**Gemeinsame Studie von NTT DATA und Lünendonk**

**Kombination aus KI- und RPA-Technologien kann Digitalisierung in Unternehmen beschleunigen**

**München, 26. November 2019** – Eine [Analyse](https://de.nttdata.com/-/media/NTTDataGermany/Files/2019-DE-study-luenendonk-sonderanalyse-rpa.pdf) des Marktforschungsinstituts Lünendonk & Hossenfelder in Zusammenarbeit mit NTT DATA zeigt, dass Robotic Process Automation (RPA) bereits einen hohen Durchdringungsgrad bei deutschen Unternehmen besitzt. Die Prozessautomatisierung bringt bereits viele Vorteile wie Kosten- und Zeiteinsparungen oder Verbesserung der Kundenzufriedenheit mit sich. Allerdings kann das Automatisierungspotential von RPA noch stark gesteigert werden. Die Befragten gehen davon aus, dass RPA in der Kombination mit KI seine volle Stärke ausspielen kann und sich so in Zukunft knapp bis zu 30 Prozent aller Prozesse automatisieren lassen.

**Breiter Einsatz von RPA**

Die Analyse zeigt, dass 38 Prozent der Unternehmen RPA-Software bereits in vielen Anwendungsbereichen einsetzen. Knapp die Hälfte der Befragten beschäftigen sich derzeit mit dem Thema und nur 15 Prozent planen derzeit keinen RPA-Einsatz.

Die befragten Manager versprechen sich durch die Technologie eine ganze Reihe von Verbesserungen. Fast alle Befragten sehen die Effizienz- und Kostenoptimierung als Chance, die sich aus dem Einsatz von RPA-Software ergibt. 90 Prozent der teilnehmenden CIOs, CDOs und CFOs erwarten zudem, dass durch automatisierte Abläufe die Produktivität erhöht wird und sich Fehler in der Bearbeitung von Aufgaben um bis zu 89 Prozent verringern.

Aktuell wird RPA-Software besonders häufig zur Automatisierung von Aufgaben im Kundenmanagement und Kundenkontakt-Centern, Vertrieb, HR und in der IT genutzt. Aber auch der Einkauf, Rechnungswesen/Controlling, Compliance und Marketing sind Einsatzbereiche.

NTT DATA empfiehlt Unternehmen, sich jetzt auf die RPA-Reise zu begeben. Der Zeitpunkt ist günstig. Die Technologien haben sich bewährt. Quer durch alle Branchen sind dazu bereits positive Erfahrungen vorhanden. Zudem existieren ausgereifte und erprobte Vorgehensmodelle, um das Thema schnell gewinnbringend einzuführen.

**Bessere Qualität und schnellere Durchlaufzeiten**

Die größten Erfolge konnten die befragten Unternehmen bei Qualitätsverbesserungen, schnelleren Durchlaufzeiten sowie Kostenreduzierungen erzielen. So sprechen 69 Prozent der RPA-Anwender von besserer Qualität, beispielsweise durch eine höhere Ausfallsicherheit der Prozesse sowie korrekte Dateneingaben oder Buchungsvorgänge. Bei 47 Prozent hat sich die Prozessgeschwindigkeit beschleunigt. Zudem berichten 40 Prozent der Befragten von einer höheren Kundenzufriedenheit.

Einspareffekte erkennen die Manager stärker bei den Kosten als bei der Zeit. 42 Prozent vermelden geringere Kosten von 20 bis 40 Prozent für den Betrieb der Prozesse, in 8 Prozent der Unternehmen sind die Kosten sogar um 40 bis 60 Prozent gesunken.

**Kombination aus KI und Automatisierung bietet Potenzial für die Zukunft**

RPA funktioniert, wenn digitale und strukturierte Daten vorliegen. Das Einsatzgebiet ist groß, stößt allerdings an seine Grenzen, wenn unstrukturierte Daten aus Social Media, E-Mail-Texten oder Bild- und Videodateien vorliegen. Mithilfe von Maschine-Learning-Mechanismen lassen sich KI-Systeme auf individuelle Anwendungsszenarien trainieren. Dies vergrößert den Einsatzbereich von RPA deutlich. So sehen es auch die Befragten. Ohne KI reicht das Potenzial von RPA ihrer Meinung nach zur Automatisierung von 15 Prozent aller Prozesse, mit KI für 28 Prozent. Für die Zukunft ergibt sich gerade in der intelligenten Automatisierung neues Potenzial für Unternehmen, um die Digitalisierung voranzutreiben. Dies zeigten auch Erfahrungen aus Japan, wo der Einsatz von RPA und KI bereits weiter vorangeschritten ist.

**Zur Analyse**

Die Lünendonk-Sonderanalyse „Robotic Process Automation“ ist Teil der Lünendonk-Studie 2019 „Führende IT-Beratungs- und IT-Service-Unternehmen in Deutschland“. Für die Analyse wurden IT-Führungskräfte aus 141 großen und mittleren Anwenderunternehmen verschiedener Branchen befragt. Sie ist mit Unterstützung von NTT DATA entstanden und unter folgendem [Link](https://de.nttdata.com/-/media/NTTDataGermany/Files/2019-DE-study-luenendonk-sonderanalyse-rpa.pdf) verfügbar.

**Über NTT DATA**

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in mehr als 50 Ländern weltweit vertreten. Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing. Weitere Informationen finden Sie auf [de.nttdata.com](file:////de.nttdata.com).

**Pressekontakt:**

NTT DATA Deutschland GmbH

Katja Friedrich

VP, Head of Communications

Tel.: +49 7243 570-1349

E-Mail: Katja.Friedrich@nttdata.com