

Value Story T-Systems & Pegasystems



Marktumfeld für Hyperautomation

01

Prozessautomatisierung wird für viele Unternehmen entscheidend sein, um die betriebliche Effizienz und Widerstandsfähigkeit zu erreichen, die sie in einem zunehmend unbeständigen wirtschaftlichen Umfeld benötigen ... Prozessorchestrierung wird sich als wichtiger Baustein für den künftigen Erfolg erweisen (PAC)

02

59 % der Unternehmen werden ihre Investitionen in die Hyperautomation erhöhen (Gartner)

03

In den nächsten fünf Jahren werden 25 Prozent der Investitionsausgaben der Industrieunternehmen auf die Automatisierung entfallen. (Gartner)

04

„Die Hyperautomation ist unumkehrbar und unausweichlich. Alles, was automatisiert werden kann und sollte, wird automatisiert werden“ (Brian Burke, Research VP Gartner)

05

Die Nutzung von Low-Code- und No-Code-Technologien wird sich bis 2025 fast verdreifachen. Bis 2025 werden 70 % der neuen, von Unternehmen entwickelten Anwendungen Low-Code- oder No-Code-Technologien verwenden (Gartner)

06

Bis 2024 werden Unternehmen ihre Betriebskosten um 30 % senken, indem sie Hyperautomationstechnologien mit neu gestalteten Prozessen kombinieren (Gartner)

07

Mit einer jährlichen Wachstumsrate (CAGR) von 22% wird der Markt für KI im Kundenservice bis 2033 einen Wert von etwa 76,7 Milliarden USD erreichen. (market.us)

Herausforderungen und Erfordernisse

Globale und industrielle Herausforderungen



Die Digitalisierung zwingt Unternehmen dazu, **ihr Geschäft zu transformieren** (Biz Dev Ops) und **die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern**, um **wettbewerbsfähig zu bleiben**. Dies wird umso wichtiger, als viele Unternehmen **mit einem Fachkräftemangel konfrontiert sind**.

Unternehmen müssen also in die zweite Phase der Digitalisierung eintreten: In die der Hyperautomatisierung – und damit BPM als zentrale Technologie. Dabei wird die Integration von IT und Fachbereichen weiter verstärkt. Die Abteilungen müssen zunehmend in der Lage sein, prozessunterstützende Lösungen eigenständig, ohne direkte IT-Unterstützung, zu entwickeln.

Kundenbedürfnisse und Herausforderungen



Mit Biz DevOps als Zielbild müssen Unternehmen den Weg von der agilen Software zur Business Agility Transformation gehen. Hyperautomation weist den Weg zur intelligenten Automatisierung von Geschäftsprozessen.

Um eine erfolgreiche Hyperautomatisierung zu realisieren, sind jedoch ganzheitliche Ansätze erforderlich, die von der Prozessanalyse über die Konzeption und Implementierung von Hyperautomatisierungslösungen bis hin zur Überwachung, Prüfung und kontinuierlichen Verbesserung reichen. Auch Aspekte der künstlichen Intelligenz und des maschinellen Lernens sind zu berücksichtigen.

In anderen Worten: Hyperautomatisierung braucht effiziente Technologien (wie BPM), aber auch Prozess- und Realisierungs-Know-how. Und Hyperautomatisierung muss auch Citizen-Developer-Konzepte nutzen.

Unser Leistungsversprechen (Value Proposition)

Eine Plattform für den Wandel mit einem erfahrenen digitalen Enabler.

Pega und T-Systems passen hervorragend zu den Hyperautomatisierungsplänen von Unternehmen. Sie bieten eine zentrale Lösung für intelligentes Geschäftsprozessmanagement und unternehmensweite Low-Code-Funktionen für Citizen Developers. Die Kunden profitieren von einem kundenzentrierten Ansatz und einer umfassenden Automatisierungssuite, die KI-fähig ist.

Klein anfangen, groß denken - erweiterbare und wiederverwendbare Plattform, die eine schnelle Einführung von hyperautomatisierten Prozessen ermöglicht. T-Systems ergänzt die leistungsfähige Plattform mit seinen Beratungs-, Implementierungs- und Managed Services - einschließlich Security und begleitet die Kunden auf dem Weg zur Hyperautomation.

Mit Pega Platform as a Service stellt T-Systems Pega aus einer deutschen Cloud mit Datenspeicherung in der EU bereit - sicher, GDPR-konform, zuverlässig und skalierbar.



Unser USP

Ein marktführender, GDPR/DSGVO-konformer Cloud-Service in DACH, der es führenden Unternehmen ermöglicht, ihre Hyperautomatisierung und KI-Imperative voranzutreiben. Und Ihnen dabei hilft, die Kundenerfahrung und den Betrieb in Echtzeit zu optimieren. Gemeinsam helfen wir Ihnen, das autonome Unternehmen der Zukunft aufzubauen.

Kurzgesagt: Das zeichnet uns aus!

Zahlreiche erfolgreiche Kundenprojekte mit greifbarem Geschäftswert

Einrichtung von Lösungen zur Prozessunterstützung innerhalb weniger Tage

Neue Kundenplattformen innerhalb von 2 Stunden implementiert

Pega wird von [mehreren Analystenhäusern als Marktführer](#) anerkannt

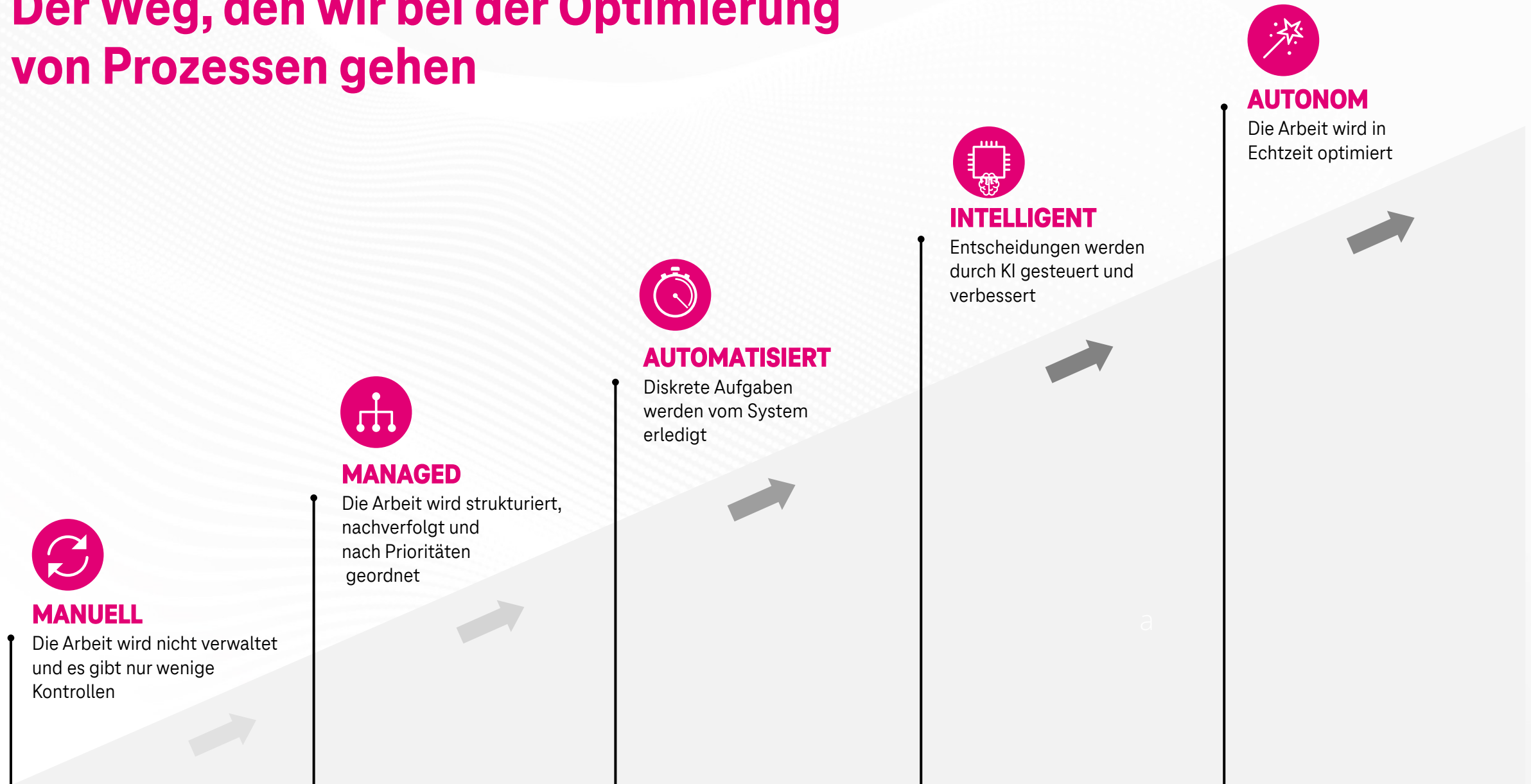
Zentrales Pega-Kompetenzzentrum, für branchenübergreifende Expertise, Ressourcen und Anwendungsfälle

[Öffentliches Innovation LAB](#)

Bereitgestellt aus der marktführenden europäischen Public Cloud „Open Telekom Cloud“ ([von Analysten bestätigt](#))

Hervorragend in Sicherheit ([von Analysten bestätigt](#))

Der Weg, den wir bei der Optimierung von Prozessen gehen



Angebotsübersicht & Beschreibung



T-Systems bietet Beratung, Implementierung und Managed Services einschließlich Sicherheit.



Pega bietet eine umfassende Automatisierungssuite, die die Einführung von hyperautomatisierten Prozessen ermöglicht.

← End-to-End-Portfolio für hyperautomatisiertes intelligentes Geschäftsprozessmanagement →

Beratung



- Prozessfindung (mit Beratern von Detecon)
- Explore & Design Workshop
- Solution Design Workshop
- Change Design Workshop

Umsetzung/Umwandlung



- Umsetzungspakete
- Agile Anwendungsentwicklung
- Betrieb Anwendungslebenszyklus-Management

Betrieb



- Pega-Plattform als Dienstleistung
- Cloud-basiert, skalierbar, 7x24 Support, hohe Verfügbarkeit,
- Hohe Sicherheit

Unsere Kundenreferenzen



Corona Soforthilfe Bayern



Herausforderung

- Entwicklung und Einführung durchgängiger digitaler Antrags- und Genehmigungsprozesse für das Corona Soforthilfeprogramm Bayern in kürzester Zeit

Unsere Lösung

- End-to-End-Digitalisierung aller Prozesse auf Basis der Low-Code Case Management-Plattform Pega
- Hohe Workflow-Automatisierung und schnelle Optimierung: Antrags- und Betrugsprüfung, Bescheiderstellung, Ausdruck und Versand von Bescheiden, Erstellung von Zahlungsanweisungen und Übermittlung an die jeweiligen Kassensysteme

Kundennutzen

- Live in Five zur Release 1.0
- Beschleunigung der Beihilfezahlungen
- Nachhaltig & erweiterbar für weitere Bewerbungsverfahren
- Umfassende Sicherheit und Einhaltung des Datenschutzes
- Anpassbar für andere Fälle wie Soforthilfe, Elternhilfe oder Quarantänehilfe

Modernisierung der öffentlichen Finanzverwaltung



Herausforderung

- Medienbrüche und „Papierschnittstellen“ beeinträchtigen die Effizienz von Haushalts-, Buchhaltungs- und Rechnungsführungsprozessen (BBA)
- Bestehende proprietäre, eigenständige Systeme erfordern einen hohen Verwaltungsaufwand
- Veraltete Technik ist nicht zukunftsweisend
- Keine Unterstützung für in-house Erweiterungen

Unsere Lösung

- Agile Projektmethodik: Scrum/SAFE angepasst an das Projektthema und die Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung
- Das hybride Konzept zur Modernisierung der BBA-Landschaft als Alternative zu einer SAP-Komplettlösung
- Pega mit Low-Code-Funktionalität für Flexibilität im Frontend, SAP als Kernsystem und Standardschnittstellen

Kundennutzen

- Zügige Umsetzung der verbindlichen EU-Vorschriften für die Verarbeitung von elektronischen Rechnungszahlungen durch die Verwaltung
- Sukzessive Ablösung von Altsystemen
- Effiziente und medienbruchfreie Verwaltungsprozesse
- Datengesteuerte Prozesskontrolle durch das strategische Informationssystem
- Möglichkeiten zur in-house Weiterentwicklung
- Gesteigerte Nachhaltigkeit : Reduzierung der gedruckten Dokumente

HRcules-System für geringen Kundenaufwand



Herausforderung

- IT-Silos entlang der Customer Journey mit manuellen Schnittstellen
- Lange Einführungszeit für neue HR-Prozesse, kostspielige Wartung
- Papierbasierte Einträge, hoher Aufwand für HR-Mitarbeiter
- Kein bereichsübergreifendes Arbeiten, keine Transparenz und Internationalisierung

Unsere Lösung

- Harmonisierte Kundeninteraktionskanäle (Sprache, Chat, E-Mail, Post)
- Über 800 HR-Prozesse durchgängig digitalisieren und einen hohen Automatisierungsgrad anstreben
- Integration von mehr als 20 HR-Systemen und Nutzung von Pega als Vermittler zwischen diesen Systemen
- Standardverfahren für Angestellte, Beamte usw.
- Beschleunigung der Umsetzung durch Entwicklung einer skalierbaren Plattform und Implementierung wiederverwendbarer Elemente

Kundennutzen

- Neu gestaltete und optimierte Prozesse erhöhen die Kundenzufriedenheit
- Intuitive Online-Selbstbedienung mit intelligenten Antragsformularen
- Zero-Touch-Quote bei Arbeitszeithemen um 35% gestiegen
- Time-to-Market um 70 % schneller im Vergleich zu Workflows im ERP
- Redundante Ticketanfragen um 80% reduziert

Obligatorische Impfung in Einrichtungen

Herausforderung

- Gesetzliche Fristenkette sehr kurzfristig festgelegt. Schnelle Anpassung an neue, unbekannte Anforderungen
- Hohe Anforderungen an den Datenschutz
- Schutz vor Cyberangriffen und Manipulation von Software

Unsere Lösung

- End-to-End-Digitalisierung aller Prozesse auf Basis der Low-Code Case Management-Plattform Pega
- Hohe Wiederverwendung bewährter Standard-Low-Code-Bausteinen
- Betrieb der Software in der BSI-C5-geprüften und datenschutzkonformen Open Telekom Cloud

Kundennutzen

- Live in 3 Wochen
- Digitale End-to-End-Lösung
- Schnell und flexibel an neue gesetzliche Anforderungen anpassbar
- Umfassende Sicherheit und Einhaltung des Datenschutzes

Quellen

- Prozessautomatisierung - PAC
<https://sitsi.pacanalyst.com/putting-the-foundations-in-place-for-hyper-automation-2023-prediction-6/>
- 59% - Gartner IT-Symposium/Xpo 2023 **nicht öffentlich**
- 25 % der Unternehmensausgaben von Industrieunternehmen - Gartner, Competitive Landscape: Anbieter von Hyperautomatisierungsdiensten, 08/2023 **nicht öffentlich**
- Unumkehrbar und unausweichlich - Brian Burke in <https://erp.today/low-code-citizen-developers-drives-hyperautomation-and-erp-modernization/#:~:text=“Hyperautomation is irreversible and inevitable,research vice president at Gartner.>
- Bis 2025 70% -
<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2021-11-10-gartner-says-cloud-will-be-the-centerpiece-of-new-digital-experiences> (Nov 2021)

- Bis 2024 30% -
<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2021-04-28-gartner-forecasts-worldwide-hyperautomation-enabling-software-market-to-reach-nearly-600-billion-by-2022> (Apr 2021)
- Wachstum des Prozessbergbaus 2023-2028 -
<https://www.marketsandmarkets.com/Market-Reports/process-mining-market-176608355.html> (s. links)

HOME › TOP MARKET REPORTS › PROCESS MINING MARKET

Process Mining Market by Offering (Software (Process Discovery Tools, Conformance Checking Tools), Services), Mining Algorithm (Deep Learning, Sequence Analysis), Data Source (ERP Systems, CRM Systems), Vertical and Region - Global Forecast to 2028

DESCRIPTION

TABLE OF CONTENTS

METHODOLOGY

DOWNLOAD PDF

[540 Pages Report] The process mining market is on a substantial growth trajectory, with projections indicating a substantial expansion in market size from USD 1.8 billion in 2023 to USD 12.1 billion by 2028. This significant growth is expected to occur at a CAGR of 45.6% over the forecast period (2023–2028). The rapid expansion of the process mining market can be attributed to several key drivers, as organizations navigate through intricate processes, there's a heightened necessity for tools that can adeptly dissect and optimize these complexities, the pervasive wave of digital transformation has evolved into a tidal force, with businesses across sectors increasingly integrating advanced technologies and process mining serves as the compass, illuminating the intricate pathways of operations, fostering transparency, and empowering organizations with the control needed to navigate through the intricacies of modern business environments.



Möchten Sie mehr erfahren?

Falls Sie weitere Fragen haben,
können Sie uns über den
QR-Code erreichen.



<https://www.t-systems.com/de/de/unternehmen/partner/pega>

Danke

 **Systems**

