

Verpassen Sie nicht den Anschluss

Studie zum aktuellen Stand
der Low-Code-Automatisierung
in Unternehmen



Inhalt

03 **Kurzfassung**

Beschreibung und Ziele der Studie

Definition: Intelligente Automatisierung

Wesentliche Erkenntnisse

06 **Trends und Ergebnisse**

Mitarbeiter

Prozesse

Technologien

22 **Schlussfolgerung**

Umfang und Methodik der Befragung



Kurzfassung

Kurzfassung

Unternehmen stehen vor enormen Herausforderungen und Chancen, die sich durch neue Datenströme und immer mehr Möglichkeiten zur Interaktion mit Kunden ergeben. Um die steigende Nachfrage zu erfüllen, Ineffizienz zu verringern und digitale Lösungen schnell zu implementieren, kommt zunehmend intelligente Automatisierung zum Einsatz.

Intelligente Automatisierung bildet die Grundlage für eine nahtlose **Center-out™-Methode** zur Verknüpfung von operativen Prozessen mit Kundenerlebnissen. Basierend auf dem Vorgangsmanagement verbindet die intelligente Automatisierung zentralisierte künstliche Intelligenz (KI), hybride Robotic Process Automation (RPA) und Low-Code-Softwareentwicklung. So schließen Sie die Lücke zwischen Ihren Daten und der angestrebten Funktionalität für Ihre Kunden und Teams.

Doch die verschiedenen Herangehensweisen an intelligente Automatisierung sind nicht alle gleichermaßen intelligent oder effektiv. Ein gutes Verständnis dafür, wie Branchenführer sich die intelligente Automatisierung zunutze machen und an welchen Hürden andere Unternehmen scheitern, erleichtert Ihnen die Planung Ihrer Automatisierungsstrategie im Einklang mit Ihren geschäftlichen Prioritäten.



Definition: Intelligente Automatisierung – Zusammenspiel von Mitarbeitern, Prozessen und Technologien

Für diese Studie definieren wir **intelligente Automatisierung** als die treibende Kraft hinter der digitalen Transformation. Sie orchestriert Prozesse, verbessert Kundenergebnisse und fördert agile Betriebsabläufe.

Dabei umfasst sie typischerweise mehrere Komponenten: künstliche Intelligenz (KI), Robotic Process Automation (RPA) und die Low-Code-Anwendungsentwicklung. Sie erfordert eine innovative Strategie, die das Potenzial von **Mitarbeitern, Prozessen und Technologien** ausschöpft und gleichzeitig spezifische Anforderungen des Unternehmens und Branchenstandards beachtet. Der Umfang an implementierten automatisierten Technologien variiert enorm. Entscheidend hierbei sind die individuellen Anforderungen der Betriebsabläufe des Unternehmens und die Ausgereiftheit seiner Governance-Strategie sowie in welchem Umfang Geschäftsanwender intelligente Automatisierung als Tool nutzen.

Die von Pega durchgeführte Befragung zur intelligenten Automatisierung beruht auf der Prämisse, dass Unternehmen in den meisten Industriezweigen die IT

stärker in Einklang mit anderen Funktionsbereichen bringen möchten und aktiv nach Geschäftslösungen suchen, die eine Synthese von Low-Code-Anwendungen und Prozessen begünstigen. Die Ergebnisse unserer Studie und Befragung belegen jedoch, dass Unternehmen bei diesem Vorhaben bisher recht unterschiedliche Fortschritte gemacht haben. Entlang eines breiten Spektrums lassen sich klare Vorreiter und Nachzügler identifizieren. Damit Sie sich mithilfe von intelligenter Automatisierung leichter von Ihren stärksten Mitbewerbern abheben können, haben wir für Sie auf den folgenden Seiten die wesentlichen Erkenntnisse unserer Studie zusammengestellt.

Intelligente Automatisierung:

Treibende Kraft hinter der digitalen Transformation, mit der Prozesse orchestriert, Kundenergebnisse verbessert und agile Betriebsabläufe gefördert werden.

Wesentliche Erkenntnisse

Nicht den Anschluss verpassen

Ein Unternehmen, das noch vor wenigen Jahren als Vorreiter bei der intelligenten Automatisierung galt, wäre nach heutigen Standards als Nachzügler einzustufen. Unsere Befragungsdaten lassen keinen Zweifel, dass sich intelligente Automatisierungslösungen in rasantem Tempo weiterentwickeln – und Unternehmen, die ihre Technologien und Prozesse nicht kontinuierlich neu bewerten und aktualisieren, bleiben zwangsläufig auf der Strecke. Die KI und RPA mögen zwar immer noch dem aktuellen Stand der Technik entsprechen, doch die Vorreiter in unserer Studie sagen, dass sie nun lieber aggressiv in Low-Code-Lösungen investieren.

Unterstützung der Führungsebene einholen

Viele Datenpunkte unserer Befragung bestätigen eine Korrelation zwischen dem Reifegrad der intelligenten Automatisierung sowie der Unterstützung und Beteiligung der gesamten Führungsebene des Unternehmens. Wenn alle Führungskräfte an einem Strang ziehen, können schlecht koordinierte, uneinheitliche Automatisierungsansätze durch Prozesse und Governance-Maßnahmen in eine stimmige Strategie für aktuelle und zukünftige Implementierungen überführt werden.

Geschäftliche Strategien in die Entwicklung intelligenter Automatisierungslösungen einbinden

Nachzügler sind sich möglicherweise nicht bewusst, wie wichtig es ist, Geschäftsanwender frühzeitig in den Entwicklungsprozess einzubeziehen. Vorreiter hingegen haben erkannt, dass eine solche Zusammenarbeit – schon ab der Prototypphase – zu benutzerfreundlicheren Lösungen, zuverlässigerer Compliance sowie zielgerichteteren Low-Code-Anwendungen führt.

Solide Prozesse implementieren und Unterstützung im gesamten Unternehmen sichern

Vorreiter beweisen nicht nur ein klares Verständnis der Vorteile von intelligenter Automatisierung. Sie sorgen darüber hinaus für eine aktive Unterstützung im Unternehmen, indem sie zur Teilnahme an allen Aspekten der digitalen Transformation und Low-Code-Entwicklung ermutigen – und dabei den geschäftlichen Mehrwert derartiger Innovationen verdeutlichen.

Starkes Governance-Rahmenwerk planen und implementieren

Dass die intelligente Automatisierung innerhalb eines standardisierten Rahmens realisiert werden muss, haben Vorreiter ebenfalls erkannt. Deshalb achten sie darauf, dass Implementierungen sich an übergeordnete Anforderungen halten, um die Skalierbarkeit und Wiederverwendbarkeit zu gewährleisten. Im Gegensatz dazu arbeiten Nachzügler zumeist nur mit einem formlosen Rahmenwerk – oder komplett ohne ein solches Gerüst.





Trends und Ergebnisse

Die drei Säulen der intelligenten Automatisierung

Mitarbeiter: Bessere Transformation bei Einbeziehung der IT und multi-disziplinärer Geschäftseinheiten

Technologische Neuerungen – und die zugehörigen Prozesse für ihre Nutzung – können nur dann bestehen, wenn die künftigen Anwender sich mit Weitblick und Engagement für die jeweilige Technologie einsetzen. Die Bedeutung dieser menschlichen Komponente ist also nicht zu unterschätzen. **Intelligente Automatisierung braucht viele Fürsprecher und ist in jeder Phase auf die Unterstützung von Entscheidungsträgern angewiesen.** Zu deren Hauptaufgaben zählt auch, unternehmensweit für ein Klima zu sorgen, das Mitarbeitern auf allen Ebenen hilft, die Technologie zu verstehen, zu akzeptieren und zu verwenden.

Nach Studien von Gartner werden Unternehmen, in denen die IT ein klares Verständnis der Kundenanforderungen hat, bis 2024 die Customer-Experience-Metriken ihrer Mitbewerber um 20 % übertreffen.¹ Dies ist einer von zahlreichen Belegen dafür, wie wichtig es bei intelligenter Automatisierung ist, dass Geschäftsfunktionen bei jeder Implementierung mit der IT zusammenarbeiten – und zwar vom ersten Prototypentwurf über regelmäßige Upgrades bis hin zur Erfüllung aller Compliance-Anforderungen. Alltägliche Herausforderungen und nötige Anpassungen an wechselnde Marktbedingungen lassen sich nur mit Teamwork und geeigneten Strukturen bewältigen.

Unternehmen benötigen also zwei Dinge: ein Team mit den richtigen Fähigkeiten, Einstellungen und Motivationen sowie ein solides Governance-Modell, das ein kollaboratives Umfeld schafft, Risiken minimiert und positive Geschäftsergebnisse maximiert. Unsere Befragung zeigt, dass sich die Branchenführer am stärksten bemühen, einen vielfältigen Talentpool für das Low-Code-Segment zusammenzustellen.

Nur 18 % der Befragten geben an, dass es in ihrem Unternehmen ein Team für die digitale Transformation gibt, das direkt der obersten Führungsebene untersteht. Dieser Anteil der Befragten berichtet jedoch insgesamt von einer intensiveren Zusammenarbeit zwischen geschäftlichen und technischen Unternehmensbereichen, stärkeren Governance-Strukturen, mehr abteilungsübergreifenden Strategien sowie vom Einsatz mehrerer Plattformen, um neue Anwendungen zu entwickeln und zu nutzen. Nach den Angaben dieser Befragten gibt es auch weniger isolierte Entwicklungsbereiche und mehr Datentransparenz. Auch ist bei ihnen die unternehmensweite Akzeptanz von intelligenter Automatisierung wahrscheinlicher als bei Befragten aus Unternehmen, in denen es an absoluter, koordinierter Unterstützung durch die Führungsebene mangelt. Obendrein nutzen sie Low-Code-Lösungen, KI und RPA zur Verbesserung von Alt- und Bestandssystemen etwas öfter als andere Befragte. Vorreiter lassen auch hinsichtlich der Wiederverwendbarkeit von Low-Code-Anwendungen nichts anbrennen: Schon heute integrieren sie ein umfassendes Framework für intelligente Automatisierung in ihre Zukunftspläne.

¹Gartner: „Top Strategic Technology Trends 2021“. Abgerufen von Tech Republic.

„Vorreiter schaffen eine Unternehmenskultur und strategische Struktur, die für die Formalisierung von intelligenter Automatisierung im Unternehmen und konsistente, wiederholbare Prozesse sorgt.“



Wenn jeder im Unternehmen etwas zu intelligenter Automatisierung und zugehörigen Prozessen beisteuert, kann sich das Unternehmen wahrscheinlich schnell einen Wettbewerbsvorteil sichern.

Die Vorreiter in unserer Studie, die auch Geschäftsanwender bei der intelligenten Automatisierung einbeziehen, haben bisher die deutlichsten Fortschritte erzielt. Ob ein Unternehmen zur Vorreitergruppe oder zum Mittelfeld zu zählen ist, hängt davon ab, wie vielen unterschiedlichen Geschäftsfunktionen die Anwender angehören. (Nur ein kleiner Prozentsatz der Befragten gibt an, dass Geschäftsanwender „kaum Gelegenheit“ zur Entwicklung von Low-Code-Anwendungen und -Prototypen haben.)

Intelligente Automatisierung erfordert jedoch mehrere Fürsprecher, da Unternehmen ohne die Unterstützung der gesamten Führungsebene im Nachteil sind. Um sich an der Spitze zu behaupten, ist außerdem die **volle Unterstützung der Chefetage** für intelligente Automatisierung sowie die **aktive Beteiligung aller** wichtigen Entscheidungsträger aus der IT und dem operativen Geschäft notwendig. Von den Befragten, auf die dieses Kriterium zutrifft, geben 53 % an, dass an der Anwendungsentwicklung alle Geschäftsfunktionen mitwirken. Von den Teilnehmern hingegen, bei denen nur eine einzige Führungskraft die intelligente Automatisierung vorantreibt (ohne Rückhalt durch die gesamte Führungsebene), kann kaum ein Viertel eine derart hohe Beteiligung der Geschäftsfunktionen verzeichnen.

Befragte, die in Software- und Engineering-Rollen tätig sind, berichten über die intensivste Zusammenarbeit zwischen den Geschäfts- und IT-Abteilungen. Das legt den Schluss nahe, dass die Motivation hinter einer koordinierten intelligenten Automatisierung immer noch im Technikbereich zu suchen ist. Folglich müssten sich Nachzügler wohl mehr bemühen, die Vorteile von intelligenter Automatisierung mit geschäftlichen Zielen zu verknüpfen. Möglicherweise müssten sie auch stärker auf ein Unternehmensklima hinarbeiten, in dem von Geschäftsfunktionen und der IT erwartet wird, dass sie sich an der Anforderungsanalyse, am Prototypentwurf und an der Strategieplanung für die Anwendungsentwicklung beteiligen.



53 % geben an,
**Anwendungen
gemeinsam mit allen
Geschäftsfunktionen
zu entwickeln.**



Heißt dies, dass Vorreiter besonders viele Citizen Developer aus allen Sektoren rekrutieren? Nein, nicht unbedingt. Die meisten Befragten haben höchstens fünf solche Entwickler im Unternehmen. Etwa ein Drittel der Vorreiter beschäftigt fünf bis zehn Citizen Developer; nur bei 9 % stehen zehn bis fünfzig Citizen Developer im Dienst. Die einzigen Befragten, bei denen es hundert oder mehr Citizen Developer gibt, sind Nachzügler ohne Fürsprecher in der Führungsebene.

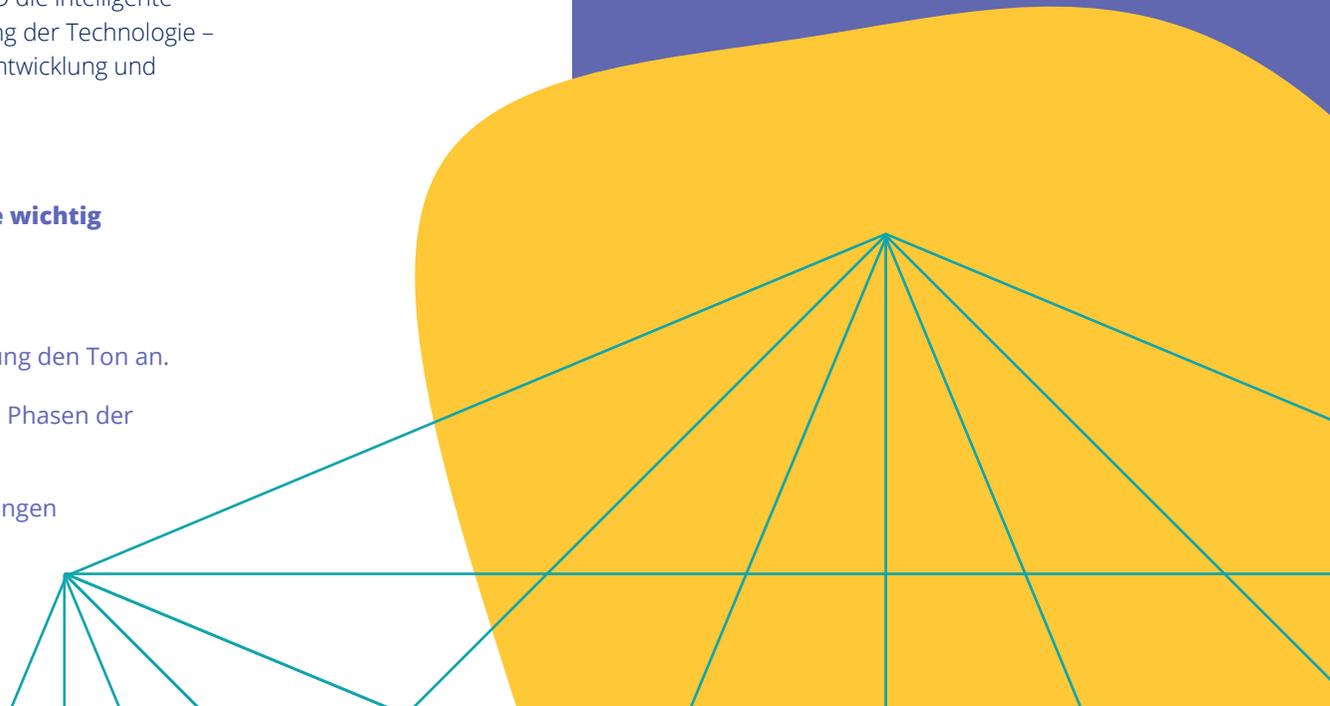
Diese Daten suggerieren deutlich, dass die Anzahl der Entwickler weniger wichtig ist als das Umfeld, in dem sie arbeiten. Wenn intelligente Automatisierung ein isolierter, unkoordinierter Prozess ist, steigt das Risiko einer Schatten-IT und ineffizienter Investitionen, die nichts zum Erreichen der geschäftlichen Ziele beitragen. Durch die Fokussierung der Vorreiter auf eine solide Governance-Struktur und Koordination kann sich die Anzahl der Entwickler geringfügig erhöhen. Doch die Qualität und Verwendbarkeit ihrer Anwendungen sind viel entscheidendere Attribute, durch die sie sich von Mitbewerbern abheben.

Unsere Befragung deutet darauf hin, dass Nachzügler das Konzept der intelligenten Automatisierung verstehen – es sind jedoch die Vorreiter, die diese Implementierungen durch ein geeignetes Umfeld unterstützen, in dem unterschiedlichste Fachkräfte Anwendungen entwickeln, testen und adaptieren können. Die Daten legen zudem nahe, dass die digitale Transformation bei vielen Nachzüglern immer noch an technischen Problemen scheitert. Ein Fünftel der Befragten, bei denen der CTO die intelligente Automatisierung vorantreibt, beklagt die mangelnde Unterstützung der Technologie – wahrscheinlich durch Geschäftsanwender, die sich nicht an der Entwicklung und Planung beteiligen.

Insgesamt unterstreichen die Befragungsergebnisse, wie wichtig Mitarbeiter aus verschiedenen Rollen für die intelligente Automatisierung sind:

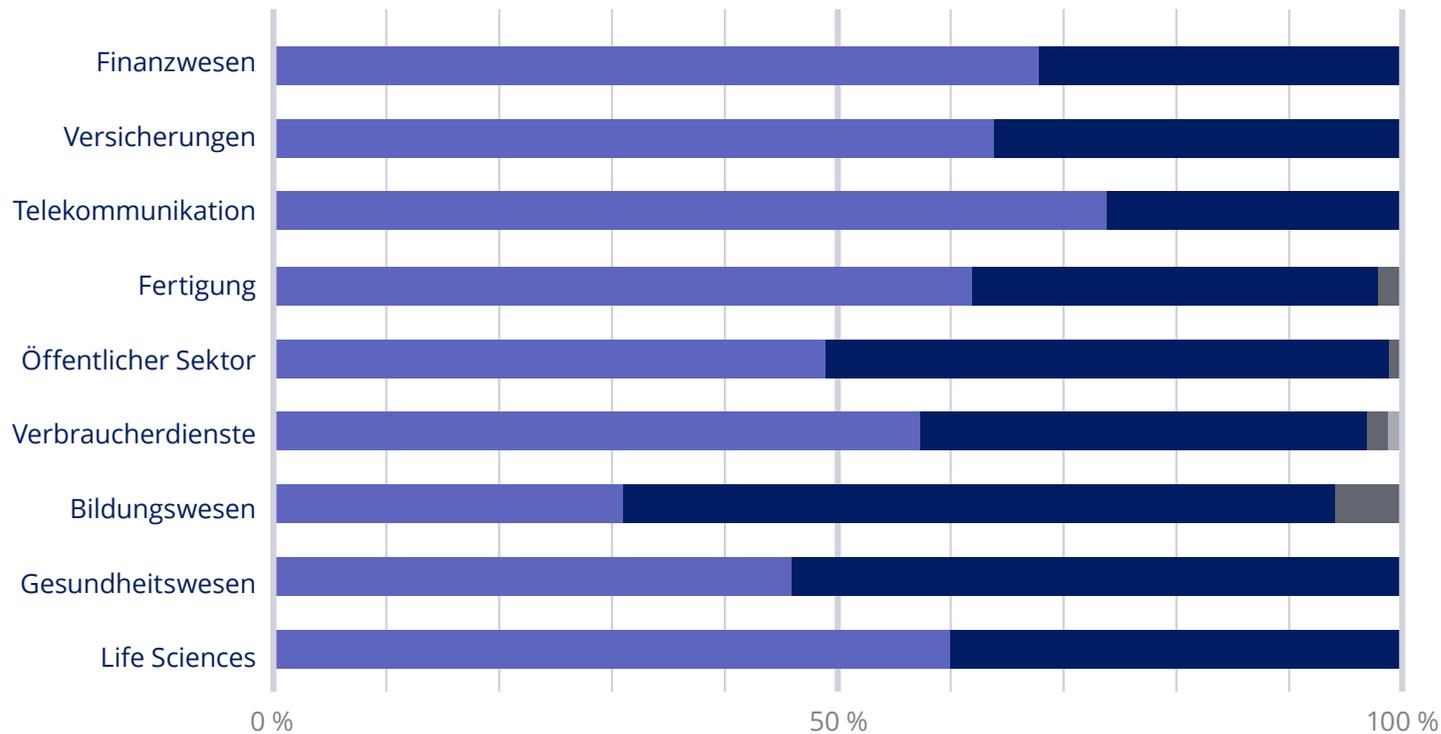
- Führungskräfte geben durch ihre Unterstützung und Führung den Ton an.
- Mitarbeiter aus Geschäftsbereichen und IT müssen in allen Phasen der Anwendungsentwicklung zusammenarbeiten.
- Unterschiedlichste Fachkräfte müssen Low-Code-Anwendungen gemeinsam entwerfen, testen und implementieren.

„Wenn intelligente Automatisierung ein isolierter, unkoordinierter Prozess ist, steigt das Risiko einer Schatten-IT und ineffizienter Investitionen, die nichts zum Erreichen der geschäftlichen Ziele beitragen.“



Wie effektiv arbeiten Geschäftsfunktionen und IT zusammen?

- Effektive abteilungsübergreifende Strategie mit intensiver Kontrolle durch das leitende Management
- Effektive, koordinierte Strategie in vielen Abteilungen/Funktionen
- Keine Gesamtstrategie, uneinheitliche Kooperation
- Geschäftsfunktionen und IT arbeiten nicht effektiv zusammen

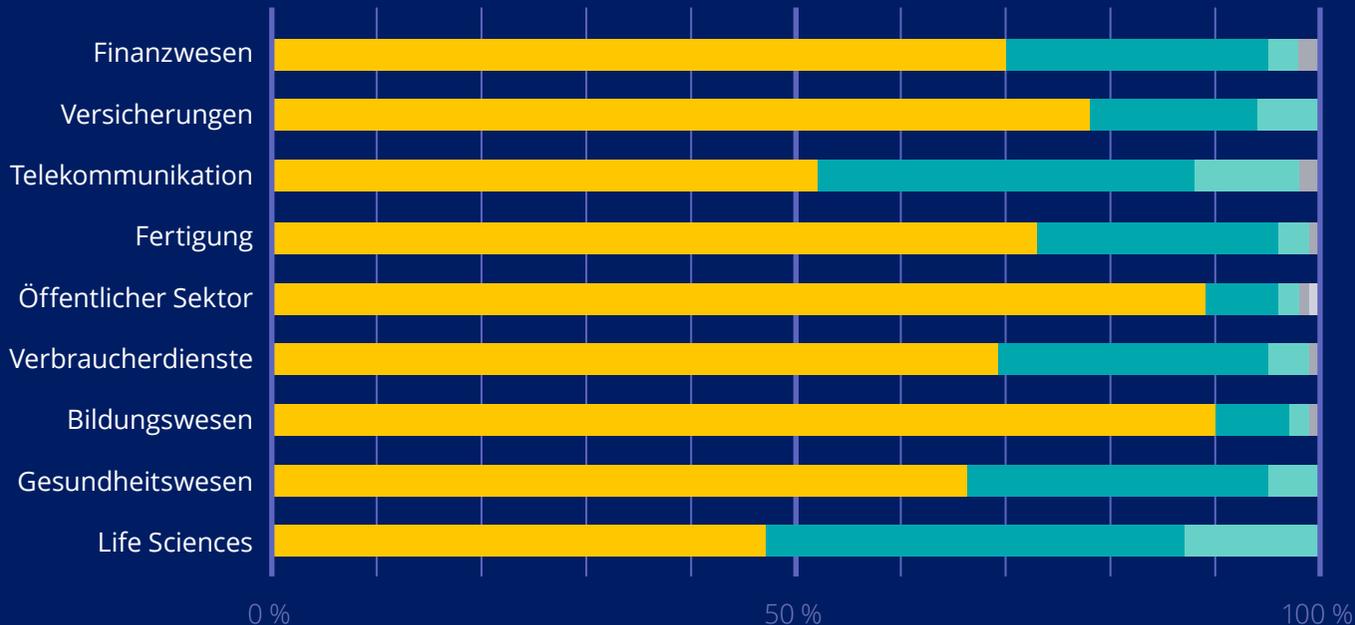


74 % der Befragten aus der Medien- und Telekommunikationsbranche haben effektive abteilungsübergreifende Strategien für die digitale Transformation mit intensiver Kontrolle durch das leitende Management. Im öffentlichen Sektor sind es nur 49 %.

Wie viele Personen in Ihrem Unternehmen würden Sie nach der folgenden Definition als „Citizen Developer“ bezeichnen?

Ein Citizen Developer ist ein Anwender, der neue Geschäftsanwendungen für Andere erstellt und dazu Entwicklungs- und Laufzeitumgebungen nutzt, die durch die IT des Unternehmens genehmigt wurden.

■ < 5 ■ 5-9 ■ 10-49 ■ 50-99 ■ > 100



36 % der Befragten aus der Medien- und Telekommunikationsbranche und 35 % aus dem Gesundheitswesen/ Life Sciences beschäftigen fünf bis neun Citizen Developer.

Im Bildungswesen (2 %), öffentlichen Sektor (7 %) und Versicherungswesen (16 %) besteht Nachholbedarf.

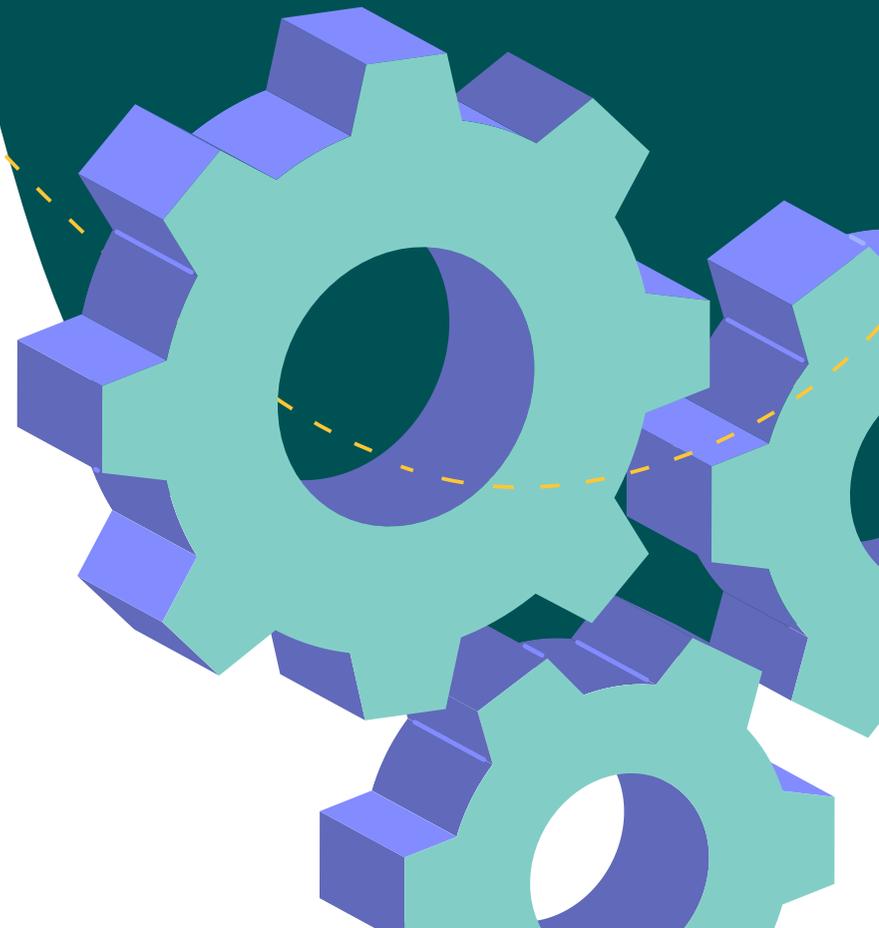
Prozesse: Mehr Agilität im Unternehmen durch Leitlinien und Governance

Die Low-Code-Revolution ist in vollem Gange. Der globale Markt für Entwicklungsplattformen, der 2019 gerade knapp die Marke von 10 Milliarden US-Dollar übertraf, wird Prognosen zufolge bis 2030 ein Volumen von 187 Milliarden US-Dollar erreichen.² Und die digitale Transformation nimmt in allen Branchen stark an Fahrt auf. Je mehr intuitive Schnittstellen die bisher so komplexe Softwareprogrammierung ersetzen, desto einfacher wird es für Mitarbeiter mit guten Ideen – also nicht nur hochqualifizierte Programmierer –, geeignete Anwendungen zu entwickeln, die dem Unternehmen, seinen Partnern und seinen Kunden bessere Ergebnisse liefern.

Das Problem dabei? Die nötigen Prozesse für das Planen, Testen, Erstellen und Freigeben von Anwendungen sind in zahlreichen Unternehmen weiterhin schlecht koordiniert oder hauptsächlich IT-Entwicklern vorbehalten. Unsere Befragung ergab, dass viele Unternehmen keine festen Prozesse und Kapazitäten für die Low-Code-Entwicklung haben. Dies führt oft zu doppelter Arbeit, Qualitätsschwankungen und schwachen Systemen, die für kritische Geschäftseinheiten nicht das leisten, was sie sollten. Vorreiter hingegen entwerfen eine komplette Prozessarchitektur für die Anwendungsentwicklung. In diesen Unternehmen gibt es Systeme zur Steuerung und Kontrolle der App-Produktion, die wesentliche Geschäftsprioritäten widerspiegeln.

Solide Prozesse beruhen auf solider Governance. Nur 30 % aller Befragten haben eine offizielle Governance-Struktur eingeführt, die für alle Projekte zur intelligenten Automatisierung gilt. Diese Ergebnisse lassen vermuten, dass Führungskräfte aus dem geschäftlichen Bereich in vielen Unternehmen den Prozess noch nicht vollständig beaufsichtigen.

„Solide Prozesse beruhen auf solider Governance.“



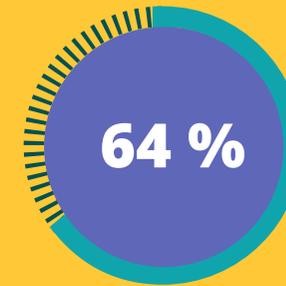
² Research and Markets: „Low Code Development Platform Market Research Report: By Offering, Deployment, Enterprise Vertical, Global Industry Analysis and Market Forecast to 2030“. November 2020.

Die Anforderungsanalyse ist bei Vorreitern „überwiegend kollaborativ“ und umfasst eine Mischung aus mitarbeiter- und technologieorientierten Prozessen. Demgegenüber ist die Anforderungsanalyse bei Nachzüglern entweder überwiegend auf Mitarbeiter (22 %) oder Technologien (25 %) ausgerichtet, wobei nur absolut notwendige Informationen ausgetauscht werden. Vorreiter beziehen angestrebte Geschäftsergebnisse auch schon in Frühphasen der Anwendungsentwicklung ein, wohingegen die Entwicklung von Anwendungen bei Nachzüglern – 56 % der Befragten – entweder nur auf Funktionen oder nur auf Geschäftsergebnissen basiert, aber nicht auf beidem. Kurz gesagt: Unsere Befragung belegt, dass sich die Integration mehrerer Schwerpunkte und Informationsquellen im Zeitverlauf für effektive Fortschritte als entscheidend erweist.

Wie wichtig die federführende Leitung auf oberster Ebene ist, zeigt sich auch in der Prototypphase von Anwendungen. 64 % der Befragten, die dieses Kriterium erfüllen, geben an, dass Geschäftsziele in der Prototypphase erfasst werden. Hingegen sind es bei Unternehmen mit einem CTO als leitendem Strategen nur 49 %. Und bei Unternehmen, in denen der CEO den Ton angibt, sind es sogar nur 36 %. Nachzügler erfassen die Ziele häufiger erst in anderen Systemen, wodurch die Anwendungsentwicklung in der Anfangsphase oft unkoordiniert bleibt.

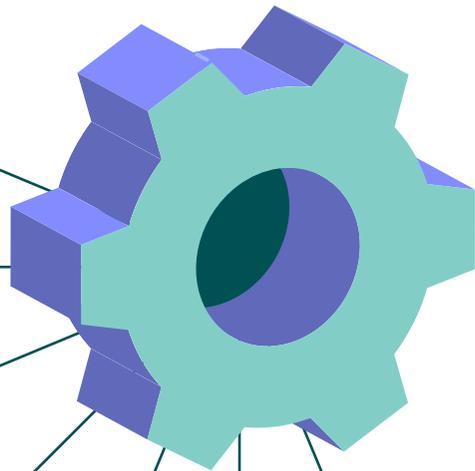
Der womöglich beste Indikator für einen formalisierten intelligenten Automatisierungsprozess ist das Vorhandensein eines automatisierten Kompetenzzentrums – das es bei 64 % der Befragten tatsächlich gibt. Allerdings dürfte der Gesamtdurchschnitt klar durch die 18 % der Befragten angehoben werden, bei denen die Leitung bei der Chefetage liegt: 81 % dieser Befragten haben nämlich ein etabliertes Kompetenzzentrum, während es bei den CTO-Unternehmen nur 59 % und bei den CEO-Unternehmen kaum die Hälfte sind.

Durch den Aufbau einer geeigneten Prozessinfrastruktur können sich Unternehmen aller Art ihre Wettbewerbsfähigkeit erhalten. Wer aber zur Spitze gehören will, muss solide Investitionen einplanen. **Intelligente Automatisierung ist ein rasant wachsendes Ökosystem, an das sich aktuelle Vorreiter unablässig anpassen müssen, um ihre Führungsposition nicht zu verspielen.**



64 % der Befragten
**haben ein
automatisiertes
Kompetenzzentrum.**

„Das Entwickeln, Testen und Implementieren von Low-Code-Anwendungen erfordert die Beteiligung unterschiedlichster Fachkräfte.“



Die große Mehrheit – 94 % der Befragten – hat intelligente Automatisierungsprozesse zur Leistungsüberwachung eingeführt. Und bei 84 % gibt es standardisierte Prozesse für die Mitarbeiterschulung. Doch fast 40 % der Befragten verwenden für die Go-live-Vorbereitung „überwiegend inoffizielle“ Prozesse. Gerade einmal 54 % haben standardisierte Prozesse für die Planung neuer **Microjourneys™** und Implementierungen. Auch hier wird der Zusammenhang zwischen einer Spitzenposition und der federführenden Leitung durch das oberste Management deutlich. 66 % der Befragten, bei denen die Leitung bei einem Führungsteam liegt, haben standardisierte Prozesse für die Zukunftsplanung – bei Unternehmen, in denen nur der CEO die Automatisierung vorantreibt, sind es lediglich 46 %.

Führende Unternehmen haben flexible Prozesse, die sich für neue Einsatzmöglichkeiten der intelligenten Automatisierung sowie die Einbeziehung von mehr Mitarbeitern in allen Entwicklungsphasen anpassen lassen.

Angesichts der Herausforderungen bei neuen Anwendungen unter Aspekten wie Performance, Sicherheit, Geschäftsrisiko und Benutzererlebnis bleibt das Risiko für Entscheidungsträger, dass die vorhandene Technologie womöglich mit neuen Geschäftsprioritäten nicht Schritt halten kann. Nur wer das gewaltige Potenzial einer flexiblen und zugleich vorausschauenden Governance-Struktur erkennt, kann einen chaotischen Zustand vermeiden, bei dem Low-Code-Entwicklungsprozesse unterschiedlichster Qualität und Quantität unbeaufsichtigt wie Pilze aus dem Boden schießen.

Insgesamt deutet unsere Studie darauf hin, dass die Prozesse bei Vorreitern vor allem drei Kriterien erfüllen:

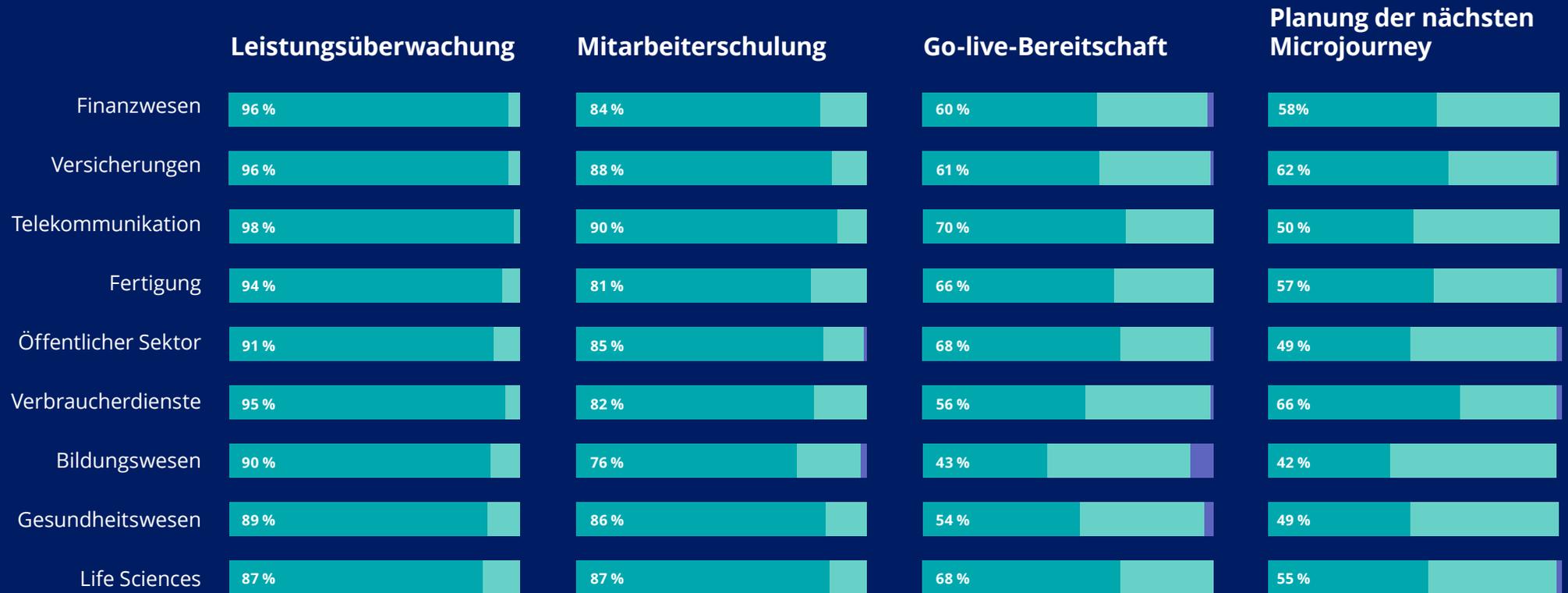
- Sie etablieren eine umfassende Anforderungsanalyse und die Erstellung von Anwendungsprototypen als De-facto-Hybrid aus der Erfassung von Geschäftszielen und technologischen Möglichkeiten.
- Sie formalisieren die Governance-Struktur mithilfe eines automatisierten Kompetenzzentrums und voller Unterstützung des leitenden Managements.
- Sie integrieren eine flexible intelligente Automatisierung von Beginn an in die Planung zukünftiger Implementierungen.

Werden Anwendungen basierend auf Funktionen oder basierend auf angestrebten Geschäftsergebnissen entwickelt?

49 % der Befragten aus der Fertigungsindustrie beziehen Funktionen und angestrebte Ergebnisse in die Anwendungsentwicklung ein, dicht gefolgt von Befragten aus der Medien- und Telekommunikationsbranche (45 %). Der öffentliche Sektor hinkt etwas hinterher (38 %).



Wurden Prozesse für folgende Zwecke eingeführt?



66 % der Befragten im Bereich Verbraucherdienste und 62 % im Versicherungswesen haben standardisierte Planungsprozesse für die nächste Microjourney, die mithilfe intelligenter Automatisierung realisiert werden. Im öffentlichen Sektor sind es 49 %.

Technologie: Integration von KI, RPA und Low-Code für optimale Ergebnisse

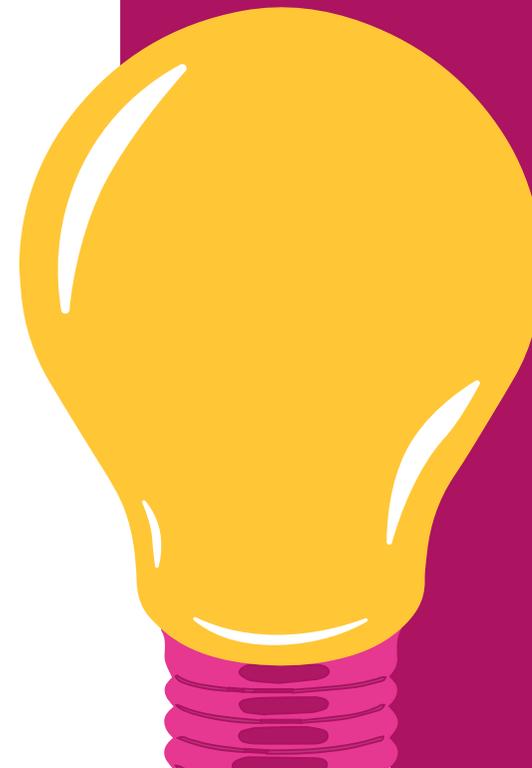
In technischer Hinsicht kombiniert intelligente Automatisierung KI, RPA und Low-Code-Softwareentwicklung, wobei jeweils entsprechende Plattformen die vollständige Betriebsfähigkeit und Flexibilität gewährleisten. Diese drei Komponenten haben enormes Entwicklungspotenzial, doch auch hier wächst das Ökosystem in rasantem Tempo. Nach Prognosen von Gartner werden 50 % aller Unternehmen bis 2025 KI-operationalisierende Plattformen verwenden – eine Verfünfachung gegenüber 2020.³ Unsere Befragung zeigt: **Vorreiter treffen klügere Entscheidungen, wenn es darum geht, wo in Technologien investiert wird, an welchen Stellen Technologien implementiert werden, wie oft sie wiederverwendet werden und wie sie zur Verbesserung des Benutzererlebnisses und des Managements wichtiger Daten beitragen können.**

50 % der Befragten beschreiben den derzeitigen Stand ihrer KI-Investition als „ausgereift“. Dieser Anteil erhöht sich auf 65 % unter den Vorreitern und schrumpft auf 38 % bei Nachzüglern (typischerweise Unternehmen, in denen der CEO die intelligente Automatisierung vorantreibt). Die Spitzenposition definiert sich stärker durch die Investition in Low-Code-Anwendungen und -Prozesse, die nur 17 % der Befragten als ausgereift erachten, sowie durch die Investition in RPA zur Automatisierung bestehender Betriebsabläufe (19 %). In beiden Fällen sind die Vorreiter dem Mittelfeld klar voraus: 28 % beurteilen ihre Low-Code-Implementierungen und 39 % die Nutzung von RPA mit bestehenden Systemen als „ausgereift“.

Diese Reife findet sich auch bei den eingesetzten Plattformen. Führende Unternehmen nutzen im Durchschnitt mehr interne Plattformen für KI, RPA und die Low-Code-Entwicklung als das Mittelfeld. Unsere Studie bestätigt, dass intelligente Automatisierung zwar keine rein technologische Angelegenheit ist, jedoch ein solides technologisches Fundament benötigt. Führende Unternehmen sind sich dessen bewusst und investieren entsprechend.



50 % der Unternehmen werden bis 2025 KI-operationalisierende Plattformen einführen.³



³Gartner: „Our Top Analytics and Predicts for 2021“. 12. Januar 2021.

Doch in einer Zeit, in der Unternehmen agil handeln und neue Anwendungen im Eiltempo entwickeln müssen, wird es immer wichtiger, Ressourcen im eigenen Toolkit geschickt einzusetzen, wiederzuverwenden und auszuweiten. Unternehmen, die vorhandene Ressourcen nutzen und Anwendungsfälle systematisch dokumentieren, können viel Zeit und Geld sparen und Lösungen schneller skalieren. Die Vorreiter in unserer Befragung bestätigen dies: Mindestens 80 % der Unternehmen mit einem beaufsichtigenden Führungsteam beurteilen die Wiederverwendung von Integrationen, Vorlagen, Sicherheitskomponenten und Servicelizenzvereinbarungen als „sehr praktikabel“. Die Spanne zwischen Vorreitern und Nachzüglern ist bei dieser Metrik zwar enger, doch UX-Designsysteme liefern hier zusätzlichen Kontext. 73 % der Befragten mit leitendem Führungsteam geben an, dass sie ein universelles vorlagengestütztes Designsystem nutzen. Bei Unternehmen, in denen der CEO die Projekte vorantreibt, sind es nur 40 % und bei Unternehmen, in denen ein CTO die treibende Kraft ist, sind es 49 %. Vorreiter legen bei der Anwendungsentwicklung auch mehr Wert auf die Beteiligung der Geschäftsfunktionen und auf die Anpassbarkeit.

Die Nützlichkeit von Technologien hängt zudem davon ab, wie gut sie dem Unternehmen bei der Straffung seiner Prozesse und bei der Einhaltung von Best Practices und behördlichen Vorgaben helfen. Auch hier zeigt die Studie, dass führende

Unternehmen das Potenzial ihrer Investitionen besser ausschöpfen. Eine deutliche Mehrheit der Befragten, bei denen die Automatisierung dem leitenden Management untersteht, spricht dem eigenen Unternehmen Wettbewerbsvorteile bei Lokalisierung (78 %), Barrierefreiheit (76 %) und einheitlichem Benutzererlebnis (62 %) zu. Im Gegensatz dazu zeigen sich Unternehmen, deren CEO die intelligente Automatisierung vorantreibt, deutlich weniger optimistisch hinsichtlich ihrer Position. 10 % dieser Befragten beschreiben sich selbst als „Nachzügler“, da sie kein einheitliches Benutzererlebnis erreichen können.

Aufkommende technologische Fortschritte werden riesige Mengen an neuen Daten mit bislang ungekanntem Wertpotenzial generieren. Unternehmen, die ihre Daten sorgfältig kontrollieren und analysieren – und sie Stakeholdern zugänglich und verständlich machen –, werden sich zahlreiche Chancen bieten. Doch wie kann Automatisierungstechnologie vielversprechende Chancen auf intelligente Weise ausnutzen? **Unternehmen, die sich auf Datentransparenz und -analysen sowie auf ein zentral gesteuertes Datenmanagement konzentrieren, sind am besten in der Lage, den potenziellen Wert ihrer Daten optimal auszuschöpfen.**

Befragte, bei denen die Automatisierung vom leitenden Management geführt wird, zeigen sich bei Datenanalysen und -transparenz überzeugter – 89 % beziehungsweise 88 % sehen ihre Unternehmen in einer „Vorreiterrolle“. 18 % der CEO-Unternehmen stufen sich selbst als „Nachzügler“ bei Datenanalysen ein. Bei der Datentransparenz sind es 14 %. Insgesamt messen Befragte aus den Bereichen Geschäftsstrategie und operatives Geschäft der Datentransparenz eine geringere Bedeutung zu als Befragte aus den Bereichen IT, Software und Entwicklung.

Vorreiter sind außerdem bestrebt, zentralen oder übergeordneten Rollen die generelle Kontrolle über Daten zuzuweisen. Beeindruckende 71 % der Befragten, bei denen sich das leitende Management auf die intelligente Automatisierung konzentriert, haben einem Datenschutzbeauftragten oder einer vergleichbaren Position die Kontrolle über die wichtigsten Daten des Unternehmens übertragen. Bei Nachzüglern liegt die Kontrolle mit höherer Wahrscheinlichkeit bei den Abteilungsleitern (34 % im Gegensatz zu 20 % bei Vorreitern) und nur die Hälfte von ihnen überlässt die wichtigsten Unternehmensdaten dem Datenschutzbeauftragten.

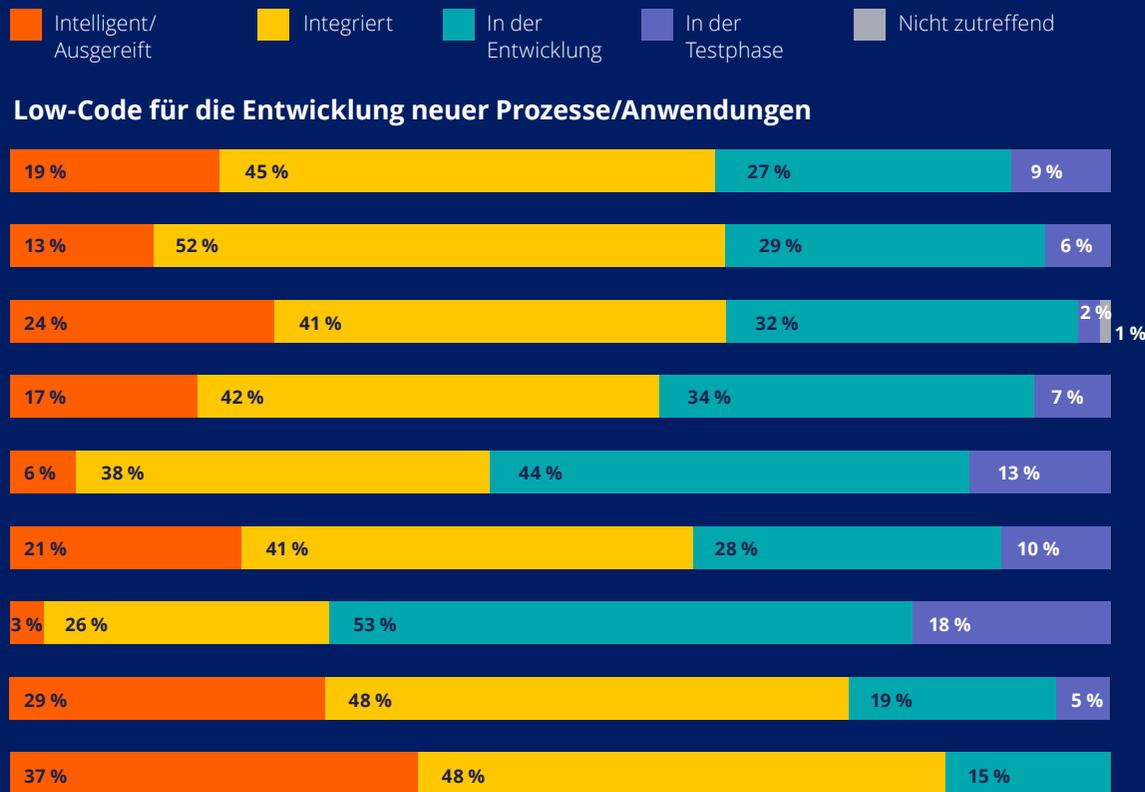
Investitionen in intelligente Automatisierung sind unerlässlich. Doch wenn sie sich nicht an den drei Säulen – Mitarbeiter, Prozesse und Technologien – orientieren, führen sie womöglich zu mehr Chaos als Chancen und verursachen hohe Kosten sowie eine geringe Investitionsrendite.

Um sich eine Spitzenposition zu sichern und zu bewahren, beachten die Vorreiter in unserer Studie bei Technologien folgende Richtlinien:

- Investitionen orientieren sich am Bedarf, wobei jedoch stets auf die Wiederverwendbarkeit und Erweiterung von bewährten Ressourcen zu achten ist.
- Systeme sollten anhand von Best Practices gestaltet werden, die die Governance-Struktur und das Benutzererlebnis verbessern.
- Um einen höheren Mehrwert zu erzielen, muss die Datentransparenz und -analyse höhere Priorität erhalten.

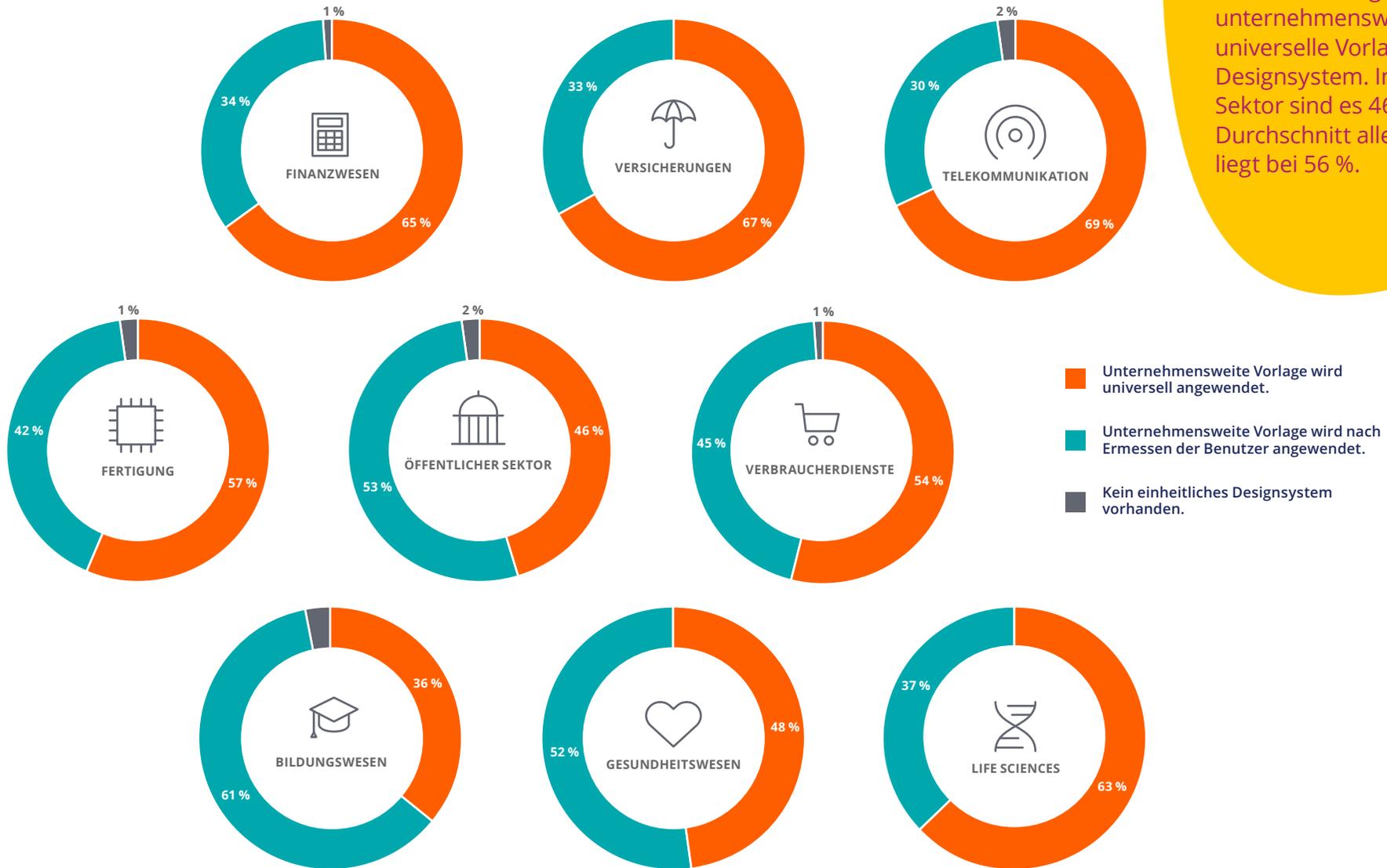
„Vorreiter treffen klügere Entscheidungen, wenn es darum geht, wo in Technologien investiert wird, an welchen Stellen Technologien implementiert werden, wie oft sie wiederverwendet werden und wie sie zur Verbesserung des Benutzererlebnisses und des Managements wichtiger Daten beitragen können.“

Wie würden Sie den derzeitigen Reifegrad der Investitionen Ihres Unternehmens in den folgenden Bereichen beschreiben?



33 % der Befragten aus dem Gesundheitswesen und dem Bereich Life Sciences beurteilen die Low-Code-Entwicklung neuer Prozesse und Anwendungen als ausgereift, während es im Finanzwesen und öffentlichen Sektor nur 19 % bzw. 6 % sind. Der Durchschnitt aller Befragten liegt bei 17 %.

Arbeiten Sie mit einem einheitlichen Designsystem?



69 % der Befragten aus der Medien- und Telekommunikationsbranche, 65 % aus dem Versicherungswesen und 64 % aus dem Finanzwesen nutzen nach eigenen Angaben unternehmensweit eine universelle Vorlage für das Designsystem. Im öffentlichen Sektor sind es 46 %. Der Durchschnitt aller Befragten liegt bei 56 %.

Schlussfolgerung

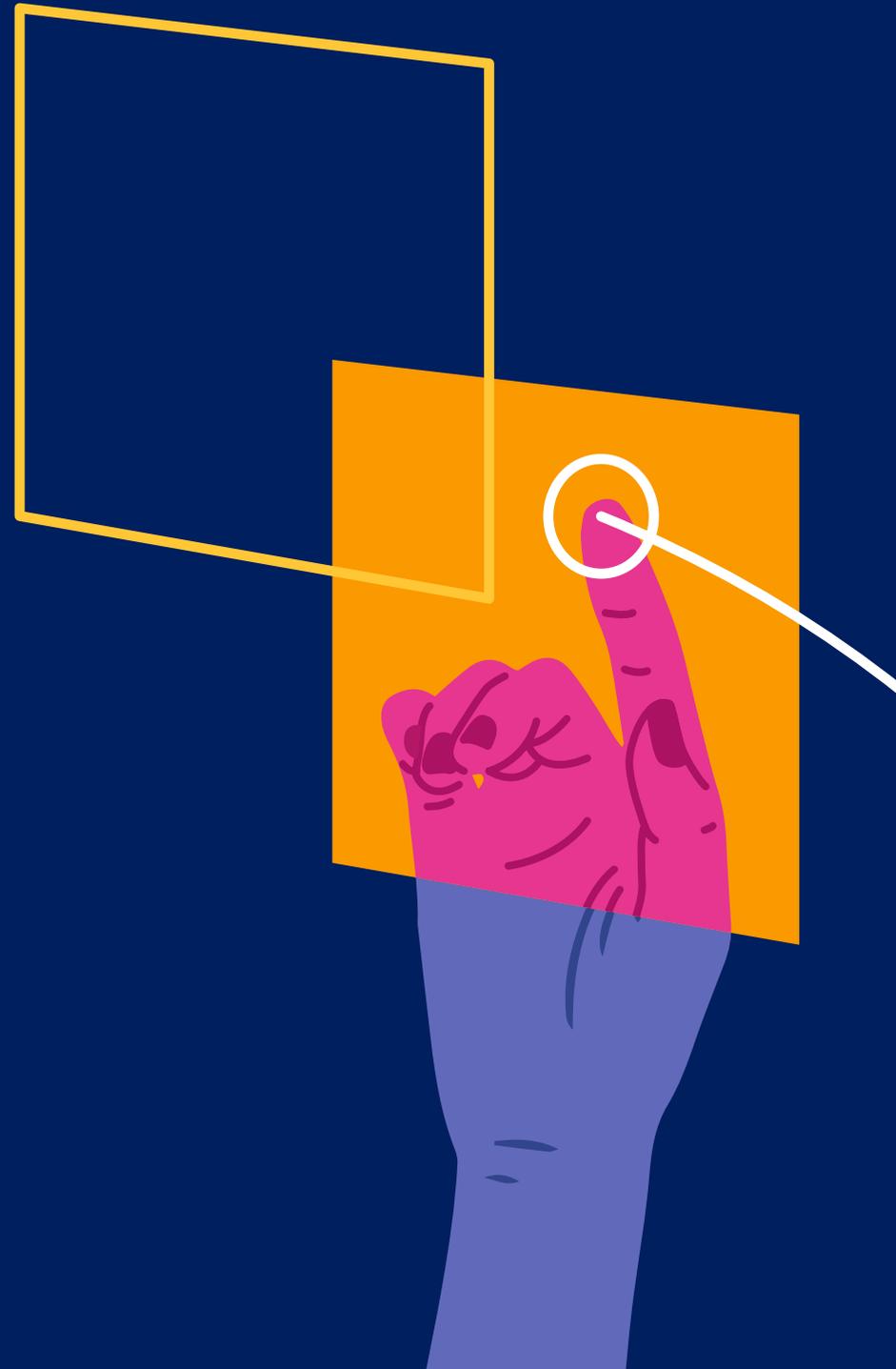
Unsere Studie zeigt, dass sich führende Unternehmen der Komplexität intelligenter Automatisierungsprozesse bewusst sind und auf unternehmensweite Unterstützung sowie einen systematischen Governance-Prozess für Implementierungen im Einklang mit angestrebten Geschäftsergebnissen achten.

Mittlerweile stellt sich auch gar nicht mehr die Frage, ob überhaupt Prozesse automatisiert werden sollten. Denn ohne intelligente Automatisierung können Unternehmen sich weder effektiv an neue Marktbedingungen anpassen noch eine erfolgreiche Transformation meistern oder dauerhaft am Markt bestehen. Um die steigende Nachfrage zu erfüllen, Ineffizienz zu verringern und durchgängige digitale Lösungen schnell zu implementieren – die sowohl die Anforderungen von Kunden als auch von internen Teams erfüllen –, müssen Unternehmen auf das Vorgangsmanagement und intelligente Automatisierung setzen.

Mithilfe des Vorgangsmanagements lassen sich Aufgaben anwendungs- und teamübergreifend erfassen, während die KI Entscheidungsprozesse automatisiert und mühselige manuelle Arbeiten eliminiert. Gemeinsam mit den vielen Möglichkeiten der Low-Code-Entwicklung können Geschäftsanwender und IT-Teams die Anwendungsbereitstellung verkürzen und schneller positive Geschäftsergebnisse erzielen.

Kurz gesagt: Die Kombination aus **Mitarbeitern, Prozessen und Technologien** bildet nicht nur ein nützliches Rahmenwerk, sondern bereitet Unternehmen umfassend auf all jene Herausforderungen vor, die sie in Zukunft mit Sicherheit erwarten.

Ist Ihr Unternehmen fit für die Zukunft?



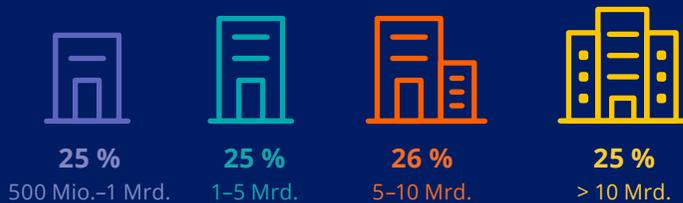
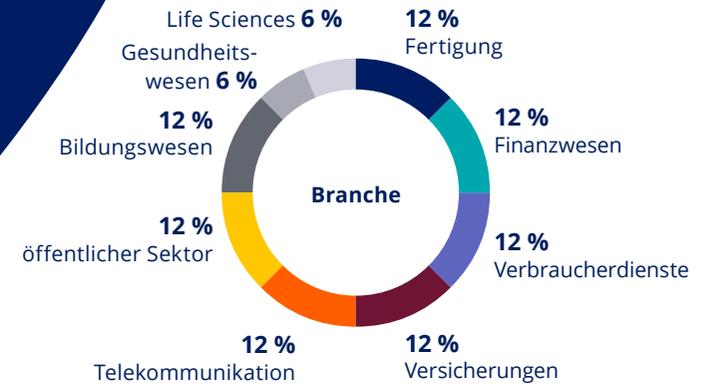
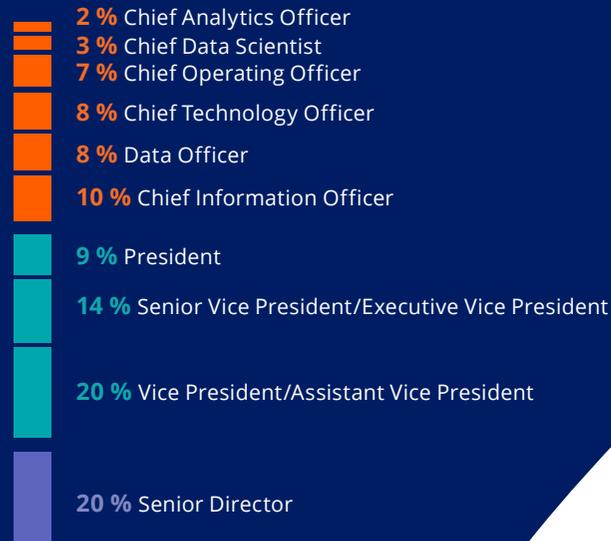
Methodik

Die Befragten mussten 25 Multiple-Choice-Fragen beantworten, anhand derer der derzeitige Stand der intelligenten Automatisierung und digitalen Transformation im Unternehmen hinsichtlich der drei Säulen „Mitarbeiter“, „Prozesse“ und „Technologien“ beurteilt wurde.

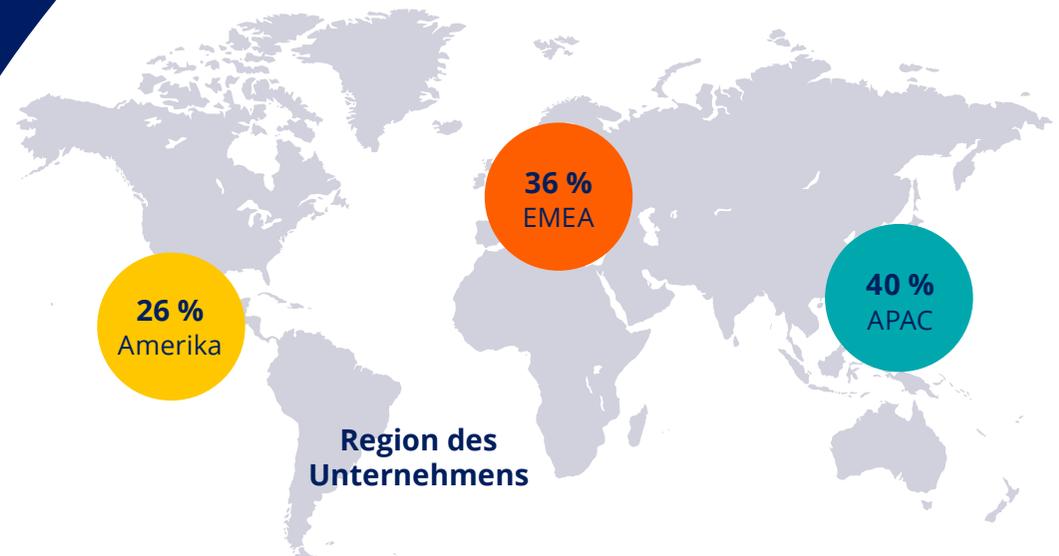
Rollenschwerpunkt



Stellenbezeichnung



Unternehmensumsatz



Region des Unternehmens



Über Pegasystems

Pega bietet innovative Software, mit der komplexe Geschäftsprozesse auf genial einfache Art umgesetzt werden können. Die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen von Pega verhelfen seit 1983 führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen. Unsere Low-Code-Plattform mit skalierbarer Architektur gibt Nutzern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren, erweitern und modifizieren können – so werden die strategischen Anforderungen unserer Kunden effizient erfüllt.