

## Der Weg zur künstlichen Intelligenz

Von Marc Ennemann

Die Automatisierung ist in vollem Gange. Stichwörter wie „Robotic Process Automation (RPA)“, „Machine Learning“ und „Künstliche Intelligenz“ sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Doch welche dieser Automatisierungsformen hat schon heute einen adäquaten Reifegrad erreicht und welche zeigt sich als potenzielles Zukunftsszenario? Wer heute zukunftsorientierte Entscheidungen für ein Unternehmen treffen möchte, muss sich die technologische Gegenwart veranschaulichen und intensiv mit möglichen künftigen Entwicklungen auseinandersetzen.

Zu Beginn dieser Auseinandersetzung ist es entscheidend, eine einheitliche Definition zugrunde zu legen und die Bedeutung und Unterschiede der einzelnen Technologien zu verstehen. In diesem Kontext sprechen wir von künstlicher Intelligenz (KI) als Sammelbegriff, der die Interaktion zwischen Mensch und Maschine klassifiziert. KI stellt einen Sammelbegriff für Techniken dar, mit deren Hilfe ein Computer Aufgaben erledigen kann, für die ein Mensch seine Intelligenz benötigt.

Über die Unterscheidung zwischen schwacher und starker künstlicher Intelligenz lassen sich die Facetten der einzelnen Technologien besser verdeutlichen und die Beeinflussung der Interaktion zwischen Mensch und Maschine verstehen. Während schwache künstliche Intelligenz die kognitiven Prozesse des Menschen bei der Lösung einzelner, konkreter Problemstellungen unterstützt, so besitzt starke künstliche Intelligenz mindestens die gleichen kognitiven Fähigkeiten wie der Mensch. Während also schwache KI unterstützend wirkt, ist starke KI in der Lage, komplexe Themenstellungen ganzheitlich zu erfassen und zu bearbeiten.

Beziehen wir uns in diesem Zusammenhang auf die eingangs genannte technologische Gegenwart, so finden wir im Rahmen unserer Analyse die Technologie Robotic Process Automation (RPA). Bei dieser Form der Automatisierung werden hochgradig standardisierte, einfach wiederholbare Aufgaben mit strukturierten Daten von Software-Robotern übernommen. Eine RPA-Lösung ist beispielsweise in der Lage, die Pflege der Kundenstammdaten in SAP zu übernehmen, Excel-Dateien auszulesen, Daten von einem System in ein anderes zu übertragen oder sich relevante Daten aus dem Internet zu laden. Auch die Nutzung von virtuellen Assistenten ist in diesem Kontext keine Seltenheit. Diese können beispielsweise textuelle und auditive Kundenanfragen durchführen. RPA und virtuelle Assistenten

sind die schwächste Form einer KI und können aus technologischer Sicht als erster Schritt auf der Reise zur künstlichen Intelligenz genutzt werden. Gerade aus diesem Grund hat RPA in der Praxis einen zunehmenden Reifegrad entwickelt.

Smarte Lösungen gehen einen Schritt weiter und ermöglichen im Vergleich zu rein regelbasierten Anwendungen zum Beispiel auch die Verarbeitung von unstrukturierten Daten. Hierbei werden komplexere Prozesse meist durch Kombinationen von RPA und Machine-Learning-Komponenten automatisiert. So ermöglichen Machine-Learning-Komponenten die genaue Extraktion von Daten aus Eingangsrechnungen, während RPA-Roboter diese Daten weiter prozessieren. Smarte Lösungen bilden damit die nächste Stufe der Automatisierung, hin zu einer stärkeren künstlichen Intelligenz und finden sich zunehmend in Pilotprojekten der Praxis wieder.

Die futuristischste und zugleich stärkste Form der künstlichen Intelligenz ist Cognitive Automation. Zu Cognitive Automation zählen zum Beispiel Computersysteme, die Machine-Learning-Komponenten mit Natural Language Processing (NLP) verknüpfen sowie beispielsweise auf Stimmungserkennung zurückgreifen. Die Technologie ist lernfähig und wendet menschliche Verständnismuster an, um unstrukturierte Informationen aus unterschiedlichsten Quellen zu erkennen und zu extrahieren. Ziel ist es dabei, auf Basis von Erfahrungen eigene Lösungen und Strategien zu entwickeln.

Zu dieser Form der KI zählt man auch menschenähnliche Roboter, wie beispielsweise den Software-roboter Sofia, der menschenähnliche Züge aufweist und mittlerweile sogar eine Staatsangehörigkeit verliehen bekommen hat. Wenngleich diese Form der KI aus Sicht der Praxis ein Zukunftsszenario darstellt, so ist der Blick in die Zukunft für Entscheider von zunehmender Bedeutung bei der Beantwortung aktueller technologischer Fragestellungen.



Marc Ennemann, Partner in der Beratungssparte der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Wer sich in diesem Kontext zukunftsrobust aufstellt, bildet heute mit RPA ein solides Fundament für den Ausbau und die Intensivierung der künstlichen Intelligenz. Führende Unternehmen folgen der Zielrichtung einer technologieübergreifenden Automatisierung durch gezielte Kombination der einzelnen Bausteine. Als vermehrt entscheidend für erfolgreiche Projekte zeigen sich die Identifikation der passenden Anwendungsfälle, die Realisierung über Technologiegrenzen hinweg und der damit verbundene Wandel in der Organisation.

### Der Autor

**Marc Ennemann** ist Partner in der Beratungssparte der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und Mitglied im Leadershipteam des KPMG Lighthouse zur Realisierung von Data Analytics und Intelligent Automation Lösungen. Er führte eine Vielzahl von Projekten im Rahmen der digitalen Transformation durch. Mit Studien wie „Survival of the Smartest“ legte er Grundsteine für die ganzheitliche Transformation. Seine langjährige Expertise im Bereich Technologie, Medien und Telekommunikation ist die Grundlage für eine ganzheitliche Beratung im Rahmen der Automatisierung von Geschäftsprozessen. Hybride Lösungsmodelle wie die kombinierte Nutzung verschiedenster Technologien von RPA bis hin zu KI-Komponenten sind sein zentraler Beratungsauftrag. Das Beratungsspektrum von Marc Ennemann reicht von der digitalen Geschäftsstrategie, der Erarbeitung von Umsetzungskonzepten bis hin zur Implementierung von technischen Lösungen.

### 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  
www.manager-wissen.com

Layout: haessmedia · 69245 Bammental · Hauptstraße 37  
Druck: ColorDruck Solutions GmbH  
Gutenbergstraße 4 · 69181 Leimen

# Robotic Desktop Automation ist der digitale Boost in der Kundenkommunikation

*Digitale Assistenten unterstützen den B2C-Kundenservice von innogy*

Prozessvereinfachung, höhere Service-Qualität, Fehlerreduktion und signifikante Performancesteigerungen – die innogy Service Center profitieren enorm vom Einsatz roboterunterstützter, interaktiver Prozessautomatisierung. Robotic Desktop Automation (RDA) unterstützt die Mitarbeiter im Service Center in Echtzeit über den gesamten Prozess einer Kontaktbearbeitung hinweg, indem Teilprozesse automatisiert für den Mitarbeiter erledigt werden. Alle relevanten Daten werden aus den unterschiedlichen Systemen herausgezogen und dem Mitarbeiter übersichtlich zur Verfügung gestellt. Robotic Desktop Automation gibt Handlungsempfehlungen dann, wenn der Mitarbeiter sie braucht: direkt im Kundenkontakt – zum Beispiel bei der automatischen Berechnung des passenden Tarifs.

## Ausgangslage

Um die immer komplexeren Prozesse bei der Bearbeitung eines Kundenanliegens besser handhaben zu können, setzt man beim Energieversorger innogy auf assistenzbasierte Anwendungen. Diese spezielle Robotic Desktop Automation Lösung wurde von ALMATO, einem der führenden Automatisierungsspezialisten aus Reutlingen, implementiert. Ziel des Projektes: Mehr Effizienz im Kundenservice bei höherer Kundenzufriedenheit.

„In enger, partnerschaftlicher Zusammenarbeit haben wir mit ALMATO einen Piloten umgesetzt. Wir konnten bestätigen, dass Robotic Desktop Automation uns dabei hilft, innogy-Prozesse zu vereinfachen und die Bearbeitung zu beschleunigen“, berichtet Andreas Claeßen, Vertrieb Privatkunden Systemmanagement bei der innogy. „Ausschlaggebend für die anschließende Einführung des Produktes war unter anderem das Fazit der Kundenberater. Auf die Frage, warum sie sich bei der Software-Einweisung nichts notiert haben, antworteten sie: Alles ist selbsterklärend.“



Andreas Claeßen, Vertrieb Privatkunden Systemmanagement bei der innogy

Robotic Desktop Automation unterstützt – gleichsam als digitale Assistenten – die Kundenberater im Kundenkontakt mit Handlungsempfehlungen in Echtzeit. Zuvor definierte Business Rules bilden die Grundlage zur Echtzeitunterstützung während der Bearbeitung der Kundenanliegen. Hierzu werden im Hintergrund Daten durch Robotic Desktop Automation in Echtzeit aus den verschiedenen unternehmensinternen Softwaresystemen gefiltert und analysiert. Daraus entstehen speziell auf diesen Kunden ausgerichtete Handlungsempfehlungen. Der virtuelle Assistent liefert die benötigten Informationen direkt auf den Desktop der Mitarbeiter und versorgt diese während ihrer Kundentelefonate mit den entscheidenden Hinweisen.

Die Einsatzfelder sind vielfältig: Von der automatischen Suche und Berechnung des passenden Stromtarifs, über die synchrone Übertragung von geänderten Kontaktdaten in mehrere notwendige Systeme, bis hin zu maßgeschneiderten Dienstleistungen. Das zahlt sich aus:



Das Energieunternehmen innogy setzt auf digitale Assistenten in der Kundenberatung.

„Mit dem Sales-Assistenten ist es gelungen, die Anzahl der erfolgreichen Abschlüsse, die sogenannte Konversionsrate, deutlich zu erhöhen“, bilanziert Claeßen.

**Digitale Assistenten als Zuarbeiter für das richtige Agieren**

Wenn ein Kunde aufgrund eines Umzugs seinen Stromliefervertrag mit innogy kündigen möchte, musste das frühestmögliche Vertragsende aufwendig von den Kundenberatern in den internen Systemen recherchiert werden. Mit Robotic Desktop Automation prüft der Assistent im Hintergrund, zu welchem Termin das möglich ist und zeigt dies den Kundenberatern an. Gleichzeitig erscheint der Hinweis, dem Kunden eine Weiterführung seines Vertrags an der neuen Adresse anzubieten. Hierfür werden die möglichen Optionen angezeigt. „Der Mitarbeiter muss die benötigten Informationen nicht selber suchen, sondern bekommt sie in Echtzeit bereitgestellt“, sagt Claeßen. „Das erleichtert ihm die Arbeit ganz erheblich und er kann sich noch besser auf sein Kundengespräch konzentrieren.“

## Ergebnis

„Trotz hoher Erwartungen hatten wir die Wirkung von Robotic Desktop Automation völlig unterschätzt. Unsere Vorstellungen hinsichtlich Prozessvereinfachung und -beschleunigung wurden bei weitem übertroffen“ sagt Claeßen. „Kein Wunder, dass auch unsere Regionalgesellschaften bereits Interesse für den Einsatz von RDA zeigen. Erste Gespräche laufen.“ Denn die digitalen Assistenten sorgen mit kontextbezogener Informationsaufbereitung und -präsentation sowie teilautomatisierten Prozessen nicht für nur eine Entlastung der Kundenberater, sondern bieten infolge einer höheren Service-Qualität auch Kunden einen echten Mehrwert.

## Anbieter und Kunde

Die 2002 gegründete **ALMATO GmbH** mit Sitz in Reutlingen automatisiert unter dem Motto „perform better“ sowohl Front- als auch Backoffice-Prozesse und optimiert diese dadurch signifikant. Das Softwareunternehmen gehört zur **DATAGROUP SE** und zählt bei **Robotic Process Automation (RPA)** und **Robotic Desktop Automation (RDA)** zu den Pionieren auf dem Gebiet vollautomatisierter und teilautomatisierter Prozesse in Deutschland. Zu den Kunden zählen nationale und internationale Unternehmen unter anderem aus den Branchen Telekommunikation, Energiewirtschaft, Finanzen und Tourismus.

Die **innogy SE** ist ein führendes deutsches Energieunternehmen mit einem Umsatz von rund 43 Milliarden Euro (2017), mehr als 42.000 Mitarbeitern und Aktivitäten in 16 europäischen Ländern. Mit ihren drei Unternehmensbereichen Erneuerbare Energien, Netz & Infrastruktur und Vertrieb adressiert innogy SE Anforderungen einer modernen dekarbonisierten, dezentralen und digitalen Energiewelt. Den rund 22 Millionen Kunden bietet innogy Produkte und Dienstleistungen an, mit denen sie Energie effizienter nutzen und ihre Lebensqualität steigern können.

## Vorgehensweise

### Handlungsempfehlungen in Echtzeit

Die Robotic Desktop Automation-Software hilft den Kundenberatern jedoch nicht alleine durch intuitive und ergonomische Bedienung. Denn mit Robotic Desktop Automation werden den Kundenberatern präzise Informationen und Handlungsempfehlungen bereitgestellt, wenn sie gebraucht werden: Während des Gesprächs mit dem Kunden. Egal ob Stammdaten, Details zu vergangenen Interaktionen oder Informationen zu Produkten – alles ist sofort im richtigen Moment verfügbar.

# Die Skalierbarkeit der Roboter-Arbeitskraft ist unschlagbar

*Der Mobilfunkanbieter Telefónica O2 automatisierte 15 Kernprozesse*

Wie die ersten Anwender von RPA herausfanden, ist es mit der Automatisierung möglich, Backoffices radikal zu verändern: Die Automatisierung verursacht viel niedrigere Kosten und verbessert gleichzeitig die Servicequalität, erhöht die Compliance und verkürzt die Lieferzeiten. Aber wie bei allen Innovationen müssen Unternehmen lernen, die Einführung der RPA zu bewältigen, um bestmögliche Ergebnisse zu erzielen. Telefónica O2 ist eines dieser Unternehmen, das den Einführungsprozess mit der Blue Prism Software unglaublich erfolgreich durchgeführt hat. Telefónica O2 ist einer der größten Mobilfunkanbieter in Großbritannien (UK). Wie in allen großen Unternehmen mussten auch hier die Backoffices vergrößert werden, um dem Geschäftswachstum gerecht zu werden, und gleichzeitig die Kosten niedrig gehalten werden, um im hart umkämpften Mobilfunkmarkt erfolgreich zu sein.

Produkte auf den Markt kamen – und wieder reduziert werden, sobald der Ansturm vorüber war.

Eine wichtige Lektion ist, sicherzustellen, dass die interne Infrastruktur des Unternehmens selbst im gleichen Tempo wächst wie die Automatisierung. Blue Prism war für Telefónica O2 belastbar und stabil. Allerdings erlebte unsere interne Infrastruktur zum Zeitpunkt des Betriebs von Blue Prism erhebliche Startprobleme und Wachstumsschwierigkeiten.

Zum Auftakt wurde beschlossen, dass Blue Prism auf virtuellen Maschinen (VM) laufen und eine „leitende“ VM-Maschine alle Roboter koordinieren sollte. Die virtuellen Maschinen brauchten zunächst zwei- bis dreimal länger als Mitarbeiter für die Ausführung der Prozesse. Das Unternehmen musste Server-, Datenbank- und Systemstandorte ändern, um die Verarbeitungsgeschwindigkeit zu erhöhen. Am Ende dauerte es etwa 16 Wochen, bis die Infrastruktur optimiert war.



Thomas Bepler, Director  
Strategic Alliances bei Blue Prism

## Ausgangslage

Wie bei vielen großen Unternehmen begann unsere zehn Jahre dauernde Reise der Backoffice-Transformation im Jahr 2004 mit dem Transfer von Arbeit aus Großbritannien nach Indien. Telefónica O2 beauftragte zunächst einen BPO-Anbieter mit einem Delivery Center in Mumbai. Da das Arbeitsvolumen im Offshore-Bereich jedoch von etwa 400.000 Transaktionen pro Monat auf über eine Million Transaktionen pro Monat anstieg, erhöhten sich die Kosten für das Backoffice sprunghaft.

Damals entstand die Möglichkeit der Automatisierung von Prozessen, als der Leiter der Finanzabteilung dem damaligen Leiter der Backoffice-Services von Blue Prism erzählte. Nach einer ersten Bewertung der Möglichkeiten von Blue Prism beschloss Telefónica O2, zwei Pilotprojekte durchzuführen, um das Konzept zu testen.

Im Jahr 2010 startete das Unternehmen eine RPA-Erprobung mit zwei volumenstarken und wenig komplexen Prozessen. Ein Prozess waren SIM-Swaps; der andere Prozess war die Anwendung einer im Voraus berechneten Gutschrift auf das Konto eines Kunden. Für die Pilotversuche kamen die Berater von Blue Prism vor Ort und konfigurierten den „Roboter“ so, dass er das leistete, was die Mitarbeiter normalerweise zur Ausführung der Prozesse tun. Das Pilotprojekt wurde innerhalb von zwei Wochen abgeschlossen und bewies, dass die Technologie nahtlos mit unseren Systemen zusammenarbeiten konnte und die Aufgaben wie erwartet erfüllte.

Das damalige Team stellte auch Vergleiche mit bestehenden BPMS-Tools an. Die Projektierungen zeigten, dass sich RPA für zehn automatisierte Prozesse in zehn Monaten amortisieren würde. Im Gegensatz dazu würde das BPMS bis zu drei Jahre brauchen, um sich zu amortisieren.“

## Vorgehensweise

Zwei Backoffice-Mitarbeiter nahmen an einem einwöchigen Schulungsprogramm in der Zentrale von Blue Prism teil, obwohl ähnliche Programme heute online verfügbar sind. Im Anschluss an die Schulung arbeitete ein Berater von Blue Prism mit den geschulten Mitarbeitern etwa einen Monat lang bei Telefónica O2 zusammen. Danach wurde die Unterstützung von Blue Prism auf einmal pro Woche reduziert, um die Arbeit der Mitarbeiter zu überprüfen. Innerhalb von etwa zwölf Wochen konnten die Mitarbeiter nahezu völlig selbstständig arbeiten.

Bei Telefónica O2 haben wir zunächst 20 Roboter eingeführt. Bei der nächsten Welle stieg die Anzahl der Roboter auf 75. Schließlich wurde ein dritter Mitarbeiter geschult. Mit nur einem Team von drei RPA-Entwicklern im eigenen Haus automatisierte das Unternehmen 15 Kernprozesse, darunter SIM-Swaps, Bonitätsprüfungen, Auftragsabwicklung, Kundenumzug, Entsperrungen, Portierung, ID-Generierung, Klärung von Kundenstreitigkeiten und Aktualisierung von Kundendaten, was etwa 35 Prozent aller Backoffice-Transaktionen entspricht.

## Ergebnis

Im April 2015 setzte Telefónica O2 über 160 „Roboter“ ein, die jeden Monat zwischen 400.000 und 500.000 Transaktionen verarbeiten, was zu einer Investitionsrendite zwischen 650 und 800 Prozent in drei Jahren führte. Bei einigen Prozessen wurde die Bearbeitungszeit von Tagen auf wenige Minuten reduziert. Wiederholte Anrufe der Kunden gingen um über 80 Prozent pro Jahr zurück, da weniger Kunden sich über den Status von Serviceanfragen informieren mussten. Die Skalierbarkeit war unschlagbar – die Arbeitskraft der Roboter konnte fast sofort verdoppelt werden, als neue

## Anbieter und Kunde

Als Pionier, Innovations- und Marktführer im Bereich Robotic Process Automation (RPA) liefert **Blue Prism** die weltweit erfolgreichste digitale Belegschaft. Die intelligenten digitalen Mitarbeiter bieten Führungskräften in der Wirtschaft, Forschung oder Verwaltung neue operative Kapazitäten und intelligente Fähigkeiten zur Automatisierung kritischer Geschäftsprozesse und erfüllen gleichzeitig die Anforderungen der anspruchsvollsten IT-Umgebungen, in denen Sicherheit, Compliance und Skalierbarkeit im Vordergrund stehen. **Thomas Bepler** ist einer der ersten Mitarbeiter von Blue Prism in Deutschland. Die deutsche Niederlassung wurde am 1. Februar 2018 in München eröffnet und hat mittlerweile Standorte in Frankfurt, Hamburg und Köln. Thomas Bepler arbeitete für führende internationale IT-Hersteller (Cisco, Fujitsu und Microsoft) und hat langjährige Erfahrung im Aufbau von Startup-Unternehmen. Er sieht Blue Prism als die führende Technologie zum Aufbau einer Digital Workforce für lokale und globale Unternehmen.

**Telefónica O2** ist einer der größten Mobilfunkanbieter in Großbritannien (UK). O2 ist die Kernmarke von Telefónica Deutschland. Mit mehr als 49,6 Millionen Kundenanschlüssen ist das Unternehmen ein führender integrierter Telekommunikationsanbieter. Telefónica Deutschland bietet Mobil- und Festnetzdienste für Privat- und Geschäftskunden sowie innovative digitale Produkte und Services im Bereich Internet der Dinge und Datenanalyse. Allein in der Mobilfunksparte betreut Telefónica Deutschland mehr als 45,4 Millionen Anschlüsse. Im Geschäftsjahr 2017 erwirtschaftete Telefónica Deutschland mit knapp 9.300 Mitarbeitern einen Umsatz von 7,3 Milliarden Euro.



# Der Schlüssel zum Erfolg heißt Demokratisierung

Von Walter Obermeier

Ihr volles Potenzial entfaltet RPA erst, wenn sie im großen Maßstab zum Einsatz kommt. Das lässt sich am besten erreichen, indem die Mitarbeiter mit ihren Ideen und Vorschlägen in die Automatisierung einbezogen werden. Eine RPA-Plattform sollte diesen demokratischen Ansatz unterstützen und von vornherein auf Skalierbarkeit ausgelegt sein.

RPA hat nicht nur das Potenzial, Unternehmen massive Kosteneinsparungen und Produktivitätssteigerungen zu bescheren und die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu erhöhen, indem sie von lästigen anspruchsvollen Routinetätigkeiten befreit werden. Sie kann auch die Antwort auf den demografischen Wandel geben. Schon in wenigen Jahren gehen sehr viele Mitarbeiter in den Ruhestand und können wegen mangelndem Nachwuchs nicht eins zu eins ersetzt werden. Durch die Automatisierung von Abläufen mittels RPA sind Unternehmen und Behörden in der Lage, diese Herausforderung zu bewältigen und ihre Aufgaben auch weiterhin zu erfüllen.

## Softwareautomatisierungen sollten auch von den Mitarbeitern selbst entwickelt werden

Diese Potenziale lassen sich am besten realisieren, wenn das Thema RPA vom Start weg groß gedacht wird. Das langfristige Ziel sollte sein, möglichst viele Prozesse durch Unattended Software Robots im Hintergrund komplett automatisiert ausführen zu lassen und im Idealfall jeden einzelnen Mitarbeiter mit einem Attended Software Robot auszustatten, der ihm als persönlicher digitaler Assistent seine Routinetätigkeiten abnimmt.

Der erfolgreiche Weg dorthin liegt in der „Demokratisierung“ von RPA. Ihre schon fast legendäre Effizienz in den herkömmlichen Prozessen haben deutsche Unternehmen vor allem dadurch erreicht, dass sie die Mitarbeiter einbezogen, ihre Verbesserungsvorschläge aufgriffen und in die Tat umsetzten. Diese Philosophie verspricht auch bei der Automatisierung von Softwareprozessen die besten Ergebnisse. Softwareautomatisierungen sollten nicht nur von der zentralen IT, sondern insbesondere auch von den Mitarbeitern in den Fachabteilungen selbst entwickelt werden können – sie kennen ihre Prozesse schließlich in- und auswendig.

## RPA sukzessive auf immer mehr Bereiche, Mitarbeiter und Standorte ausrollen

Diesen Weg einzuschlagen, ist natürlich zunächst einmal eine strategische Entscheidung des Top-Managements. Um ihn dann zu gehen, benötigen Unternehmen und Behörden eine RPA-Plattform, die den demokratischen Ansatz unterstützt

und von Grund auf für Skalierbarkeit geschaffen ist, sprich: es ermöglicht, RPA sukzessive auf immer mehr Bereiche, Mitarbeiter und Standorte auszurollen. Das fängt damit an, dass die Software-Roboter der Plattform – seien es Unattended Software Robots auf Servern oder Attended Software Robots auf Endgeräten – in der Lage sind, jeweils mehr als nur einen automatisierten Prozess auszuführen. Dann können Unternehmen ihr Repertoire problemlos von zunächst einigen wenigen Automatisierungen auf mehrere hundert oder tausend ausbauen und neue automatisierte Prozesse mit geringem Aufwand global ausrollen.

Die Administration der automatisierten Prozesse sollte durch eine zentrale Management-Konsole erfolgen. Nur dann lassen sie sich effizient verwalten, warten und updaten. Die IT-Abteilung hat mit einer solchen Konsole etwa die Möglichkeit, einen Prozess oder eine einzelne Sequenz, die in mehreren Prozessen zum Einsatz kommt, zu aktualisieren und diese Aktualisierung auf Knopfdruck in alle betroffenen Prozesse einzuspielen.

Ändert beispielsweise der Hersteller des ERP-Systems, das ein Unternehmen einsetzt, das Login-Verfahren seiner Software, müssen sich auch die Software-Roboter mit dem neuen Verfahren dort anmelden. Diese Anmeldung kann in zahlreichen verschiedenen Prozessen nötig sein, die wiederum von Software-Robotern auf den Endgeräten von hunderten oder gar tausenden Mitarbeitern ausgeführt werden. Ohne Management-Konsole müsste die IT in solch einem Fall theoretisch mehrere tausend Prozesse manuell abändern. Mit der Konsole ist das Ausrollen der Aktualisierung dagegen eine Frage von Minuten.

## Prozesse einfach per Drag and Drop zusammenbauen

Um die Mitarbeiter und ihre Ideen optimal einzubinden, sollte ihnen die RPA-Plattform ein einfach nutzbares Automatisierungstool zur Verfügung stellen. Mit ihm sollten sie nicht nur die Möglichkeit haben, Automatisierungen bei der zentralen IT anzufragen, sondern ihre Prozesse auch selbst zu automatisieren.

Von dieser Gelegenheit werden sie allerdings nur dann regen Gebrauch machen, wenn sie dazu keinerlei Programmierkenntnisse benötigen,



Walter Obermeier, Managing Director DACH bei UiPath in München

sondern sich die Prozesse einfach per Drag and Drop zusammenbauen lassen. Die Verwaltung und der Rollout eines solchen Mitarbeiterprozesses kann dann wiederum über die Management-Konsole erfolgen. Die zentrale IT stellt die Qualität des Prozesses sicher, sorgt dafür, dass er nicht mehr verändert werden kann, spielt ihn an den betreffenden Mitarbeiter zurück und stellt ihn bei Bedarf auch anderen Mitarbeitern zur Verfügung. Durch dieses Verfahren ist eine globale RPA-Governance gewährleistet.

Noch umfassender demokratisieren lässt sich der Einsatz von RPA durch einen offenen Markt, wie ihn etwa UiPath vor kurzem gestartet hat. Auf diesen Markt laden hunderttausende Entwickler aus aller Welt die von ihnen programmierten Prozessautomatisierungen hoch, diese werden geprüft und anschließend allen Nutzern der RPA-Plattform von UiPath zum kostenlosen Download angeboten. Auf diese Weise können die Unternehmen nicht nur die Entwicklungen ihrer eigenen Mitarbeiter einfließen lassen, sondern auch die Ideen der gesamten weltweiten Community nutzen.

## Der Autor

**Walter Obermeier** ist Managing Director DACH bei UiPath in München. Das Unternehmen ist Anbieter einer führenden Plattform für Enterprise Robotic Process Automation für das Business und die IT. Mehr als 1.800 Unternehmen und Behörden nutzen sie zur schnellen und einfachen Entwicklung und Bereitstellung von Software-Robotern. Die Plattform von UiPath führt zuverlässig sich wiederholende Routineaufgaben über das Back- und Front-Office hinweg automatisiert aus. Das steigert die Produktivität, gewährleistet Compliance und verbessert das Kundenerlebnis.