

Ein Strategiepapier
von Forrester Consulting
im Auftrag von Kofax
April 2020

Kofax-Benchmarkstudie 2020 zur intelligenten
Automatisierung

Teil 1: Eine erfolgreiche Automatisierung erfordert eine integrierte Anbieterstrategie

Inhalt

- 1** Zusammenfassung
- 2** Automatisierung wird immer stärker unternehmensweit eingesetzt
- 3** Hohe technische Schulden und fehlende Agilität behindern den Erfolg
- 4** Hohe technische Schulden und fehlende Agilität behindern den Erfolg
- 5** Schnellerer Erfolg bei der digitalen Transformation durch Automatisierungsansatz mit integrierten Anbieterplattformen
- 6** Schnellerer Erfolg bei der digitalen Transformation durch Automatisierungsansatz mit integrierten Anbieterplattformen
- 7** Schnellerer Erfolg bei der digitalen Transformation durch Automatisierungsansatz mit integrierten Anbieterplattformen
- 8** Schnellerer Erfolg bei der digitalen Transformation durch Automatisierungsansatz mit integrierten Anbieterplattformen
- 9** Schnellerer Erfolg bei der digitalen Transformation durch Automatisierungsansatz mit integrierten Anbieterplattformen
- 10** Wichtige Empfehlungen
- 11** Anhang

Projektleiter:

Josh Blackborow,
Market Impact Consultant;
Megan Doerr,
Market Impact Consultant

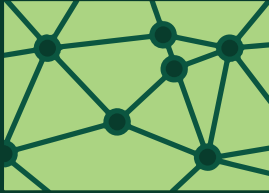
Forschungsbeitrag:

Forrester-Forschungsgruppe
„Application Development & Delivery“

ÜBER FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige und objektive auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen und hilft Führungskräften, ihre Organisationen zum Erfolg zu führen. Die Beratungsdienste von Forrester reichen von kurzen Strategiesitzungen bis hin zu kundenspezifischen Projekten. Forrester's Consulting-Dienste verbinden Sie direkt mit Forschungsanalytikern, die Expertenwissen auf Ihre spezifischen geschäftlichen Herausforderungen anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Jede unbefugte Vervielfältigung ist strengstens untersagt. Die Informationen basieren auf den besten verfügbaren Quellen. Die hier dargelegten Meinungen sind Momentaufnahmen und können sich ändern. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar und Total Economic Impact sind Marken von Forrester Research, Inc. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. Nähere Informationen finden Sie auf forrester.com. [E-46186]



Fast die Hälfte der Befragten gibt an, dass ihre Organisationen bei der Automatisierung einen Ad-hoc-Ansatz verfolgen.



Zusammenfassung

Automatisierungstechnologien sind in allen Branchen zunehmend unverzichtbar, damit Organisationen wettbewerbsfähig bleiben. Die Automatisierung ist dabei nicht mehr auf grundlegende Anwendungsfälle beschränkt, sondern spielt mittlerweile bei praktisch allen Aspekten des Geschäftsbetriebs eine Rolle. In dem Bemühen, mit dem immer höheren Tempo der Veränderungen Schritt zu halten, haben viele Unternehmen einen Flickenteppich aus schlecht integrierten und isolierten Automatisierungsfunktionen geknüpft. Wie können Unternehmen unter Beibehaltung eines hohen Qualitätsstandards und langfristiger Agilität ihre Automatisierungsziele erreichen?

Kofax beauftragte im Januar 2020 Forrester Consulting mit der Bewertung aufkommender Trends und Strategien und der Lehren für Unternehmen aus dem sich schnell entwickelnden Automatisierungsmarkt. Forrester führte zwei Online-Umfragen durch: eine mit 450 Entscheidungsträgern aus den Bereichen Automatisierung und KI-Technologie und eine zweite mit 450 einzelnen Nutzern aus verschiedenen Geschäftsbereichen. Dies ist das erste von drei Dokumenten zur Darlegung der Ergebnisse.

WESENTLICHE ERGEBNISSE

- › **Automatisierung ist omnipräsent.** Der Einsatz von Automatisierungstechnologien ist in den letzten Jahren massiv angestiegen, und es gibt keine Zeichen für eine Verlangsamung. Allein in den letzten zwei Jahren haben sich die Investitionen verdoppelt. Entscheidungsträger schätzen, dass es im Verlauf der nächsten zwei Jahre unternehmensweit zu einer weiteren Zunahme um 40 % kommen wird – vom Front-Office bis zum Back-Office und bei allen dazwischenliegenden Instanzen.
- › **Dieser rasante Anstieg wird von erheblichen Herausforderungen begleitet.** In ihrer Eile, mit dem externen Druck mitzuhalten, setzen viele Organisationen zahlreiche inkompatible und schlecht integrierte Automatisierungstechnologien ein. Tatsächlich gibt fast die Hälfte der Befragten an, dass ihre Unternehmen bei der Automatisierung einen Ad-hoc-Ansatz verfolgen. Sie stellen zudem schnell fest, dass isolierte Ansätze zu technischen Schulden, zur Verzögerung beim geschäftlichen Erfolg und zu zahlreichen unerwarteten Herausforderungen führen.
- › **Organisationen wenden sich einer integrierten intelligenten Automatisierung zu.** Die Kaufgewohnheiten verändern sich. Führungskräfte in Unternehmen bevorzugen Partner und Anbieter, die bei der Automatisierung einen ganzheitlichen und stärker integrierten Ansatz verfolgen. Umfragedaten legen nahe, dass vorausdenkende IT-Entscheidungsträger verstehen, dass sie zur Erreichung ihrer angestrebten geschäftlichen Ergebnisse in integrierte, einander ergänzende und skalierbare Automatisierungstechnologien investieren müssen, um technische Schulden zu verringern, die langfristige Agilität zu verbessern und ihre Bemühungen zur digitalen Transformation zu beschleunigen.

Automatisierung wird immer stärker unternehmensweit eingesetzt

Organisationen haben eine Vielzahl von Anwendungen und Insellösungen eingeführt, um schnell auf ihre sich verändernden geschäftlichen Anforderungen zu reagieren. Eine unbeabsichtigte Folge dieses schnellen Handelns zur Lösung des vorliegenden Problems ist die Schaffung von Automatisierungssilos. Diese Silos beeinträchtigen die Fähigkeit der Organisation, Operational Excellence zu erreichen, auf wachsende Anforderungen im Bereich Kundenerfahrung zu reagieren und Chancen bei neuen Geschäftsmodellen zu monetarisieren. Umfrageergebnisse weisen darauf hin, dass die Automatisierungsbemühungen zwar im Back-Office ihren Anfang genommen haben, aber die Führungskräfte zunehmend Automatisierungsanwendungen priorisieren, die größere Auswirkungen auf die Kundenerfahrung haben und Silos innerhalb der Organisation beseitigen. Die Führungskräfte wenden ihre Aufmerksamkeit Automatisierungstechnologien wie digitaler Prozessautomatisierung, Prozesserkennung, dynamischem Anwendungsfallmanagement, Regel- und Entscheidungs-Engines, künstlicher Intelligenz und robotergesteuerter Prozessautomatisierung (RPA) zu.

Bei der Befragung von 450 Entscheidungsträgern im Bereich Automatisierung sind wir zu folgenden Ergebnissen gekommen:

- › **Der Einfluss der Automatisierung nimmt kontinuierlich zu.** In den letzten zwei Jahren haben die Budgets für Automatisierungstechnologien konstante Wachstumsraten verzeichnet, und es sind keine Anzeichen für eine Verlangsamung zu erkennen. Das Wachstum hat sich über die letzten 24 Monate fast verdoppelt, und über die nächsten zwei Jahre wird noch einmal eine Zunahme von 40 % prognostiziert (Abbildung 1).
- › **Automatisierung berührt mehr Unternehmensbereiche denn je.** Die Automatisierung ist nicht mehr auf nur einen Ort oder Prozess begrenzt; Entscheidungsträger verstehen nun mehr denn je, dass digitale Automatisierungstechnologien die betrieblichen Abläufe vom Back-Office bis zum Front-Office optimieren und stärken können. Allerdings besteht bei der konsequenten Implementierung noch ein erheblicher Spielraum. Während die Zahl der Anwendungsfälle zunimmt, für die Organisationen eine Automatisierung verwenden, sind die Akzeptanzquoten für ausgereifte Anwendungen – wie die Automatisierung von Back-Office-Aufgaben, Entscheidungsfindung und Kreditorenbuchhaltung (AP) – noch immer relativ niedrig (Abbildung 2).

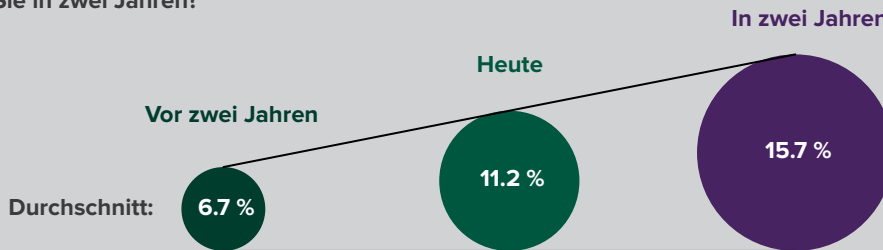
Zwar bietet die Verbreitung der Automatisierung erhebliche geschäftliche Vorteile, doch kann eine Skalierung der Anwendungsfälle auf die gesamte Organisation auch große Herausforderungen mit sich bringen. Das Zusammenführen der Automatisierungsanstrengungen zu einer stimmigen organisationsweiten Strategie ist für die Wertschöpfung und Investitionsrentabilität zentral. Allerdings kann das Zusammenflicken inkompatibler Technologien nicht die Antwort sein. Um vollständig funktional zu sein und die erforderlichen Ergebnisse zu liefern, die für den Erfolg im Umfeld von heute benötigt werden, müssen Unternehmen Technologien intelligent integrieren.



Die Budgets für Automatisierungstechnologien haben sich in den letzten zwei Jahren fast verdoppelt und über die nächsten zwei Jahre wird noch einmal eine Zunahme von 40 % prognostiziert.

Abbildung 1

„Welcher Anteil des gesamten IT-Budgets Ihrer Organisation (in %) wurde Ihrer Einschätzung nach in diesem Jahr für Automatisierungstechnologien aufgewendet? Wie viel wurde vor zwei Jahren dafür ausgegeben? Welche Ausgaben erwarten Sie in zwei Jahren?“



Basis: 450 Entscheidungsträger in den Bereichen Automatisierung und KI
Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

Abbildung 2

„Welche der folgenden Anwendungsfälle für die Automatisierung sind in Ihrer Organisation zu finden?“



Praktisch alle Unternehmen haben in gewissem Umfang eine Automatisierung über Front- und Back-Office-Funktionen hinweg implementiert.

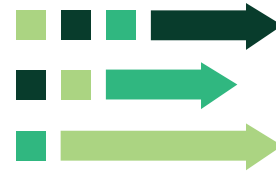
Basis: 450 Entscheidungsträger in den Bereichen Automatisierung und KI
Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

Hohe technische Schulden und fehlende Agilität behindern den Erfolg

Unternehmen, die sich in der digitalen Wirtschaft einen Wettbewerbsvorteil verschaffen wollen, müssen konvergierende Automatisierungstechnologien priorisieren, um positive Ergebnisse vollständig zu realisieren. Dies in der Praxis zu erreichen, erfordert jedoch einen anderen Ansatz. Viele Unternehmen mühen sich mit einer isolierten Automatisierung ab, die den Erfolg eher hemmt als fördert. Um den größten geschäftlichen Nutzen zu erreichen, müssen Unternehmen Technologien integrieren und sie auf einander ergänzende Weise einsetzen.

Leider, so berichtete fast die Hälfte (45 %) der Befragten, verwenden ihre Organisationen bei ihren Automatisierungsstrategien einen Ad-hoc-Ansatz, indem sie ihre zahlreichen Anwendungsfälle mithilfe verschiedener Lösungen von einer Vielzahl von Anbietern automatisieren (Abbildung 3). Auch wenn diese inkompatiblen Technologien sich gegenseitig oft funktional ergänzen, verwenden Unternehmen typischerweise mehrere oder separate Anbieter, und den Lösungen fehlt häufig die erforderliche Integrationstiefe, um optimale geschäftliche Ergebnisse zu erzielen.

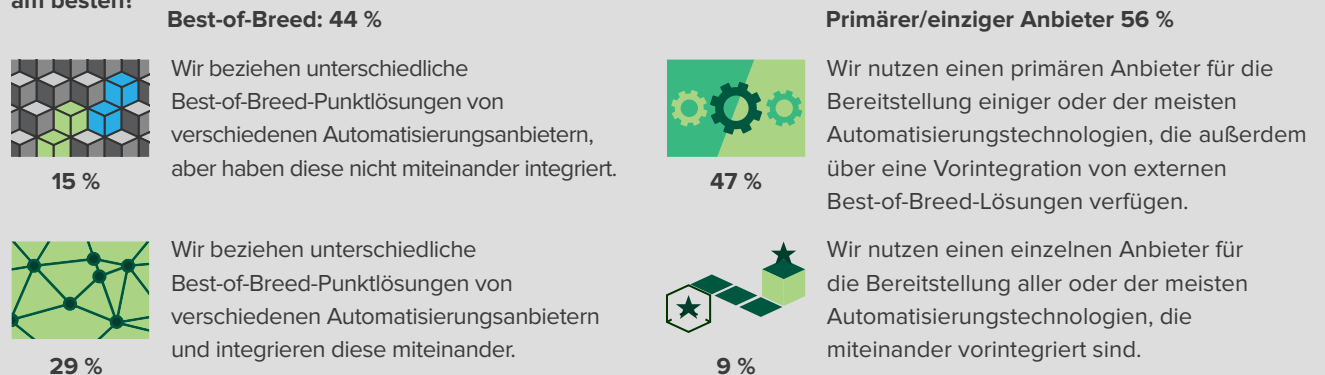
Das Vorhandensein mehrerer schlecht integrierter Technologien erwies sich als die größte Herausforderung für Organisationen, die die Automatisierung punktuell eingeführt hatten, und sie sind dadurch weit hinter ihre Konkurrenz zurückgefallen. Vorausdenkende Organisationen verfolgen einen anderen Ansatz.



45 % der Befragten berichten, dass ihre Organisationen ihre Automatisierungsstrategien ad hoc verfolgen.

Abbildung 3

„Welche der folgenden Aussagen beschreibt den Ansatz ihrer Organisation beim Kauf von Automatisierungstechnologien am besten?“



Basis: 450 Entscheidungsträger in den Bereichen Automatisierung und KI
 Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

SCHLECHTE INTEGRATION FÜHRT ZU HOHEN TECHNISCHEN SCHULDEN UND FEHLENDER AGILITÄT

Fast alle befragten Entscheidungsträger (98 %) berichten, dass sie die Übernahme eines nicht integrierten Ansatzes bei der Automatisierung vor unerwartete Herausforderungen stellte. Zwei der größten erwähnten Probleme – hohe technische Schulden (46 %) und verzögerter Erfolg (35 %) – sind im Grunde genommen zwei Seiten derselben Medaille (Abbildung 4). Beim Versuch der Unternehmen, auf neue Gelegenheiten zu reagieren, entstehen zusätzliche Kosten und technische Herausforderungen, wodurch vorteilhafte Ergebnisse verzögert und technische Schulden wiederum erhöht werden. Dies ist ein Teufelskreis.

Die fehlende Orientierung bei der Auswahl einer geeigneten Kombination von Automatisierungstechnologien verschärft dieses Problem. Je weiter Organisationen bei ihren Transformationsinitiativen voranschreiten, desto schwieriger wird es, ihre Strategien zu korrigieren. Als Folge davon stellen Unternehmen im Nachhinein fest, dass sie in eine Reihe von Technologien investiert haben, die schwierig zu warten sind und hohe technische Schulden mit sich bringen. Vorausschauend müssen Unternehmen – unabhängig davon, ob sie neue Geschäftsanforderungen oder Prozesse implementieren – einen maßgeschneiderten Ansatz wählen. Die Daten deuten an, dass dieser Ansatz teurer und langfristig schwierig aufrechtzuerhalten ist und daher zu einem der größten Hemmschuhe beim Erzielen geschäftlicher Erfolge werden kann.

Abbildung 4

„Vor welchen der folgenden Herausforderungen stand ihre Organisation infolge der Verwendung eines fragmentierten Ansatzes bei der Automatisierung im Vergleich zu einer einzigen ganzheitlichen Plattform?“



Basis: 196 Entscheidungsträger in den Bereichen Automatisierung und KI in Organisationen, die einen fragmentierten Ansatz bei der Automatisierung verfolgen
Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

UNTERNEHMEN MÜSSEN DEN SCHWERPUNKT AUF EIN UMFASSENDES MANAGEMENT DIGITALER GESCHÄFTSVORGÄNGE LEGEN

Organisationen müssen auf eine ganzheitliche Strategie zur Transformation ihres Unternehmens und ein intelligentes Automatisierungsmanagement achten, denn dies ist unverzichtbar für eine umfassende intelligente Automatisierung. Bedauerlicherweise wählen Organisationen häufig keinen ganzheitlichen Ansatz. Wir sind zu folgenden Ergebnissen gekommen:

› Die Skalierung der Automatisierung erfordert ein Digital Workforce Management.

Skalierbarkeit – oder die Fähigkeit, eine Automatisierung durchzuführen und damit einen wesentlichen Nutzen zu realisieren – ist nicht nur eine Frage der „Entwicklung“ von Automatisierungslösungen, sondern auch der Fähigkeit, diese effektiv zu verwalten. Digital Workforce Management (DWM) – die Fähigkeit zur zentralen Orchestrierung, Steuerung, Messung und Optimierung der Arbeitsweise unabhängig davon, welche Ressourcen (Menschen und/oder Automatisierung) diese Arbeit durchführen – ist für die langfristige Durchführung einer intelligenten Automatisierung entscheidend. DWM stellt eine gemeinsame Governance-Ebene für eine zunehmend heterogene Gesamtgruppe digitaler und menschlicher Ressourcen bereit, die Arbeit verrichten. Dadurch wird ein gemeinsamer Mechanismus für eine optimierte Strategie zur Definition von Datenzugriff, Sicherheit, Integration, Datenschutz und Governance für alle Automatisierungsanstrengungen implementiert.

Zusätzlich zur Realisierung robusterer Automatisierungslösungen kann DWM Probleme beseitigen und die Erfolgswahrscheinlichkeit erhöhen. Daten aus dieser Studie legen nahe, dass Führungskräfte von Unternehmen DWM eine noch größere Bedeutung zumessen, da es folgende Fähigkeiten hat (Abbildung 5):

- › **Beseitigung von Silos.** Einer von fünf Befragten bewertet die Fähigkeit zur effektiven Orchestrierung mehrerer Automatisierungstechnologien im Hinblick auf die Belegschaft als dringendste Notwendigkeit in seiner Organisation. Dies unterstreicht den Bedarf an einer gemeinsamen Orchestrierungs-Engine, die Warteschlangen verwaltet und die Übergabe zwischen verschiedenen Technologien und Menschen erleichtert – ein wesentlicher Faktor für die Beseitigung der Silos, die infolge der Verwendung vormals nicht vernetzter Automatisierungstechnologien entstanden sind.
- › **Förderung der Zusammenarbeit und Vermeidung unerwarteter Störungen.** Für mehr als einen von drei Befragten sind Kontinuität und Change Impact Analysis am wichtigsten. Dies ist häufig eine Reaktion auf die Notwendigkeit, mit Notfallsituationen umgehen zu können, bei denen eine Änderung an einem System oder einer Anwendung zu einer unerwarteten Unterbrechung mehrerer anderer abhängiger automatisierter Prozesse führt. Viele Befragte haben festgestellt, wie wichtig und mächtig eine Koordination zwischen der IT und dem Kompetenzzentrum ist, und wünschen sich daher, dass eine derartige Zusammenarbeit in Prozessen, Verfahren und sogar der Technologie, die automatisierte Vorgänge ausführt, erzwungen wird.

Abbildung 5

„Für welche der folgenden Automatisierungsfunktionen haben Sie in Ihrer Organisation den größten Bedarf?“



35 % Minimierung von Störungen automatisierter Prozesse aufgrund von Änderungen an zugrundeliegenden Systemen/Anwendungen, mit denen die Automatisierung interagiert



28 % Zentralisierung der Analytik, die die Produktivität der digitalen Workforce und sämtliche eingesetzten Automatisierungstechnologien erfasst, einschließlich deren Verwendung innerhalb des Unternehmens



20 % Möglichkeit der Orchestrierung von Lösungen verschiedener Anbieter auf zentralisierte Weise



17 % Governance-Identitätsprüfung, soweit diese bei von digitalen Arbeitern durchgeführten Vorgängen eine Rolle spielt

Basis: 450 Entscheidungsträger in den Bereichen Automatisierung und KI
Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

Schnellerer Erfolg bei der digitalen Transformation durch Automatisierungsansatz mit integrierten Anbieterplattformen

Die Kaufgewohnheiten ändern sich bei den Unternehmen, die künftig bei der Automatisierung führend sein werden. Sie haben verstanden, dass die von ihnen anvisierten Ergebnisse einander ergänzende Automatisierungstechnologien erfordern, die gemeinsam betrieben werden. Tatsächlich bewegen sich die Entscheidungsträger von einem grundlegenden Verständnis der Automatisierung weg und gehen immer stärker dazu über, den Schwerpunkt auf eine strategische Implementierung und Ausrichtung auf die richtigen Partner zur weiteren Transformation ihres Unternehmens zu legen.

EINFÜHRUNG EINER INTEGRIERTEN INTELLIGENTEN AUTOMATISIERUNG

Unternehmensabläufe sind nicht gleichförmig, sondern komplex und erfordern häufig ein Arbeiten mit unstrukturierten Daten, Geschäftsregeln und KI-Funktionen, um eine digitale End-to-End-Transformation zu realisieren. Führungskräfte müssen regelmäßig komplexe Entscheidungen treffen, die nachgelagerte Folgemaßnahmen erfordern. Kein einzelnes technisches Werkzeug kann alles verrichten, und daher kann ein Prozess verständlicherweise den Einsatz von Funktionen mehrerer verschiedener Technologien erfordern.

Dies ist mit Herausforderungen verbunden, da Organisationen zunehmend komplexere Prozesse automatisieren. Wenn Unternehmen mehr Technologien einsetzen, benötigen sie eine stärkere Integration, damit Technologien nahtlos miteinander arbeiten und über technische Grenzen hinweg modelliert und überwacht werden können.

Angebote für eine integrierte intelligente Automatisierung beseitigen die Probleme, die durch einen fragmentierten Ansatz mit Lösungen von mehreren Anbietern entstehen. Dies ist von besonderer Bedeutung, da fast 50 % der Entscheidungsträger planen, ihre Automatisierungsanstrengungen von einem einzelnen Team auf eine Abteilung oder abteilungsübergreifend auszuweiten. Darüber hinaus ist eine integrierte Automatisierung für das Digital Workforce Management entscheidend: 61 % der Beschäftigten geben an, dass sie eine einzelne Technologieplattform bevorzugen, da diese mehr Effizienz bietet (78 %) und Produktivitätssteigerungen erlaubt (65 %, Abbildung 6).



Eine Strategie, die sich bei der Bereitstellung einer integrierten Lösung auf einen einzigen Anbieter stützt, senkt die Komplexität und die technischen Schulden und fördert Agilität.

Abbildung 6

„Welche der folgenden Aussagen zu verschiedenen Technologien, die einem ähnlichen Zweck dienen, trifft auf Sie zu?“

61 % Ich bevorzuge Technologien, die auf einer einzigen Plattform integriert sind.

11 % Ich bevorzuge keine bestimmte Lösung.

27% Ich bevorzuge die jeweils beste Technologie für jede Aufgabe unabhängig davon, ob diese Technologien miteinander integriert sind.

„Warum bevorzugen Sie die Implementierung einer einzigen Technologieplattform?“*

78 % Dies bietet eine größere Effizienz für meine täglichen Aufgaben.

65 % Dies ermöglicht es mir, produktiver zu sein.

39 % Unterschiedliche Technologien arbeiten nahtloser zusammen.

38 % Es ist einfacher, die Verwendung neuer Tools zu lernen.

31 % Es spart dem Unternehmen Geld.

21 % Es steigert den Unternehmensumsatz.

Basis: 450 einzelne Mitarbeiter des Unternehmens in verschiedenen Geschäftsabteilungen

*Basis: 275 einzelne Mitarbeiter aus verschiedenen Geschäftsbereichen in den Unternehmen, die die Implementierung einer einzigen Technologieplattform bevorzugen

Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

ANSÄTZE MIT EINEM ZENTRALEN ANBIETER UND INTEGRIERTEN BEST-OF-BREED LÖSUNGEN

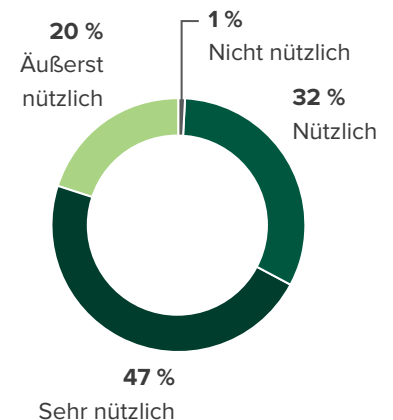
Der einfachste und kosteneffektivste Ansatz für einen geschäftlichen Erfolg ist der Einsatz einer Automatisierungsplattform eines einzigen Anbieters. 99 % der Entscheidungsträger glauben, dass das Arbeiten mit nur einer Automatisierungsplattform eines einzigen Anbieters von großem Vorteil sein würde (Abbildung 7). Der ideale Ansatz gestaltet sich dabei so, dass der Anbieter eine vollständig integrierte Lösung anbietet und durch Upgrades aller ergänzenden Technologien eine umfassende und fristgerechte Kontinuität gewährleistet. Organisationen profitieren auch von einer vereinfachten Lizenzierung, einem weniger komplexen Anbietermanagement und häufig einer besseren Preisgestaltung.

Es gibt allerdings Situationen, in denen die Inanspruchnahme nur eines einzigen Anbieters nicht die beste Option ist. Ein Beispiel dafür wäre eine Organisation, die für mindestens eine Komponente ihrer Automatisierungsstrategie eine Standardisierung für einen anderen Anbieter vorgenommen hat. In solchen Situationen sollten Unternehmen die primären Anbieter im Hinblick auf deren Fähigkeit zur Bereitstellung einer Vorabintegration mit externen, einander ergänzenden Best-of-Breed-Technologien bewerten. Zwar ist ein Ansatz mit nur einem Anbieter wünschenswert, doch löst diese Alternative Probleme bei der Integration. In diesem Szenario beseitigt der primäre Anbieter einen Großteil der technischen Schulden und des Agilitätsverlustes; die Organisation muss diese Belastung dann nicht mehr tragen.

Entscheidungsträger, die in einen Ansatz mit einem einzigen Anbieter investiert haben, berichten, dass dies eine Reihe von Vorteilen mit sich bringt. Hierzu gehören eine verbesserte Kundenerfahrung, eine gesteigerte Mitarbeiterproduktivität und mehr Effizienz (Abbildung 8). Es ist darauf hinzuweisen, dass ein Ansatz mit nur einem Anbieter für alle Komponenten eines intelligenten Automatisierungsportfolios in strategischer oder architektonischer Hinsicht nicht immer möglich ist. Ein Anbieter, der eine Kombination aus einem robusten Portfolio und Vorabintegration mit Best-of-Breed-Lösungen bietet, könnte jedoch, auch wenn dies nicht ideal ist, eine alternative Herangehensweise darstellen.

Abbildung 7

„Wie nützlich würde es Ihrer Meinung nach für Ihre Organisation sein, mit einem einzigen Anbieter mit einem breiten Spektrum an Automatisierungstechnologien zu arbeiten?“



Basis: 450 Entscheidungsträger in den Bereichen Automatisierung und KI
Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

Nicht zuletzt veranschaulicht der Ansatz eines einzelnen Anbieters für eine intelligente Automatisierung sowohl den nach innen als auch den nach außen gerichteten Nutzen. Beispielsweise ist DWM ein zentraler Bestandteil für den Erfolg einer Automatisierungsinitiative. Organisationen, die mehrere schlecht integrierte Technologien einsetzen, haben mit vielen Schwierigkeiten zu kämpfen. Es ist daher nicht überraschend, dass 42 % der Befragten angeben, dass die Steigerung der Mitarbeiterproduktivität einer der größten Vorteile des Einsatzes einer Automatisierungsplattform eines einzigen Anbieters ist. Und wenn Mitarbeiter produktiv sind, steigt die Kundenzufriedenheit. Die Daten belegen dies: 52 % der Befragten nennen ein verbessertes Kundenerlebnis als größten Vorteil einer Plattform eines einzelnen Anbieters.

Je weiter die digitale Transformation fortgeschritten ist, desto häufiger stellen Organisationen fest, dass die Grenze zwischen Kundenerfahrung und Mitarbeitererfahrung verwischt: Es sind zwei Seiten derselben Medaille. Zufriedenere Mitarbeiter sind produktiver, was wiederum für Kunden eine Umgebung mit besserer Unterstützung schafft. Unternehmen, bei denen Prozesse ineffizient sind oder manuell von den Mitarbeitern durchgeführt werden müssen, bekommen in einer digitalen Welt immer mehr Schwierigkeiten. Beispielsweise werden beim Kunden-Onboarding Aufgaben wie die Klassifizierung/Überprüfung von Dokumenten, die Betrugserkennung, Legitimationsprüfungen zur Bekämpfung von Geldwäsche (Know Your Customer, KYC) und viele weitere Aktivitäten, die vormals vor den Kunden verborgen waren, sichtbar, was daran liegt, dass eine durchgehende Online-Bearbeitung von den Kunden immer stärker erwartet wird. Eine gut ausgeführte intelligente Automatisierungsstrategie mit nur einem Anbieter ist ein geeigneter Ansatz, um diese ineffizienten und manuellen Prozesse für Mitarbeiter und Kunden zu optimieren.

Abbildung 8

„Welche Vorteile hat Ihre Organisation durch die Einführung einer Automatisierungsplattform eines einzigen Anbieters im Vergleich zu einem fragmentierten Ansatz realisiert?“



Basis: 254 Entscheidungsträger in den Bereichen Automatisierung und KI in Organisationen, die einen Ansatz mit einem einzigen Anbieter bei der Automatisierung verfolgen

Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

Wichtige Empfehlungen

Initiativen zur digitalen Transformation sind im beispiellosen Ausmaß Triebfedern eines zentralen Automatisierungsbedarfs. Dies gilt vor allem für den Bereich der Prozessautomatisierung. Die umfassende Behandlung von Automatisierungsfragen erfordert eine andere Denkweise und eine ganzheitliche Technologiestrategie. Der Schwerpunkt muss dabei auf dem geschäftlichen Erfolg und einer Technologiestrategie liegen, die mit minimalen technischen Schulden und maximaler Agilität zu diesem Erfolg beiträgt.

Aus der von Forrester durchgeführten ausführlichen Befragung von 450 Entscheidungsträgern in den Bereichen Automatisierung und KI ergaben sich verschiedene wichtige Empfehlungen:



Zunächst ist zu definieren, was geschäftlicher Erfolg konkret ist. Während die Förderung der Automatisierung eine sinnvolle Reaktion auf eine Welt ist, in der die Digitalisierung ein bleibendes Geschäftsziel ist, darf das Ziel nicht zu eng definiert werden (z. B. Aufgabenautomatisierung). Ein weiter gefasstes Ziel oder eine große Offenheit wird einen Dominoeffekt auslösen, wenn es darum geht, wie Teams ihren Automatisierungsbedarf organisieren, priorisieren und letztlich evaluieren, um ihr Unternehmen zu transformieren.



Erfolgskriterien sollten gemeinsam auf diese Ergebnisse ausgerichtet werden. Nach der Definition des geschäftlichen Erfolgs sollten die Kriterien in unterstützender Weise formuliert werden. Die Automatisierung eines Onboarding-Prozesses ist ein Technologieprojekt. Wenn es gelingt, das Onboarding für 80 % aller Neukunden über ein Mobilgerät zu erlauben, dann ist das ein geschäftlicher Erfolg. Die so quantifizierten Erfolge führen naheliegenderweise zu Diskussionen über den Automatisierungsansatz, der den Erfolg vorantreibt.



Für umfassenden Erfolg ist Digital Workforce Management erforderlich. Jeder Automatisierungsplan setzt voraus, dass Organisationen den gesamten Weg zur Automatisierung nachvollziehen können. Das schließt Management, Governance, Skalierung und Optimierung ein. DWM stellt eine gemeinsame Governance-Ebene für eine zunehmend heterogene Gesamtgruppe digitaler und menschlicher Ressourcen bereit, die Arbeit verrichten.



Die intelligente Automatisierungsstrategie sollte rationalisiert werden. Prozesse berücksichtigen weder Ihre Organisationsgrenzen oder Legacy-Systeme noch technologische Entscheidungen in einzelnen Abteilungen. Es ist zwar schwierig, aber unverzichtbar, objektiv einzuschätzen, welche Automatisierungstechnologien und -strategien in einer Organisation vorhanden sind. Die Prozesskontinuität ist innerhalb einer Organisation von zentraler Bedeutung, und zwar selbst für solche Gruppen, die sich üblicherweise nicht so leicht einfangen lassen. Da immer mehr automatisierte Prozesse online stattfinden, erfordert eine digitalisierte Welt in zunehmendem Maße eine Kooperation und Koordination von Technologieressourcen.



Daher ist ein primärer Anbieter auszuwählen, der die jeweiligen Anforderungen an eine intelligente Automatisierung erfüllt. Das Angebot an intelligenten Automatisierungslösungen ist technisch vielfältig, und schon ein einzelner Prozess kann überraschend komplex sein. Beispielsweise könnte am Anfang die kanalübergreifende Kundeninteraktion stehen. Ausgehend davon könnte eine intelligente Dokumenterkennung erforderlich sein, um unstrukturierte Inhalte zu klassifizieren und zu routen. Hinzu kämen Regelanwendung und Entscheidungsfindung, neue Formen künstlicher Intelligenz und die Entwicklung von Code per digitaler Prozessautomatisierung und Low-Code. Zudem nimmt die Prozesskomplexität mit der Zeit zu. Die Integration von Automatisierungstechnologien führt, wenn sie dem Kunden überlassen wird, zu technischen Schulden und schränkt die zukünftige Agilität massiv ein. Daher sollte ein Anbieter gefunden werden, der eine umfassende Automatisierungsfunktionalität und vorintegrierte Partnerschaften vermittelt und Sie so von der Komplexität und Belastung befreit.

Anhang A: Methodik

Für diese Studie führte Forrester eine Online-Befragung von 450 Entscheidungsträgern aus den Bereichen IT-Automatisierung und KI sowie von 450 einzelnen Mitarbeitern aus verschiedenen Geschäftsbereichen internationaler Unternehmen durch, um den Einsatz der Automatisierung und deren aktuelle Implementierung zu untersuchen sowie die Frage zu beantworten, wie dies Mitarbeitererfahrung und Sinnhaftigkeit für die Mitarbeiter beeinflussen kann. Die Mitwirkenden erhielten zum Dank für ihre Teilnahme an der Befragung eine Belohnung. Die Studie wurde im Januar 2020 durchgeführt.

Anhang B: Demografie/Daten

Firmographics: Entscheidungsträger

GEOGRAFISCHE ANGABEN



9 % USA
2 % Kanada

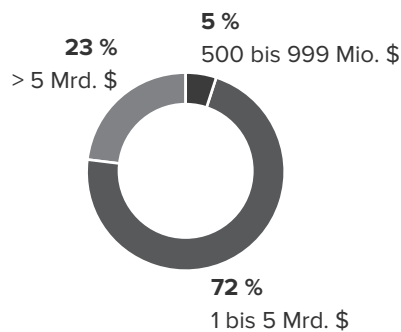


11 % Singapur
11 % Japan
11 % Hongkong
11 % Australien

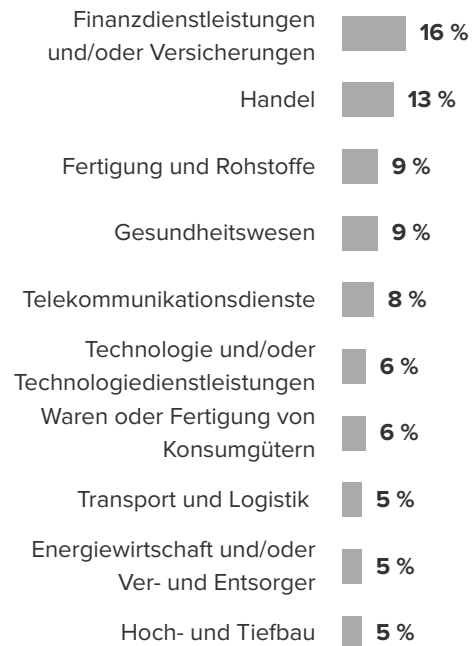


11 % Großbritannien
11 % Frankreich
11 % Deutschland
11 % Schweden

UNTERNEHMENSUMSATZ (USD)



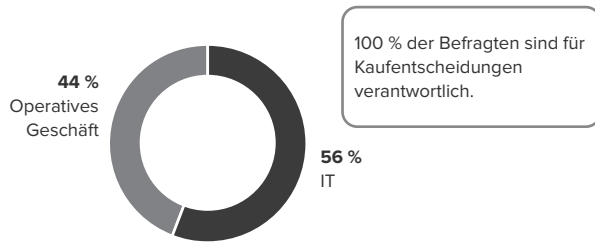
BRANCHE (TOP 10)



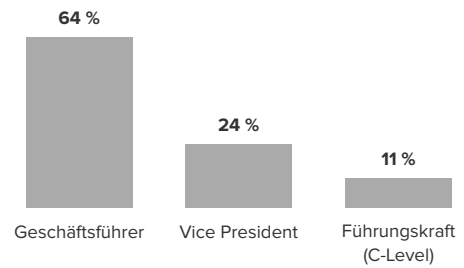
Basis: 450 Entscheidungsträger in den Bereichen Automatisierung und KI
Hinweis: Die Prozentwerte ergeben aufgrund von Rundungen nicht unbedingt 100 %.
Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

Demographie der Befragten: Entscheidungsträger

AKTUELLE POSITION/ABTEILUNG

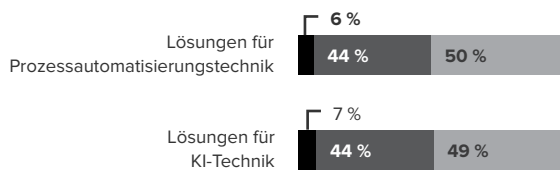


BESCHÄFTIGUNGSEBENE DER BEFRAGTEN



ZUSTÄNDIGKEIT

Endgültige Entscheidungsträger
 Teil eines Teams, das Entscheidungen trifft
 Ich beeinflusse Entscheidungen



TÄTIGKEITSBEREICH



Basis: 450 Entscheidungsträger in den Bereichen Automatisierung und KI
 Hinweis: Die Prozentwerte ergeben aufgrund von Rundungen nicht unbedingt 100 %.
 Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

Firmographics: Mitarbeiter

GEOGRAFISCHE ANGABEN



8 % US
3% Kanada

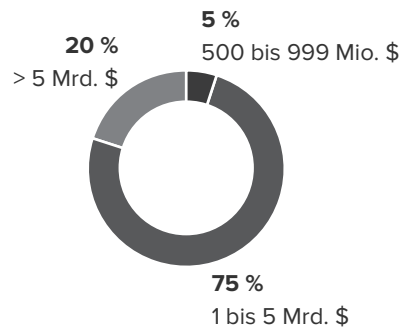


11 % Singapur
11 % Japan
11 % Hongkong
11 % Australien

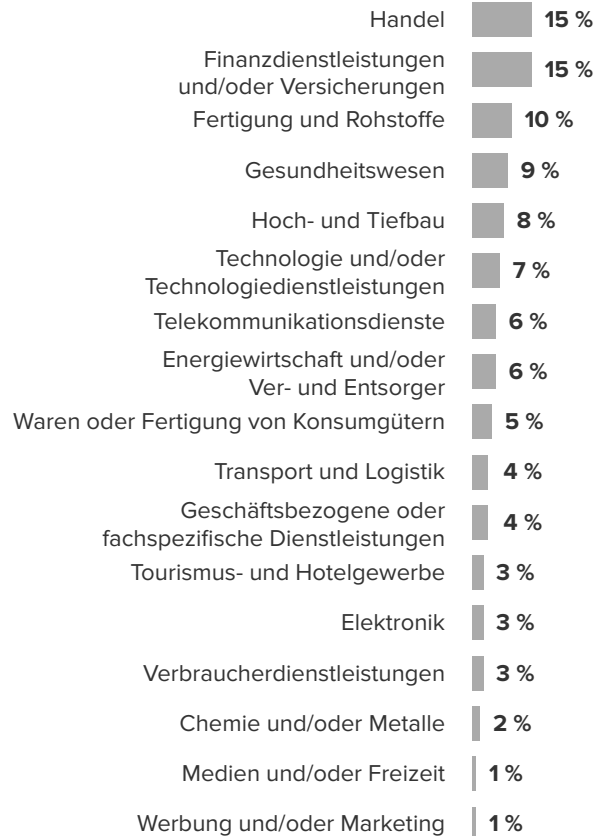


11 % Großbritannien
11 % Frankreich
11 % Deutschland
11 % Schweden

UNTERNEHMENSUMSATZ (USD)



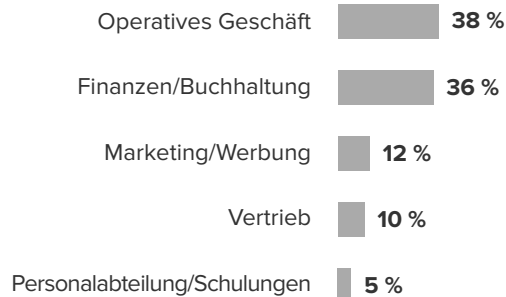
BRANCHE



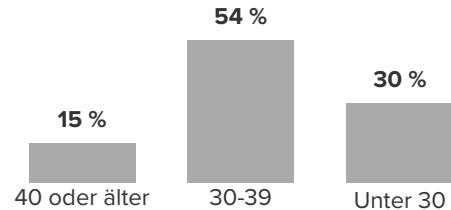
Basis: 450 einzelne Mitarbeiter des Unternehmens in verschiedenen Geschäftsabteilungen
Hinweis: Die Prozentwerte ergeben aufgrund von Rundungen nicht unbedingt 100 %.
Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting

Demographie der Befragten: Mitarbeiter

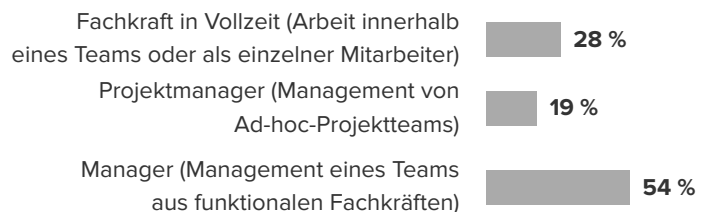
AKTUELLE POSITION/ABTEILUNG



ALTER



TITEL



Basis: 450 einzelne Mitarbeiter des Unternehmens in verschiedenen Geschäftsabteilungen
Hinweis: Die Prozentwerte ergeben aufgrund von Rundungen nicht unbedingt 100 %.
Quelle: Studie im Auftrag von Kofax, durchgeführt im Januar 2020 von Forrester Consulting