



Projektgruppe Wirtschaftsinformatik

## Prozessdigitalisierung für das "New Normal"

Branchenübergreifende Studie zu Herausforderungen und Chancen der Prozessoptimierung





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



## **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.

