

ISG-Studie: Robotic Process Automation (RPA) sorgt für mehr Produktivität und nicht für Jobverluste

Laut ISG Automation Index™ reduziert Automatisierung den Ressourcenaufwand um 37 Prozent.

Aufgaben, nicht Jobs werden automatisiert, sodass Mitarbeiter ein höheres Arbeitsvolumen schaffen und sich auf höherwertigere Aufgaben konzentrieren.

Die Studie geht für 2019 davon aus, dass 72 Prozent der Unternehmen RPA für die Automatisierung von Support-Funktionen einsetzen.

In den kommenden zwei Jahren ist vor allem der IT-Betrieb von Automatisierung betroffen.

Frankfurt am Main, 8. Mai 2017 – Mithilfe der Automatisierung von Geschäftsprozessen können Unternehmen die Produktivität vor allem in ihren Finanz-, Buchhaltungs- und Personalabteilungen steigern, ohne dass dies zunächst zu umfangreichen Jobverlusten führt. Dies ist das Ergebnis einer neuen Studie der Information Services Group (ISG) (NASDAQ: III), einem führenden Marktforschungs- und Beratungshaus im Informationstechnologie-Segment.

Über die Automatisierungseffekte in den Unternehmen hinaus, so der aktuelle ISG Automation Index™, nehmen auch IT-Service-Anbieter Automatisierung massiv in ihre Angebote mit auf. Dies führt derzeit zu erheblichen Verbesserungen der Produktivität und von Service-Levels. Vor dem Hintergrund dieses beschleunigten Wandels ist eine sehr große Mehrheit der IT- und Geschäftsverantwortlichen davon überzeugt, dass die IT jenes Geschäftsfeld darstellt, das in den kommenden zwei Jahren am meisten von Automatisierung betroffen sein wird.

„Über Automatisierung wird derzeit überall gesprochen. Doch was dabei oft fehlt, sind Aussagen darüber, was heute bereits geschieht“, sagt Marcus Bott, Partner der ISG und Leiter des Automationsgeschäfts in DACH sowie des Gesamtgeschäfts der ISG in Schweiz und Österreich. „Der ISG Automation Index™ füllt diese Lücke mit einer datenbasierten Analyse darüber, wie Automatisierung die Landschaft von IT- und Business-Services aktuell verändert. Die Daten und Informationen stammen dabei aus tatsächlichen, von ISG begleiteten IT-Sourcing-Transaktionen und RPA-Assessments.“

Die Studie berichtet, dass Unternehmen durch die Anwendung von RPA ihre Geschäftsprozesse fünf bis zehn Mal schneller als zuvor durchführen können und dabei durchschnittlich 37 Prozent weniger Ressourcen benötigen. Die so erzielten Produktivitätsgewinne führen der Studie zufolge nicht zu Jobverlusten, sondern versetzen die Unternehmen in die Lage, ihre Mitarbeiter anderweitig einzusetzen: für höherwertigere Aufgaben und größere Arbeitsvolumen.

Die ISG-Daten zeigen, dass die durchschnittliche Verringerung des „Full-time equivalent“ (FTE) bei 43 Prozent in Bestellprozessen (Rechnungslegung, Zahlungszuordnung, Gutschriften, Geldeinzug, Preisermittlung) und bei 32 Prozent in Personalprozessen (Lohn und andere Bezüge, Recruiting- und Talentmanagement, Systeme des Lieferantenmanagements) liegt.

Jedoch weist Bott darauf hin: „In fast jedem Szenario, das wir analysiert haben, stand der Produktivitätsgewinn durch die Automatisierung von Aufgaben im Vordergrund – Jobverluste hingegen nicht. Menschen arbeiten Seite an Seite mit Software-Robotern – egal, ob virtuelle Sachbearbeiter oder Ingenieure –, um eine größere Zahl von Kundenanrufen zu beantworten, mehr Anfragen in der Kundenbetreuung zu lösen und mehr Rechnungen zu bearbeiten. Diese verbesserte Produktivität führt in der Folge zu einem schnelleren Betrieb, besserer Skalierbarkeit und Compliance sowie vermeidet Kosten schon vorbeugend. Unsere Daten weisen darauf hin, dass dies sowohl für Unternehmen als auch für Service-Anbieter zutrifft.“

2019 werden laut der Studie 72 Prozent der Unternehmen RPA einsetzen – sei es bereits in vollem Betrieb oder als Test in Pilotprojekten. Das Ziel dabei sei, Kosten einzusparen, Produktivität, Qualität und Compliance zu erhöhen sowie Bearbeitungszeiten zu verringern. RPA gehört bei Unternehmen derzeit zu den Favoriten, da sie einen schnellen und günstigen Weg darstellt, um grundlegende und regelbasierte Geschäftsprozesse zu automatisieren, ohne sie neu aufsetzen zu müssen.

IT-Automatisierung erhöht die Produktivität und senkt Preise

Über die Automatisierung der Geschäftsprozesse durch RPA hinaus zeichnet sich die breite Automatisierung des IT-Betriebs durch sich selbststeuernde Systeme als nächste, sich schnell verbreitende Welle ab. Einer ISG-Umfrage zufolge, die im ISG Automation Index™ zitiert wird, geben 43 Prozent der IT-Verantwortlichen an, dass die IT-Ausgaben bis 2019 am stärksten durch die Automatisierung des IT-Betriebs beeinflusst werden. 68 Prozent der IT- und Business-Verantwortlichen meinen zudem, dass die IT bis 2019 jene Support-Funktion im Unternehmen darstellt, die am meisten von Automatisierung betroffen ist.

Auch IT-Service-Anbieter integrieren Automatisierung derzeit schnell in ihre Liefermodelle und erzielen dadurch einen Anstieg ihrer Produktivität. „Aktuell nimmt fast jeder Anbieter von IT-Outsourcing Automatisierung in irgendeiner Form in seine Services mit auf“, sagt Bott. „Die Anbieter realisieren dies vor allem über sich selbststeuernde Software, sogenannte Autonomics, welche standardisierte Betriebsprozesse automatisiert und Daten zusammenträgt, um mit deren Hilfe diese Abläufe im Laufe der Zeit zu optimieren. Während Unternehmen früher im Rahmen ihrer Outsourcing-Verträge innerhalb von zwei Jahren mit Produktivitätsgewinnen von fünf bis zehn Prozent rechnen konnten, sehen wir nun Beispiele, in denen Unternehmen in der gleichen Zeitspanne ein Plus von 40 bis 140 Prozent erzielen.“

Die Produktivitätsgewinne unterscheiden sich laut Studie mit Blick auf die verschiedenen Service-Bereiche im Unternehmen: von 24 Prozent beim Anwender-Support bis hin zu 143 Prozent bei Sprachmodulen in Netzwerken. Während die Produktivität steigt, fallen die Kosten, da weniger Mitarbeiter benötigt werden, um einen Service zu erzielen – vor allem in Bereichen, in denen Software Hardware ersetzt.

Im Vergleich mit den ISG Industrie-Benchmarks lassen sich zweistellige Kosteneinsparungen in allen wichtigen Servicebereichen feststellen. Die Bereiche Netzwerk und E-Mail-Management weisen hierbei mit 64 beziehungsweise 71 Prozent die höchsten Kostensenkungspotenziale auf.

Obwohl der ISG Automation Index™ das Auftreten von Jobverlusten bei Service-Anbietern nicht gesondert untersucht, erwartet Bott, dass Automatisierung sowohl in den Unternehmen als auch bei den Service-Providern die Belegschaften langfristig verkleinern wird. „Noch sind wir an diesem Punkt nicht angekommen, da sich die Automatisierung noch eher auf einzelne Aufgaben bezieht. Mittel- und langfristig erwarten wir bestimmte Jobverluste, sobald komplette Rollen im Unternehmen automatisiert werden. Doch zugleich gehen wir davon aus, dass Automatisierung neue Arbeitsstellen schafft, da die Unternehmen Marktchancen schneller ergreifen können und die Produktionskosten sinken.“

Kognitives Computing noch am Anfang

Die Studie geht auch auf die zukünftigen Auswirkungen durch kognitives Computing ein. Dies umfasst selbstlernende Maschinen-Algorithmen, die Muster, Trends und Wahrscheinlichkeiten erkennen können.

„Die Verwendung kognitiver Technologien steht in den meisten Unternehmensfunktionen noch am Anfang. Doch ist es nur eine Frage der Zeit, bevor dies zum Alltag wird“, sagt Ralph Köppen, Partner bei ISG DACH. „Sobald dies der Fall ist, werden Unternehmen sogar noch wesentlich höhere Produktivitätslevels erreichen, da sie dann ihr digitales Personal weiter ausbauen. Diese neue Art des Arbeitens, die eine Partnerschaft zwischen Menschen und Robotern hervorbringt, wird im kommenden Jahrzehnt für Unternehmen der Ausgangspunkt für zahlreiche Wettbewerbsvorteile sein.“

Die gesamte Studie ist als Download verfügbar:

<http://www.isg-one.com/index/module-article-detail/automation-index-april-2017>

Über den ISG Automation Index™

Der ISG Automation Index™ ist ein Forschungs- und Beratungsservice, der erstmals Kosteneinsparungen und Produktivitätsgewinne quantifiziert, die auf die Automatisierung von Informationstechnologie und Business-Services zurückgeht. Die Ergebnisse des jüngsten ISG Automation Index™ fußen auf der Analyse von IT-Outsourcing-Verträgen, die von ISG beratend begleitet wurden, die ein jährliches Vertragsvolumen von mehr als fünf Millionen US-Dollar umfassen und deren Lösungen maßgebliche Automatisierungsanteile aufweisen. Hinzu kommen von ISG begleitete RPA-Assessments in Finanz-, Buchhaltungs- und Personalabteilungen sowie Interviews mit Einkäufern, Service-Anbietern und ISG-Beratern.

Über Information Services Group

ISG (Information Services Group) (ISG), (NASDAQ: III) ist ein führendes, globales Marktforschungs- und Beratungsunternehmen im Informationstechnologie-Segment. Als zuverlässiger Geschäftspartner für über 700 Kunden, darunter die 75 der 100 weltweit größten Unternehmen, unterstützt ISG Unternehmen, öffentliche Organisationen sowie Service- und Technologie-Anbieter dabei, Operational Excellence und schnelleres Wachstum zu erzielen. Der Fokus des Unternehmens liegt auf Services im Kontext der digitalen Transformation, inklusive Automatisierung, Cloud und Daten-Analytik, des Weiteren auf Sourcing-Beratung, Managed Governance und Risk Services, Services für den Netzwerkbetrieb, Design von Technologie-Strategie und -Betrieb, Change Management sowie Marktforschung und Analysen in den Bereichen neuer Technologien. 2006 gegründet, beschäftigt ISG mit Sitz in Stamford, Connecticut, über 1.300 Experten und ist in mehr als 20 Ländern tätig. Das globale Team von ISG ist bekannt für sein innovatives Denken, seine geschätzte Stimme im Markt, tiefgehende Branchen- und Technologie-Expertise sowie weltweit führende Marktforschungs- und Analyse-Ressourcen, die auf den umfangreichsten Marktdaten der Branche basieren.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.isg-one.com und www.isg-one.de

Folgen Sie uns auf Twitter: https://twitter.com/ISG_News

Folgen Sie uns auf LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/information-services-group>

Folgen Sie uns auf XING: <https://www.xing.com/companies/information-services-group-germany-gmbh>

Folgend Sie uns auf Google Plus:

<https://plus.google.com/b/118326392175795521009/118326392175795521009/posts>