

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).