

Software-Roboter revolutionieren Büro und Verwaltung

Von Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer

Roboter dominieren in der Fertigung bereits ganze Produktionsstraßen: Sie arbeiten selbstständig rund um die Uhr, zeigen keine Ermüdung, arbeiten fehlerfrei in gleichbleibender Qualität, können ihre Arbeit vollständig dokumentieren und sind im Rahmen ihrer Funktionalität flexibel auf neue Tätigkeiten zu trainieren. Mit dem Konzept Robotic Process Automation (RPA) lassen sich diese Vorzüge nun auch im Bürobereich realisieren.

In Logistik, Einkauf, Vertrieb, Produktentwicklung, Rechnungswesen und Personal sind in den letzten drei Jahrzehnten erhebliche Rationalisierungserfolge erzielt worden. Möglich wurde dies durch den Einsatz von ERP-Standardsoftware, Business Process-Plattformen und Office-Systemen sowie der damit einhergehenden Geschäftsprozessorganisation. Aber diese Anwendungen benötigen trotz der vielen Bearbeitungsschritte, die sie automatisiert haben, immer noch für die Bearbeitung von Sonderfällen, das Treffen von Entscheidungen oder die Verknüpfung von Daten aus unterschiedlichen Medien den menschlichen Sachbearbeiter.

Um die Kosten der menschlichen Arbeit weiter zu senken, wurden in den letzten zwei Jahrzehnten viele einfache, aber arbeitsintensive Tätigkeiten zur Benutzung dieser Systeme in sogenannte Billiglohnländer „outgesourced“. Geeignete Anwendungen hierfür sind zum Beispiel die Steuerung von IT-Infrastruktur, Lohnabrechnung, Finanzbuchführung oder Einkauf. Sie sind stark durch Regeln definiert und Mitarbeiter können leicht eingewiesen werden.

Bei diesen Anwendungen setzt das Prinzip der Robotic Process Automation (RPA) an. Die Bedienung der Systeme soll nun von Software-Robotern übernommen und wieder „ingesourced“ werden. Der Markt für RPA wird bis zum Jahr 2024 auf vier bis fünf Milliarden US-Dollar geschätzt.

Workshop Robotic Process Automation

23. April 2018, 9.30 Uhr bis 18 Uhr in Mannheim

Der Workshop zeigt die Vorteile und die Möglichkeiten der praktischen Umsetzung von RPA auf. Im Vordergrund steht die Bedeutung von RPA für Ihre Unternehmensstrategie. Welche Potenziale birgt RPA, welche Kosteneinsparungen sind möglich? Welche Lösungen sind heute schon relevant? Welche Lösungen bieten Ihnen verschiedene RPA-Anbieter?

Anmeldung und weitere Informationen:
www.manager-wissen.com

Einfache Anwendungsfälle, die sich häufig wiederholen, in großer Zahl anfallen, durch gesetzliche oder Geschäftsregeln gesteuert werden und nur wenige, unbedingt von Menschen zu bearbeitende Ausnahmen enthalten, können damit einer weiteren automatischen Bearbeitung zugeführt werden. Der menschliche Bearbeiter wird dann, wie in der Fertigung, durch einen Roboter, hier allerdings einen Software-Roboter, ersetzt.

Roboter docken an die bestehenden IT-Systeme an

Die bisher eingesetzten IT-Systeme bleiben unangetastet. Es wird lediglich die Bedienung, die bisher von Sachbearbeitern ausgeführt wurde, von Software abgelöst. Der Software-Roboter verhält sich wie der Sachbearbeiter. Er bedient sich dabei zum Beispiel einer virtuellen Tastatur oder einer virtuellen Maus.

Da die Anwendungssysteme nicht (oder kaum) verändert werden, wird die strategische Softwarearchitektur des Unternehmens nicht berührt und führt zu keinem Aufwand und Entscheidungsbedarf des CIO des Unternehmens. Der Roboter dockt sich an die Benutzerschnittstellen und Oberflächen der Systeme an und führt die Arbeitsschritte so aus, wie sie bisher der menschliche Sachbearbeiter ausgeführt hat.

Künstliche Intelligenz wird zum Innovationstreiber

Zunehmend werden Methoden der künstlichen Intelligenz im RPA erprobt und erfolgreich angewendet. Der Roboter kann dann natürliche Sprachen verstehen, erkennt und interpretiert strukturierte und unstrukturierte Daten (zum Beispiel E-Mails) und verfügt über kognitive Lernfähigkeiten. Mit diesem intelligenten RPA (IRPA) können dann auch komplexere Geschäftsprozesse automatisiert werden. Hier ist dann nicht nur das Ziel, die Kosten einer bestehenden Anwendung zu reduzieren, sondern auch zusätzlichen Nutzen zu erzeugen, indem zusätzliche Leistungen übernommen werden. Beispiele sind einfache Kundendialoge (chat-bots)



Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer

zur Vereinbarung von Serviceterminen oder Identifizierung von Kundenwünschen.

Werden mehrere Roboter in einem Anwendungsfeld eingesetzt, dies können leicht 10 bis 100 Roboter sein, kann ein Robot Controller die Bearbeitungsfälle zuteilen. Er analysiert die Fälle nach inhaltlichen Kriterien, zum Beispiel bei eingehenden E-Mails nach Anhaltspunkten für Beschwerden, Bestellungen oder Nutzungshilfen, und weist die Mails dann zur Bearbeitung den zuständigen Robotern zu.

Immer mehr erfolgreiche Projekte weisen den Weg und machen deutlich, dass ein neues Softwarekonzept zur Unternehmenssteuerung entsteht, das die Digitalisierungsstrategien der Unternehmen stark bestimmen wird. Mit der Software „Scheer RPA“ bietet die Scheer GmbH eine modellgestützte Plattform für RPA-Anwendungen an. Weitere Information: www.scheer-group.com/robotic-process-automation.

Der Autor

Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer ist einer der prägendsten Wissenschaftler und Unternehmer der deutschen Wirtschaftsinformatik und Softwareindustrie. Als Unternehmer und Protagonist der Zukunftsprojekte „Industrie 4.0“ und „Smart Service World“ der Bundesregierung arbeitet er aktiv an der Ausgestaltung der Digital Economy. Prof. Scheer hat mehrere IT-Unternehmen mit den Schwerpunkten Software-Entwicklung und IT-Beratung gegründet. Zu dem gegenwärtigen Unternehmensnetzwerk mit fast 1.000 Mitarbeitern gehört auch die Scheer GmbH, die mit rund 600 Mitarbeitern IT-Beratungs- und Implementierungsprojekte durchführt.

Impressum

Verlag: Reif Verlag GmbH · Peter Reif · Alfred-Jost-Straße 11
69124 Heidelberg · E-Mail: peter.reif@reifverlag.de

Redaktion: Christian Deutsch · Redaktionsbüro
Grabengasse 4 · 69117 Heidelberg
Layout: haessmedia · 69245 Bammental · Hauptstraße 37

Druck: ColorDruck Solutions GmbH
Gutenbergstraße 4 · 69181 Leimen

Robotic Process Automation wird zum Turbo für Ihr Business

Von Markus Duus

In der Ära der digitalen Transformation ist Robotic Process Automation (RPA) nicht mehr wegzudenken. RPA setzt neue Ressourcen frei, erhöht die Prozessqualität und senkt gleichzeitig drastisch die Durchlaufzeiten der Businessprozesse. Bei der Auswahl einer geeigneten Lösung sind jedoch einige Kriterien zu beachten, damit RPA zur Erfolgsstory für Ihr Unternehmen wird.

In modernen Unternehmen führen Software-Robots IT-basierte Businessprozesse automatisiert aus und nehmen menschlichen Mitarbeitern lästige Aufgaben ab. Die robotergesteuerte Automatisierung hochvolumiger und monotoner Backoffice-Prozesse senkt Kosten um bis zu 80 Prozent. Gleichzeitig kann die Produktivität um das Fünf- bis Zehnfache gesteigert werden. Der Erfolg ist dabei abhängig von essenziellen Features, die eine ausgereifte RPA-Lösung mitbringen sollte.

Key Feature „Universality“

Die meisten Businessprozesse in den Bereichen Einkauf, Finanzen, HR oder Customer Service werden über mehrere unterschiedliche Systeme, Applikationen und Medien abgewickelt. Der Vorteil von RPA kommt am besten zum Tragen, wenn die gewählte Lösung mit der gleichen Technik Prozesse stabil und sicher über alle Plattformen hinweg bedienen kann. Mit einer ausgereiften RPA-Lösung ist es möglich, diese Prozesse schnell und einfach ohne Programmieren aus Sicht der Benutzer nachzubilden.

Key Feature „Usability“

Ziel bei Einführung und Betrieb von Robotic Process Automation ist ein schneller ROI. Betriebswirtschaftlich rentable RPA-Lösungen werden mit nur geringem initialem Mehraufwand eingeführt und passen sich flexibel an Changes in Applikationen und dynamische Prozesse an. Statt der üblichen skriptbasierten und programmierlastigen Systeme sind intuitive, von „Key-Usern“ bedienbare Lösungen zu favorisieren. Diese vereinfachen Einrichtung und Wartung der Prozessautomatisierungen mit grafischen Drag & Drop-Verfahren radikal. Das bringt eine Vielzahl an Vorteilen mit sich: Die einzelnen Abteilungen können ihre Businessprozesse ohne Entwickler eigenständig automatisieren und mit wenigen Klicks anpassen. Solche RPA-Lösungen sind doppelt so schnell implementiert wie herkömmliche Systeme und bereits nach wenigen Tagen oder Wochen produktiv. Dadurch erzielen sie in kürzester Zeit positive Effekte wie Steigerung der Produktivität und Senkung der Kosten.

Key Feature „Security“

Sicherheit ist gerade bei RPA ein wichtiges Thema, da sensible Daten in der Produktivumgebung bewegt werden. Es reicht bei weitem nicht aus, die Rechner in abgeschlossenen Räumen oder „Käfigen“ zu betreiben, um Zugriffssicherheit zu garantieren. Absoluten Datenschutz bieten nur

RPA-Lösungen, die die Automatisierung z.B. verdeckt in sicheren Sessions laufen lassen und so effizient sensible Daten schützen. So werden die Regelungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung GDPR, die für alle Branchen ab Mitte 2018 verbindlich in Kraft treten, schon heute zu 100 Prozent erfüllt.

Key Feature „Stability“

Die Stabilität der Automatisierung ist wesentlich für den betriebswirtschaftlichen Nutzen einer RPA-Lösung. Bleibt die Automatisierung hängen, bricht die Produktivität ein. Die Robots müssen interne oder externe Einflüsse, die zu Abweichungen im Standardprozess führen, wie beispielsweise Popups oder Applikationsausfälle, routiniert abfangen. Nur so kann ein ununterbrochener Betrieb der laufenden Automatisierungen gewährleistet werden.

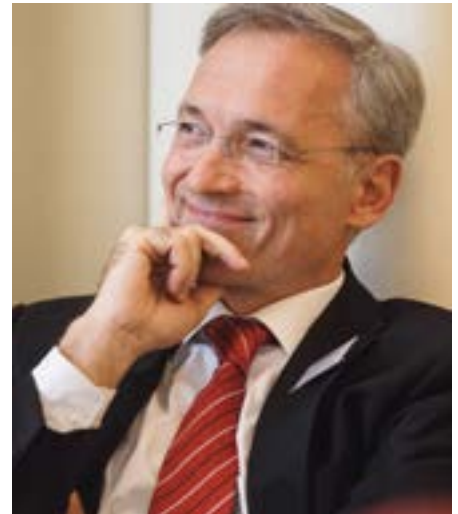
Key Feature „Scalability“

Auch Ausbau und Erweiterung sollten kostenschonend erfolgen. RPA-Lösungen, die parallele Prozessautomatisierungen auf demselben Rechner erlauben, beanspruchen deutlich weniger Hardware als Robots, bei denen jeweils nur eine Automatisierung auf einem Rechner läuft. Das sorgt für eine ressourcenschonende, schnelle und hohe Skalierbarkeit.

RPA Business Cases

Anwendungsbeispiele zeigen, dass eine ausgereifte RPA-Lösung schnelle und eindrucksvolle Resultate erzielt.

Ein möglicher RPA-Anwendungsbereich ist der *Einkauf*. Bei einem großen deutschen Chemie- und Pharmakonzern wird ein aufwändiger Purchase Order Creation Prozess automatisiert. Er umfasst circa 30 Aufgaben und Nutzer-Interaktionen. Bei ununterbrochener, fehlerfreier Ausführung durch einen menschlichen Mitarbeiter dauert dieser Prozess zwölf Minuten. In sechs Tagen wurde er genau definiert und automatisiert. Die eingesetzte RPA-Lösung interagiert dabei mit PDF-Dokumenten, dem SAP-System und einem webbasierten Benutzerverzeichnis. Die Robots erledigen den Prozess heute fehlerfrei in nur drei Minuten rund um die Uhr. Eine andere Möglichkeit im Einkauf ist die automatisierte Unterstützung im Bereich „Maverick Buying“. Hier kann vom Roboter nach Eingang der Rechnung der Einkaufsvorgang komplett automatisiert durchgeführt werden. Ebenfalls interessant ist die automatisierte Bonitätsprüfung der Supplier im Lieferantenmanagement.



Markus Duus, Geschäftsführer der Servicetrace GmbH

Weitere Beispiele gibt es im Bereich *Finance*. In der Rechnungsprüfung ist etwa der Prozess der Rückvergütung interessant. Circa 45 Minuten manuelle Bearbeitungszeit benötigt ein Mensch, um diesen Prozess mit 35 Arbeitsschritten durchzuführen. Der Robot automatisiert auch hier verschiedenste Applikationen: Outlook, Excel, einen VPN-Client und SAP. Dieser Prozess kann in nur fünf Tagen komplett automatisiert und die Bearbeitungszeit dadurch auf unter fünf Minuten reduziert werden. Ebenfalls prädestiniert für die automatisierte Ausführung durch einen Robot sind *Finance*-Prozesse, bei denen viele Daten aus verschiedenen Quellen herangezogen und in eine zentrale Darstellung konsolidiert werden – wie Reporterstellungen.

Klassische Anwendungsfälle für RPA in *HR-Abteilungen* sind Prozesse wie das On- und Offboarding von Mitarbeitern. Die Prozessdurchlaufzeit kann durch Automatisierung von mehreren Stunden manueller Arbeit auf einige Minuten reduziert werden. Zusätzlich reduziert sich die Anzahl händischer Eingaben auf ein Minimum. Auch bei der Verwaltung der Personalakte ist ein Robot eine gute Unterstützung. Sachbearbeiter erhalten wichtige Dokumente über verschiedenste Wege. Diese Dokumente müssen in die Personalakte des entsprechenden Mitarbeiters hochgeladen und dort zugeordnet werden. Robots rufen Stammdaten auf, korrigieren automatisiert das Dateiformat, speichern Dateien und dokumentieren.

Der Autor

Der RPA-Pionier **Markus Duus** gründete 2004 die Servicetrace GmbH. Diese steht mit Servicetrace® Robotic Solutions sowohl für reife und innovative Software-Technologie „Made in Germany“ als auch für besonders hohe Kundenorientierung und -zufriedenheit. Mit einer marktweit einmalig schnell zu implementierenden, leicht zu bedienenden und universell einsetzbaren Lösung ist die Servicetrace GmbH technologischer Marktführer für Robotic Process Automation Software und bedient Kunden in allen Branchen (www.servicetrace.de).

Digitale Roboter als Schnittstelle zwischen Alt und Neu

Getreu dem Motto „Never change a running system“ nutzen viele Unternehmen noch Software aus den 90ern. Robotic Process Automation (RPA) bietet hier einen einfachen sowie risiko- und kostenarmen Weg, diese Altsysteme (Legacy Systeme) mit modernen Anwendungen zu verbinden: Digitale Roboter fungieren als Schnittstelle zwischen Alt und Neu und implementieren dabei ganz nebenbei zukunftsweisende Prinzipien der Industrie 4.0 im Büro.

In vielen Unternehmen sind Software-Systeme im Einsatz, deren Ursprung im letzten Jahrhundert liegen. Programmiert in den 90ern, von Leuten, die längst in Rente sind, erfordern sie komplizierte Tastenkombinationen, damit sie die Informationen auswerfen, die benötigt werden. Typischerweise handelt es sich um essentielle Anwendungen, die tief in die Geschäftsprozesse integriert und eng mit dem Unternehmen verwachsen sind, wie etwa Systeme für den Finanz- und Buchhaltungsbereich, Buchungssysteme der Reise- und Touristikindustrie und Warenwirtschaftssysteme. Immer mal wieder leicht angepasst, erfüllen sie nach wie vor gänzlich die Anforderungen des Unternehmens. Sie sind verlässlich und wirtschaftlich. Damit punkten sie, und darum sind sie immer noch im Einsatz.

Der Haken: Immer wieder erfordern neue Prozesse IT-Unterstützung. Um heute konkurrenzfähig zu agieren, muss zum Beispiel der Vertrieb über mobile Endgeräte direkt auf Daten aus den Kernanwendungen der IT zugreifen können. Doch die Realisierung geänderter oder zusätzlicher Prozesse ist mit den Uraltsystemen in der Regel zu umständlich, zu teuer und bisweilen sogar gar nicht mehr möglich.

Der Aufwand, um Altsysteme mit neuerer Software, zum Beispiel modernen ERP-Systemen von SAP oder Oracle zu integrieren, ist deswegen oft astronomisch. Bisher war die einzige Möglichkeit zur Integration in Prozesse oft eine manuelle – mit einem Mitarbeiter als „biometrische“ Schnittstelle, der Daten von einem System ins andere kopiert. Zudem sind die Oberflächen solcher traditionellen Systeme wenig benutzerfreundlich. Die Altsysteme sind schwerfällig und schwierig in der Handhabung.

„Viele Altsysteme muten wie die Matrix an, lange Navigationspfade erfordern komplizierte Tastenkombinationen, damit sie die verlangten Informationen ausspucken“, erklärt Peter Gißmann, Geschäftsführender Gesellschafter des Reutlinger Software-Unternehmens ALMATO GmbH. „Das Ganze ist extrem aufwendig, wenig benutzerfreundlich und mit dem Menschen als Schnittstelle sehr fehleranfällig.“

Prinzipien der Industrie 4.0 für die Legacy-Integration

Sehr viel effizienter würde das Verknüpfen zwischen Alt und Neu laufen, bliebe der Prozess digital. Eine Möglichkeit bietet hier Robotic Process Automation, kurz RPA. Die Technologie bietet eine innovative Alternative für die Einbindung von Altsoftware an neue Systeme oder Komponenten, indem sie verschiedene Softwareanwendungen intelligent miteinander vernetzt. RPA bezeichnet

die vollautomatisierte Bearbeitung von strukturierten Arbeitsprozessen durch Software, die digitalen Roboter. Was die Roboter in den Fabriken übernehmen, das übernimmt RPA im Backoffice: Die Menschen müssen nicht mehr die immer gleichen Handgriffe tätigen, ob mit dem Schraubenzieher oder mit Exceltabellen, stattdessen übernehmen die Roboter diesen Teil.

Der Einsatz der digitalen Roboter entlastet Mitarbeiter damit von monotoner Arbeit, so dass sie sich auf wirklich wertschöpfende Arbeit konzentrieren können. Den selbständig miteinander kommunizierenden Werkstücken in einer Fertigungsstraße stehen also die digitalen Roboter im Backoffice gegenüber, die selbsttätig strukturierte Geschäftsprozesse auf administrativer Ebene wie z.B. Kündigungen, Adressänderungen oder Tarifwechsel durchführen, Versenden der Bestätigungsmail inklusive. Schon heute verhelfen digitale Roboter großen namhaften Unternehmen zu erheblichen Ressourceneinsparungen, einer höheren Servicequalität und einer gesteigerten Kundenzufriedenheit.

Intelligente Systeme: Höhere Benutzerfreundlichkeit, schnellere Prozesse

Ist der Prozessablauf definiert und programmiert, können die digitalen Roboter dieselben Tätigkeiten mit den für einen Standardprozess notwendigen Anwendungen durchführen, so wie es ein Mensch aus Fleisch und Blut macht. Sie können Daten kopieren, einfügen, vergleichen oder auf Buttons klicken, in Anwendungen navigieren und weitere Anwendungen öffnen. Eben aufgrund dieser Ähnlichkeit zum Menschen werden sie als Roboter bezeichnet.

Bei benötigter Hilfestellung oder bei Sonderfällen gibt der Roboter die Aufgabe einfach an einen Mitarbeiter weiter. In Zusammenarbeit mit dem Menschen sind die Roboter also so etwas wie digitale Assistenten. „Diese Roboter arbeiten wie ein Mensch am Frontend, nur eben viel schneller und präziser“, so Gißmann. „Wenn das alte System also über spezielle Tastenkombinationen bedient wird, um bestimmte Daten auszuwerfen, programmiert man diese Tastenkombination dem Roboter ein, so dass er selbstständig an die Informationen kommt.“

Dem Nutzer bleibt damit die schwierige Navigation dieser Systeme erspart, denn RPA zieht sich automatisch die Daten aus Altsystemen, überträgt sie in neue Systeme und umgekehrt. Die Usability wird damit bedeutend erhöht, gleichzeitig werden Prozesse effizienter: Während die Legacy-Integration mit herkömmlichen Methoden bislang sehr aufwendig war und Riesenkosten verursachte,



Peter Gißmann, Geschäftsführender Gesellschafter der ALMATO GmbH

erledigen die digitalen Roboter schnell und kostengünstig ihren Job beim Auslesen und Copy & Paste der Daten zwischen Alt- und Neu-Systemen. Der Prozess bleibt digital, ohne menschliche Schnittstelle, die aus Versehen Fehler einbaut. Die Roboter sind dabei weitaus mehr als eine reine Datenschnittstelle. Auch Prüfroutinen, Prüfprozesse und Entscheidungslogiken können dem Roboter einprogrammiert werden, die er dann mit den Alt- wie auch mit den Neu-Systemen erledigen kann.

Risiko- und Kostenreduktion mit RPA

Doch nicht nur damit punktet RPA bei der Legacy-Integration. Eine der obersten Maximen bei der Integration von Altsystemen mit neuer Software liegt darin, so wenig wie möglich in die bestehenden Systeme einzugreifen. Und genau das schaffen die digitalen Roboter, indem sie als Interface zwischen Alt und Neu fungieren und damit bestehende Software ohne Integration mit modernen Anwendungen verknüpfen.

Last but not least ein weiterer Vorteil der Technologie: So wie bei den Industrie-Robotern fallen auch mit Robotic Process Automation – Stichwort Big Data – eine Menge nützlicher Daten an: alles wird genauestens vom Roboter dokumentiert. Compliance Regeln können mithilfe dieser lückenlos protokollierten Prozessinformationen mühelos eingehalten werden.

Fazit: Digitale Roboter sind ein kosten- und risikoeffizienter Boost für eine effektive und moderne Software-Architektur und bringen mit Automatisierung, Vernetzung und Informationstransparenz die erfolgsverheißenden Parameter einer Industrie 4.0 ins Backoffice. Und das bei nahezu keinerlei Veränderung der bewährten Altsysteme.

Das Reutlinger Software-Unternehmen **ALMATO GmbH** realisiert für internationale Top-Kunden anspruchsvolle Softwarelösungen zur Optimierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen. Mit umfassendem Know-how stellt das ALMATO-Team sicher, dass jeder Kunde eine auf seine Bedürfnisse perfekt zugeschnittene Lösung bekommt.

Mit Methodik und Kreativität zu neuen Dimensionen der Prozessautomatisierung

Von Hans Martens

Software-Roboter als virtuelle Mitarbeiter sind für viele Business-Entscheider kein Fremdwort mehr. Doch nachdem bei einigen Pilotprojekten die gewünschten Ergebnisse ausgeblieben sind, haben viele Unternehmen das Projekt Prozessautomatisierung erst einmal für gescheitert erklärt. Es stellt sich also die Frage: Wie gelingt es, Robotic Process Automation (RPA) erfolgreich zu implementieren, langfristig Kosten zu sparen und die Produktivität essenziell zu steigern? Das Erfolgsrezept hierfür liegt im Einklang von Methodik und Kreativität.

Voraussetzung für eine fortschrittliche RPA-Lösung ist ein fundiertes Verständnis von der Komplexität der zu automatisierenden Prozesse. Das erfordert nicht nur technologisches Know-how, sondern vor allem geht es dabei um die Methodik. Mit ihr legen Unternehmen mit Unterstützung eines Lösungsanbieters das Fundament für einen nachhaltigen Implementierungserfolg.

Doch erst, wenn die Anwender den entscheidenden Schritt weitergehen, einen Blick über den Tellerand wagen und sich so vom traditionellen RPA-Vorgehen lösen, lassen sich überdurchschnittliche Ergebnisse mit den virtuellen Mitarbeitern erzielen. Und manchmal gelingt der entscheidende Durchbruch erst beim gemeinsamen Afterwork-Brainstorming mit dem Dienstleister. Dies zeigt das Beispiel der Deutschen Telekom, die gemeinsam mit Another Monday neue kreative Lösungsansätze fernab des Schreibtisches erarbeitet hat und nach mehreren Änderungen des Blickwinkels das Maximum aus der Prozessautomatisierung herausholen konnte.

Der Fahrplan zum RPA-Erfolg

Im Fokus des Automatisierungsprojekts, das die Deutsche Telekom mit Unterstützung von Another Monday und deren Technologieplattform erfolgreich umgesetzt hat, standen vor allem Prozesse im

RPA-Projektbeispiel bei der Deutschen Telekom

Aufgabenstellung: Um Mitarbeiter im Außendienst zu entlasten, suchte die Deutsche Telekom nach einer digitalen Lösung für die Prüfung komplexer Netzwerkstörungen. Zuvor mussten Mitarbeiter im Field Service über eine Hotline Expertenkollegen kontaktieren, die Zugriff auf ein entsprechendes Analyse-Tool hatten.

Lösung: Mithilfe von RPA und einer innovativen Mess-App geschieht dieser Vorgang nun automatisiert. Der digitale Assistent übernimmt die Prüfung des Anschlusses und stellt die Information dem Mitarbeiter innerhalb kürzester Zeit via Smartphone zur Verfügung.

Ergebnis: „Dank der besonderen Herangehensweise und engen Zusammenarbeit mit Another Monday ist es uns gelungen, durch intelligente Prozessautomatisierung im Allgemeinen und mit der Mess-App im Besonderen eine Vielzahl an virtuellen Mitarbeiter zu realisieren und innerhalb weniger Jahre zum Vorreiter in Sachen RPA zu werden“, erklärt Sebastian Zeiss, Leiter Bereichsentwicklung und Automatisierung bei der Deutschen Telekom Service GmbH.

Customer & Technical Service – ein Bereich, der sich besonders für RPA eignet. Mittlerweile sind bei der Telekom über 1.200 virtuelle Mitarbeiter im Einsatz und mehr als 120 interne Prozesse automatisiert. Das Ergebnis: Automatisierungsraten zwischen 80 und 99 Prozent, eine stark verbesserte Kundenzufriedenheit und direkte Einsparpotenziale von über 75 Prozent.

Der Weg zum RPA-Erfolg beginnt in der Regel mit der Auswahl eines geeigneten Pilotprozesses, der idealerweise eine Leuchtturmfunktion erfüllt, um Akzeptanz im Unternehmen zu schaffen und Projektbefürworter zu gewinnen. Da die Systemlandschaften und die darin integrierten Prozesse immer komplexer werden, kann sich bereits die Suche danach als Mammut-Aufgabe erweisen. Hilfreich sind hierfür Kreativ-Workshops mit dem RPA-Anbieter und den Business-Entscheidern, in denen Prozesse identifiziert werden, die sich ideal für eine Automatisierung eignen.

Prozessverständnis als Schlüssel

Das Schlüsselement einer jeden erfolgreichen Implementierung bildet die Prozess-Analyse. Denn in dieser entscheidenden Phase entsteht das grundlegende Verständnis vom Zusammenwirken einzelner Prozessschritte.

Hier kommt es darauf an, die geeigneten Abläufe zu identifizieren, sie zu verstehen und genau zu dokumentieren. Denn so einfach strukturiert, wie Prozesse oft erscheinen, sind sie in der Regel nicht. Es ist daher elementar, jeden Prozess in seiner Gesamtheit zu verstehen, seine wichtigsten Varianten zu beschreiben und daraus einen Business Case zu schaffen. Dabei sollten auch weitere Aspekte berücksichtigt werden wie beispielsweise das monatliche Volumen, die Bearbeitungszeit und die Komplexität.

Auf Basis dieser umfassenden Analyse startet im nächsten Schritt die Entwicklung individueller Software-Roboter, die nahtlos in die Systemlandschaft integriert und in der Entwicklungsphase fortlaufend optimiert werden. Nach insgesamt vier bis sechs Wochen inklusive Testphase nehmen die Software-Roboter ihre Arbeit im Betrieb auf.

„Thinking outside the box“

Zwar bilden technologisches und methodologisches Verständnis die Grundlage für nachhaltigen RPA-Er-



Hans Martens, Gründer von Another Monday

folg, allerdings führt erst eine kreative Herangehensweise zu den gewünschten Höchstleistungen der virtuellen Mitarbeiter und eröffnet dem Unternehmen völlig neue Dimensionen. So gibt das Loslassen von gelernten Denkmustern – das „Thinking outside the box“ – Denkanstöße für neue Lösungsansätze und ermöglicht Ergebnisse, die weit über die Standard-RPA-Klaviatur hinausgehen. Durch diese Vorgehensweise und die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Another Monday hat auch die Telekom neue Service-Ideen entwickelt wie beispielsweise eine Mess-App, die den Außendiensttechniker entlastet und die Effizienz verbessert.

Fakt ist: Die Automatisierung betrieblicher Abläufe ist kein Projekt, das mit dem Tag der Implementierung abgeschlossen ist. Auch danach ist ein kontinuierliches Monitoring und die Anpassung der Software-Roboter unverzichtbar. Umso wichtiger ist es daher, die Zusammenarbeit mit dem Lösungsanbieter von Beginn an partnerschaftlich zu gestalten, um einen kontinuierlichen Informations- und Erfahrungsaustausch zu gewährleisten. Nur dann hat das Projekt RPA Aussicht auf Akzeptanz bei den Mitarbeitern, nachhaltigen Erfolg und eine Skalierung innerhalb des Unternehmens.

Der Autor

Hans Martens ist Gründer des RPA-Pioniers Another Monday und entwickelt das Thema intelligente Prozessautomatisierung kontinuierlich weiter. Er verfügt über 20 Jahre Erfahrung in leitenden Positionen bei renommierten Banken wie BNP Paribas, Hoist Finance und der Rabobank. Neben dem Aufbau von neuen Geschäftsideen ist Hans Martens regelmäßiger Referent bei Branchenevents und an Universitäten, um innovative Theorien und praxisbezogene Umsetzungen vorausschauend miteinander zu verbinden. Um frühzeitig das Potenzial der Digitalisierung adressieren zu können, unterstützt der RPA-Experte Bildungseinrichtungen bei der Entwicklung von Programmen, die sich auf die Smart Industry und zukünftiges Unternehmertum konzentrieren.