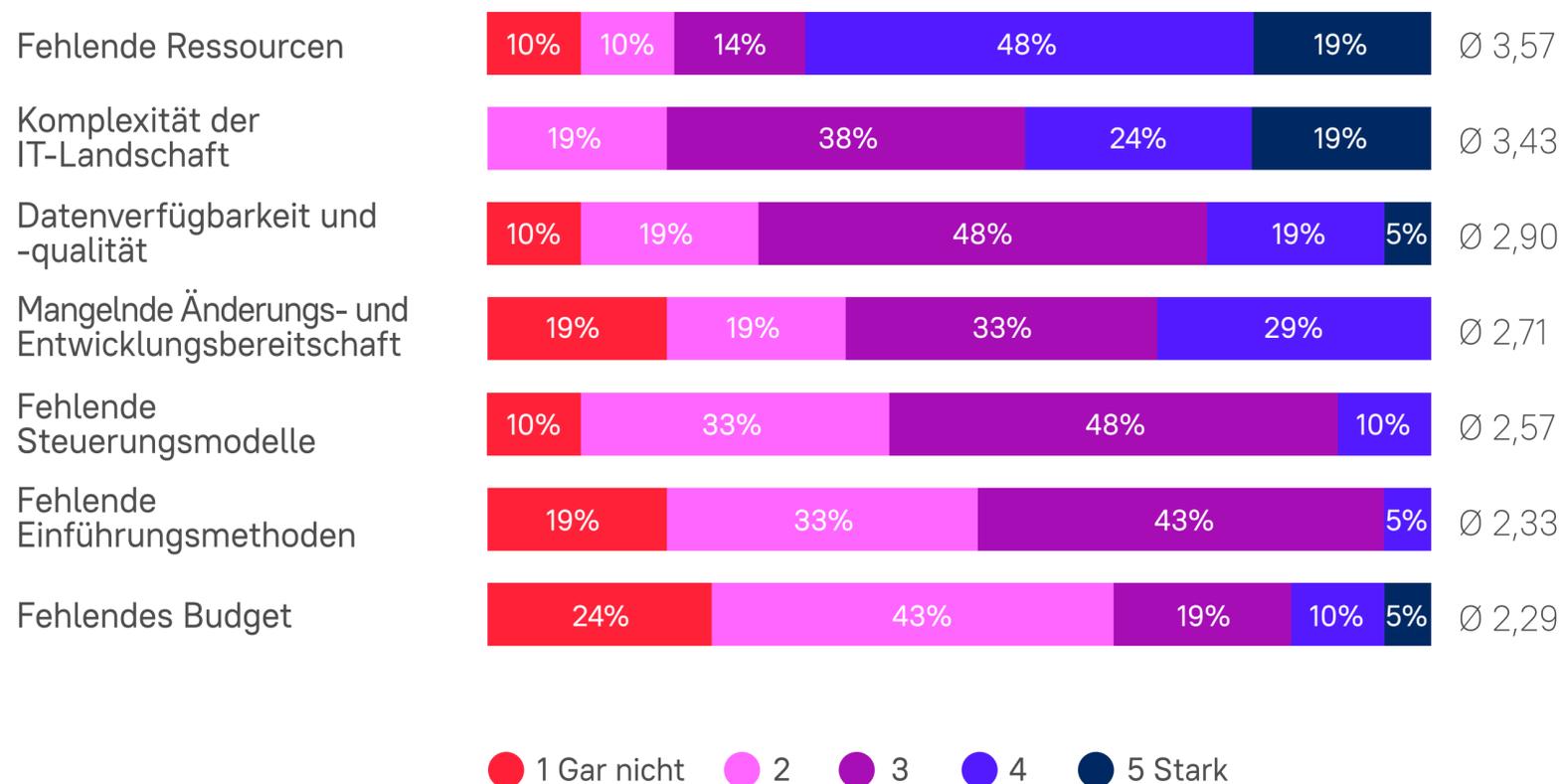
Viele der teilnehmenden Logistikunternehmen nutzen bereits Prozesstechnologien für ihre Prozesse. Am stärksten werden bei fast allen Unternehmen der Logistik die Prozesse im Dangerous Goods Management oder im Track and Trace mit Prozesstechnologien unterstützt. Bei Issue to Resolution zeigt sich noch hohes Skalierungspotenzial.

Dennoch zeigt sich auch bei Logistikern, dass Unternehmen die Prozesse überwiegend entweder bereits jetzt schon durch Technologien unterstützen oder diese vollumfänglich ablehnen und auch in Zukunft nicht damit planen. Dies zeigt, dass Logistikunternehmen wenig an ihrer jetzigen Situation ändern wollen und Gefahr laufen, in Bezug auf ihre Prozesse nicht am Ball zu bleiben. Logistiker sollten deshalb verstärkt Unterstützung bei der Identifikation von Use Cases für die Implementierung neuer Prozesstechnologien erhalten.

Aktuelle Barrieren für Prozesstechnologien

Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien

Wie stark hindern Sie die folgenden Barrieren daran, moderne Prozesstechnologien in Ihrem Verantwortungsbereich weiter zu verankern?



Wie bereits beim branchenübergreifenden Überblick der Barrieren zeigt sich auch bei Logistikern, dass diese grundsätzlich durchschnittlich stark mit Barrieren kämpfen. Dennoch steht auch bei Transportunternehmen die Barriere der fehlenden Ressourcen an oberster Stelle. Dicht dahinter ist jedoch auch die Komplexität der IT-Landschaft zu finden. Erst danach zeigt sich ein kleiner Sprung zu den weiteren Barrieren. Deswegen sollten auch Logistikunternehmen mehr Personal für den Betrieb von Prozesstechnologien abstellen und auf komplexitätsärmere Lösungen setzen, um noch schneller und stärker von den Chancen der Prozessdigitalisierung zu profitieren.

Abbildung 52: Barrieren für den Einsatz von Prozesstechnologien (Logistik)

Fazit

Prozesstechnologien wie Process Mining, Robotic Process Automation oder Process Monitoring erfahren, gerade in Zeiten des „New Normal“, enorme Aufmerksamkeit und Unternehmen aller Bereiche und Größen beschäftigen sich mit der Frage, ob und wie sie diese Technologien sinnvoll einsetzen können. Das generelle Potenzial von Prozesstechnologien wird von den meisten Unternehmen als (sehr) hoch bewertet, entsprechend wollen auch fast alle genauso viel oder mehr in den Einsatz dieser investieren. Die Analyse des Status Quo zeigt deutlich, dass je weiter der Fortschritt bei der Prozessdigitalisierung, desto größer die Zufriedenheit der Unternehmen mit ihren Geschäftsaktivitäten. Dennoch fällt es Unternehmen immer noch schwer zu beurteilen, wie genau unternehmerische Herausforderungen durch Prozesstechnologien adressiert werden können und welche Chancen sich durch deren Einsatz ergeben.

Die Studie gibt daher Einblicke wie moderne Prozesstechnologien helfen organisationale Herausforderungen zu überkommen und Chancen im Zusammenhang mit der Digitalisierung von Geschäftsprozessen wahrzunehmen. Unternehmen sehen die größte Herausforderung bei der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse im Bereich Datenschutz & -sicherheit und vermuten die größten Chancen durch den Einsatz von Prozesstechnologien bei der Steigerung von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Die Adaption von Prozesstechnologien ist allerdings noch sehr unterschiedlich. Während Intelligente Dokumentenverarbeitung weit verbreitet ist haben viele Unternehmen noch keine Anwendungsfälle für disruptive Technologien wie Social Robotics entwickelt.

Die Studie legt zudem offen, dass Unternehmen immer größeren Wert drauf legen, dass Technologielösungen nicht nur mehr Transparenz durch ansprechende Nutzeroberflächen, sondern auch explizite Mehrwerte wie messbare Steigerung von Kundenzufriedenheit erwarten. Übergreifend bleibt der zentrale Erfolgsfaktor für wertschöpfenden Einsatz moderner Technologien aber, dass Unternehmen nicht nur wie häufig genügend Budget, sondern auch hinreichend Ressourcen und entsprechende Management-Priorisierung bereitstellen.



Über ABBYY

ABBYY

ABBYY ermöglicht es, mit seiner Digital Intelligence Plattform die gesamten Geschäftsprozesse und Informationen, die ein Unternehmen antreiben, zu analysieren und im Detail zu verstehen. ABBYY-Technologien werden von mehr als 5.000 Unternehmen weltweit eingesetzt, darunter viele Fortune-500-Unternehmen. Die als führend ausgezeichneten Lösungen im Bereich Intelligent Document Processing (IDP) und Process Discovery & Mining steigern Effizienz, Rentabilität und Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens und verbessern das Kundenerlebnis nachhaltig. ABBYY ist ein globales Unternehmen mit Niederlassungen in 14 Ländern.

www.abbyy.com/de

Über Fraunhofer FIT



Projektgruppe Wirtschaftsinformatik

Als Partner für Digitalisierung, Industrie 4.0 und das Internet der Dinge entwickelt das Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT seit knapp 40 Jahren IT-Lösungen, die auf Menschen zugeschnitten sind und sich nahtlos in Unternehmensprozesse einfügen. Als Innovationstreiber bietet es nicht nur Orientierung, sondern gestaltet auch den digitalen Wandel in Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft. Die Projektgruppe Wirtschaftsinformatik des Fraunhofer FIT hat sich als international anerkanntes Forschungszentrum an der Schnittstelle von Finanzmanagement, Informationsmanagement und Wirtschaftsinformatik etabliert. Derzeit arbeiten wir insbesondere in den Geschäftsbereichen Digital Disruption, Digital Business und Digital Transformation. Die Grundsätze unserer Forschung sind Innovation, Interdisziplinarität und Ganzheitlichkeit. Darauf basierend wurde gemeinsam mit der Abteilung Data Science und Künstliche Intelligenz des Fraunhofer FIT das Center for Process Intelligence (CPI) gegründet, welches ganzheitliche Beratungsleistungen im Bereich der datengetriebenen Prozessanalyse, Prozessmodellierung und Prozessanalyse für die Industrie anbietet.

www.fit.fraunhofer.de

Ansprechpartner

Prof. Maximilian Röglinger

Fraunhofer FIT, Projektgruppe Wirtschaftsinformatik

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Wertorientiertes Prozessmanagement, Universität Bayreuth

maximilian.roeglinger@fit.fraunhofer.de

Dominik Fischer

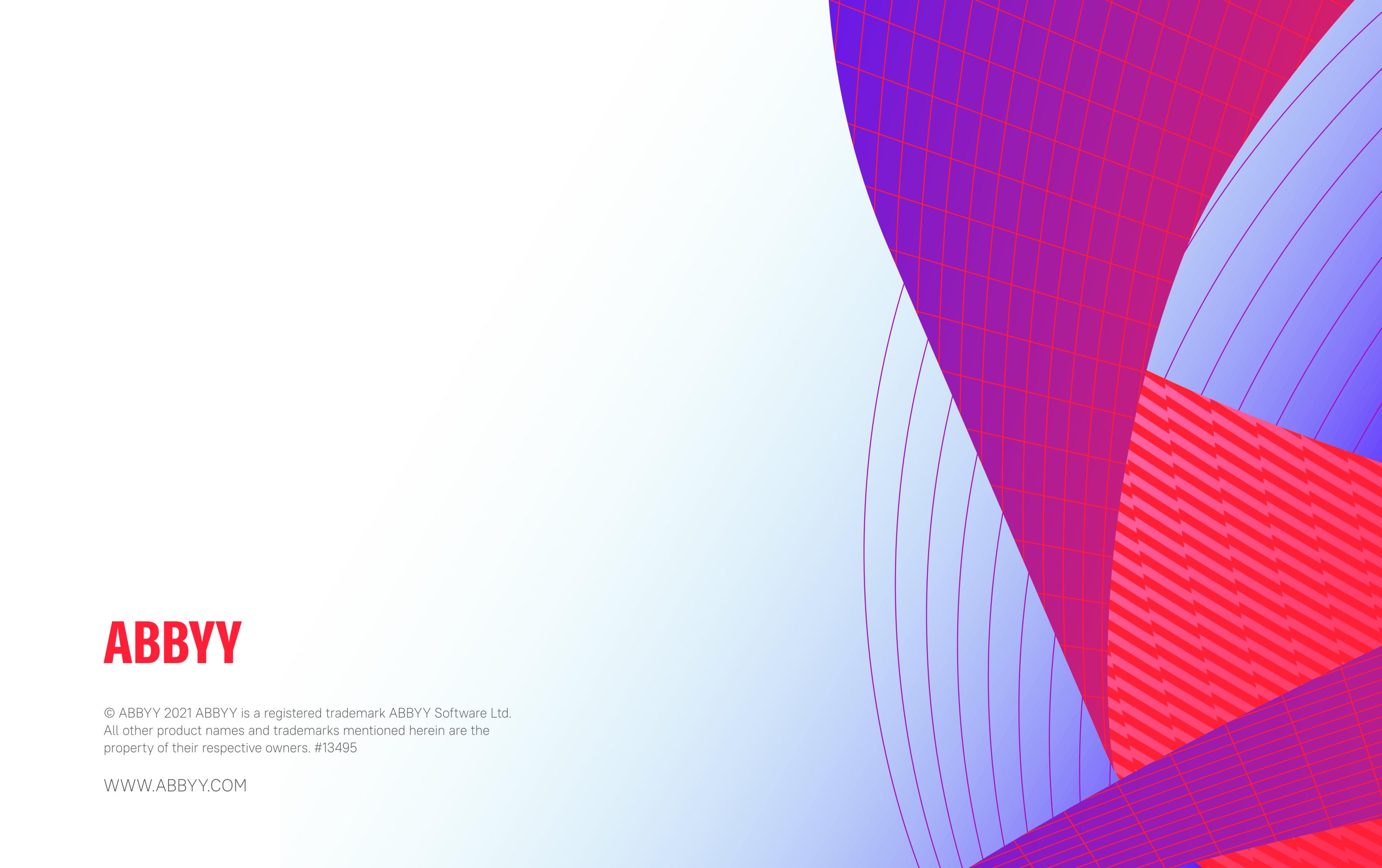
Fraunhofer FIT, Projektgruppe Wirtschaftsinformatik

dominik.fischer@fit.fraunhofer.de

Felix Baumgarte

Fraunhofer FIT, Projektgruppe Wirtschaftsinformatik

felix.baumgarte@fit.fraunhofer.de



ABBYY

© ABBYY 2021 ABBYY is a registered trademark ABBYY Software Ltd.
All other product names and trademarks mentioned herein are the
property of their respective owners. #13495

WWW.ABBYY.COM