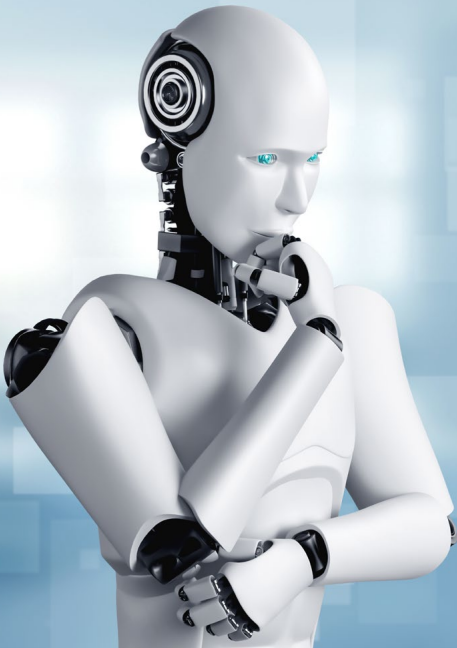


Kopieren Sie noch oder automatisieren Sie schon?

Robotic Process Automation (RPA) als Schlüsseltechnologie der Digitalen Transformation



Sie wollen in den indirekten Bereichen bis zu 80 % Ihrer Prozesskosten und Ihrer Durchlaufzeit reduzieren?
Und zwar fehlerfrei?

Dann ist das hier möglicherweise Ihre Lösung: **Robotic Process Automation (RPA)**.

Eine etablierte Möglichkeit zur Automatisierung von Routinetätigkeiten durch Softwareroboter.
Mit Potenzialen, die auf den ersten Blick umwerfend sind:

- Reduktion der Prozesskosten um bis zu 80 %
- verkürzte Durchlaufzeiten
- erhöhte Standardisierung
- Amortisation innerhalb eines Jahres
- Umsetzung in wenigen Monaten möglich

Warum viele Unternehmen RPA als integralen Bestandteil ihrer Digitalisierungsstrategie ansehen
und worauf Sie unbedingt achten sollten, lesen Sie im folgenden Beitrag.

Klar und verständlich – auch ohne IT-Vorkenntnisse.

Spannendes Lesen garantiert.

Ihre **SHS**

Robotic Process Automation oder kurz: RPA. Ein Fachbegriff, dem man aktuell kaum entkommt. Und den viele als Synonym und als das Mittel für Vereinfachung, für Einsparungen und für Verbesserung propagieren. Ein Grund für uns, aufzuklären, was RPA wirklich tun kann. Wo es sinnvoll sein kann und wo nicht.

Dazu nehmen wir einen – zugegebenermaßen etwas überzogenen – exemplarischen Bestellprozess in einer Einkaufsabteilung zur Hilfe: **Willkommen in der Einkaufsabteilung der Mustermann GmbH!**

Hier verarbeitet ein zentralisierter Einkauf die Bestellanforderungen aller Abteilungen und verfolgt diese bis zur Warenübernahme nach.

Zehn operative Einkäufer bearbeiten durchschnittlich 5.000 Bestellungen pro Monat. Eine Bestellung, vom Erhalt der Bedarfsanforderung bis hin zum Versand, hat aktuell eine Durchlaufzeit von durchschnittlich 15 Minuten.

1. Es gibt keine einheitliche Form des Bestelleingangs. Bedarfsanforderungen kommen per Telefon, per E-Mail oder auch handschriftlich in den Einkauf.
2. Die Anforderungen werden ausgedruckt oder kopiert und am Schreibtisch des zuständigen Mitarbeiters abgelegt.
3. Da ein Viertel der Bedarfsanforderungen unvollständig sind, muss der Sachbearbeiter beim Bedarfsträger rückfragen.
4. Danach wird die Bestellung im ERP-System (z.B. SAP) erfasst und erneut ausgedruckt.
5. Der Bestellwert wird mit einer in Excel geführten Pouvoir-Aufstellung abgeglichen, um die notwendigen Freigabeinstanzen zu ermitteln.
6. Die Freigaben werden durch Unterzeichnung auf dem Ausdruck zur Bestellung erteilt, welche im Anschluss in einem Ordner archiviert wird.
7. Nach erteilter Freigabe wird die Bestellung im ERP-System ausgelöst, als PDF-Datei exportiert und per E-Mail an den Lieferanten versandt.
8. Bei der Anlieferung muss die Warenannahme den Wareneingang in zwei IT-Systemen buchen, da es keine digitale Schnittstelle zwischen der Lagerplatzverwaltung und dem ERP-System des Einkaufs gibt. Hier kommt es immer wieder zu Zahlenstürzen und oftmals wird die Buchung nur in einem der beiden IT-Systemen durchgeführt.
9. Im Anschluss informiert die Warenannahme den Bedarfsträger telefonisch über den Wareneingang. Es wird häufig jedoch nur ein Kontaktversuch unternommen und an »stressigen« Tagen oftmals gar nicht gemacht. Für E-Mail-Benachrichtigungen ist »keine Zeit«.

Sie haben Recht, wenn Sie nun behaupten, dass sich nahezu der gesamte Prozess auch ohne RPA digitalisieren und automatisieren ließe. Es bedürfte einiges an Entwicklungsaufwänden oder einer gänzlich neuen Software, um die verschiedenen Schnittstellen digital zu verbinden und schließlich zu automatisieren. Wenn es beispielsweise um die Einführung von ERP-Systemen oder das Vornehmen von Versionsupdates geht, ist das ein sinnvoller Weg für Unternehmen. Ein solcher Anwendungsfall ist aber eher die Ausnahme – und genau dann kann RPA seine Stärken ausspielen! Nämlich ohne aufwändige Programmierung und Schnittstellenwartung trotzdem einen solchen Prozess zu automatisieren.

»Der minimale Eingriff in die bestehende IT macht den Reiz dieser Technologie aus.«

Moritz Moelle, Partner SHS

Das Prinzip ist einfach. RPA-Roboter nutzen dieselben Masken, Oberflächen und Eingabeformulare – also das »Front-End« (wie Programmierer es nennen) – wie jeder menschliche Endanwender. Die Roboter imitieren also dessen Klicks und Eingaben in identer Form. Und können dabei problemlos Informationen aus verschiedenen IT-Systemen aggregieren und transportieren. Die Vorteile der Prozessautomatisierung aber bleiben: Keine Fehleingaben, keine Prozessabweichung, kürzere Durchlaufzeiten und 24/7-Verfügbarkeit.



 Ein Softwareroboter imitiert menschliche Applikationen und ...			
 <p>... wendet seine Fähigkeiten ...</p>	<p>Daten und Informationen sammeln (Daten aus unterschiedlichen IT-Systemen extrahieren) Daten verarbeiten (Daten aus PDF-Format in MS Excel übertragen, Formulare und Datenbanken befüllen) Daten validieren und analysieren (Zahlungseingänge und offene Postenliste) Daten verwalten (Ordner erstellen und Dokumente ablegen) Daten kalkulieren und regelbasierte Entscheidungen treffen (Leistungsberechnungen durchführen) Transaktionen durchführen Informationen einholen (Zugriff auf Webseiten, Verarbeiten von Daten aus dem Internet) Informationen aufzeichnen und versenden (E-Mails mit Anhängen erstellen und versenden) Informationen zusammentragen, überwachen und reporten (Audit Trails und Performance Dashboards erstellen)</p>		
	<p>RECHNUNGSWESEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buchungen • Mahnverfahren • Reporting und Kommunikation 	<p>PERSONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pflege der Mitarbeiterstammdaten • Gehaltsabrechnung und Freigabe • Aktualisierung von Vergütungsdaten 	<p>EINKAUF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anlegen und Abgleich von Bestellungen • Autorisierung der Bezahlung • Pflege von Katalogdaten • Pflege von Lieferantenstammdaten
 <p>... in folgenden Bereichen an.</p>	<p>KUNDENSERVICE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anlegen und aktualisieren von Kundenstammdaten • Bearbeitung von Verträgen und Bestellungen • Beantwortung von Kundenanfragen 	<p>IT / REPORTING</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenstellung und Verteilung von Reports • Aktualisierung von Vergütungsdaten • Batch Management (Chargenverfolgung) 	<p>LAGER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatisches Update von Produktinformationen • Aktualisierung des Bestands • Abwicklung von E-Mail-Bestellungen

Bild 1: Funktionen und Einsatzgebiete eines Softwareroboters

Ok – und was bringt es wirklich?

Die Vorteile und der Nutzen von RPA im Überblick

- Das erste und stärkste Argument für die RPA ist ihr **Kostensenkungspotenzial**. Und ob Sie die freigewordenen Ressourcen für Wertschöpfenderes einsetzen oder Sie Ihre Personalkosten optimieren, bleibt Ihnen selbst überlassen:

 - **Kosten pro Transaktion:** Die jährlichen Kosten eines Roboters liegen etwa zwischen 10.000 und 30.000 Euro. Sie können also wesentlich dazu beitragen, Prozesskosten gezielt zu senken.
 - **Kurze Umsetzungsdauer:** Innerhalb von vier bis sechs Wochen können Prozesse mittels RPA automatisiert werden. Die notwendigen Eingriffe in Anwendungen und Infrastruktur sind gering – sie beschränken sich auf das Anlegen eines neuen User-Accounts oder die Einrichtung einer virtuellen Serverumgebung. So liegt der Investitionsaufwand deutlich unter dem einer klassischen Back-End-Automatisierung.

- **Amortisationsdauer:** Durch die niedrigen Investitionskosten und das Kostensenkungspotenzial amortisieren sich für die meisten Unternehmen die Aufwendungen schon innerhalb von 12 Monaten.
2. Ein weiteres Argument für RPA ist definitiv die **Durchlaufzeit**. Auch wenn die Roboter an dieselben Restriktionen der IT-Systeme (z.B. Ladezeiten) gebunden sind, wie der menschliche Endanwender, erfolgt die Dateneingabe deutlich schneller – was den gesamten Prozess wesentlich beschleunigt.
 3. Auch die **Verfügbarkeit** spricht definitiv für die Roboter – denn sie sind ohne Weiteres, rund um die Uhr, sieben Tage die Woche verfügbar. Sie brauchen weder ein kompliziertes Schichtsystem noch eine aufwändige Personaleinsatzplanung.
 4. Durch »Klonen« der Roboter können sie leicht und **schnell skaliert** werden, sich so dem Bedarf (z.B. saisonaler Schwankungen) anpassen.
 5. It´s all about: **Standardisierung** – Die Roboter weichen nicht vom vorgegebenen Prozess ab. Sie helfen dabei, Wildwuchs bei den Prozessen zu unterbinden. Zudem tragen einheitliche Prozesse zur Verbesserung der Datenqualität bei. Und auch die Umgehung der Governance wird erschwert. Dadurch sorgen Sie für eine höhere bzw. besser durchsetzbare Compliance.
 6. Fehlerquoten gehören der Vergangenheit an: Die Softwareroboter weichen nicht vom vorgegebenen Prozess ab und jeder einzelne Schritt ist nachvollziehbar. Automatisierte Kontrollen lassen sich einfach implementieren.

Ein Blick in die Praxis



»Bei RPA geht es nicht zwingend darum, Prozesse zur Gänze zu automatisieren, sondern den Fokus der Ressource Mensch auf das Wesentliche zu richten.«

Moritz Moelle, Partner SHS

Um die Arbeitsweise und die Vorteile von RPA besser nachvollziehen zu können, zeigen wir Ihnen anhand des vorhin skizzierten Beispiels der Einkaufsabteilung der Mustermann GmbH, welche Optimierungen erzielt werden könnten:

1. Bestellanforderungen werden über ein eigenes (digitales) Formular an den Einkauf übermittelt, welches erst durch den Bedarfsträger abgesendet werden kann, wenn alle Pflichtfelder befüllt wurden.
2. Der RPA-Roboter leitet die Bestellung an den zuständigen Einkäufer weiter, der nur noch eine inhaltliche Prüfung der Bedarfsanforderung vornimmt. Im Anschluss gibt er die Bestellung frei.
3. Der RPA-Roboter gleicht nun anhand der Pouvoir-Regelung ab, wer die Bestellung zusätzlich freigeben muss und informiert den betroffenen Mitarbeiter per E-Mail.
4. Nach erfolgter, letztinstanzlicher Freigabe überträgt der RPA-Roboter die Bedarfsanforderung als Bestellung in das ERP-System, exportiert diese als PDF-Datei und versendet sie per E-Mail an den Lieferanten.
5. Bei der Anlieferung erfasst die Warenannahme lediglich die interne Bestellnummer, woraufhin der RPA-Roboter sämtliche, für die Wareneingangsprüfung relevanten Daten aus dem ERP-System extrahiert. Die Warenannahme bestätigt die erfolgreiche Prüfung mit einem Klick.
6. Der RPA-Roboter bucht den Wareneingang in der Lagerplatzverwaltung und dem ERP-System. Ebenso informiert er den Bedarfsträger per E-Mail über den Wareneingang.

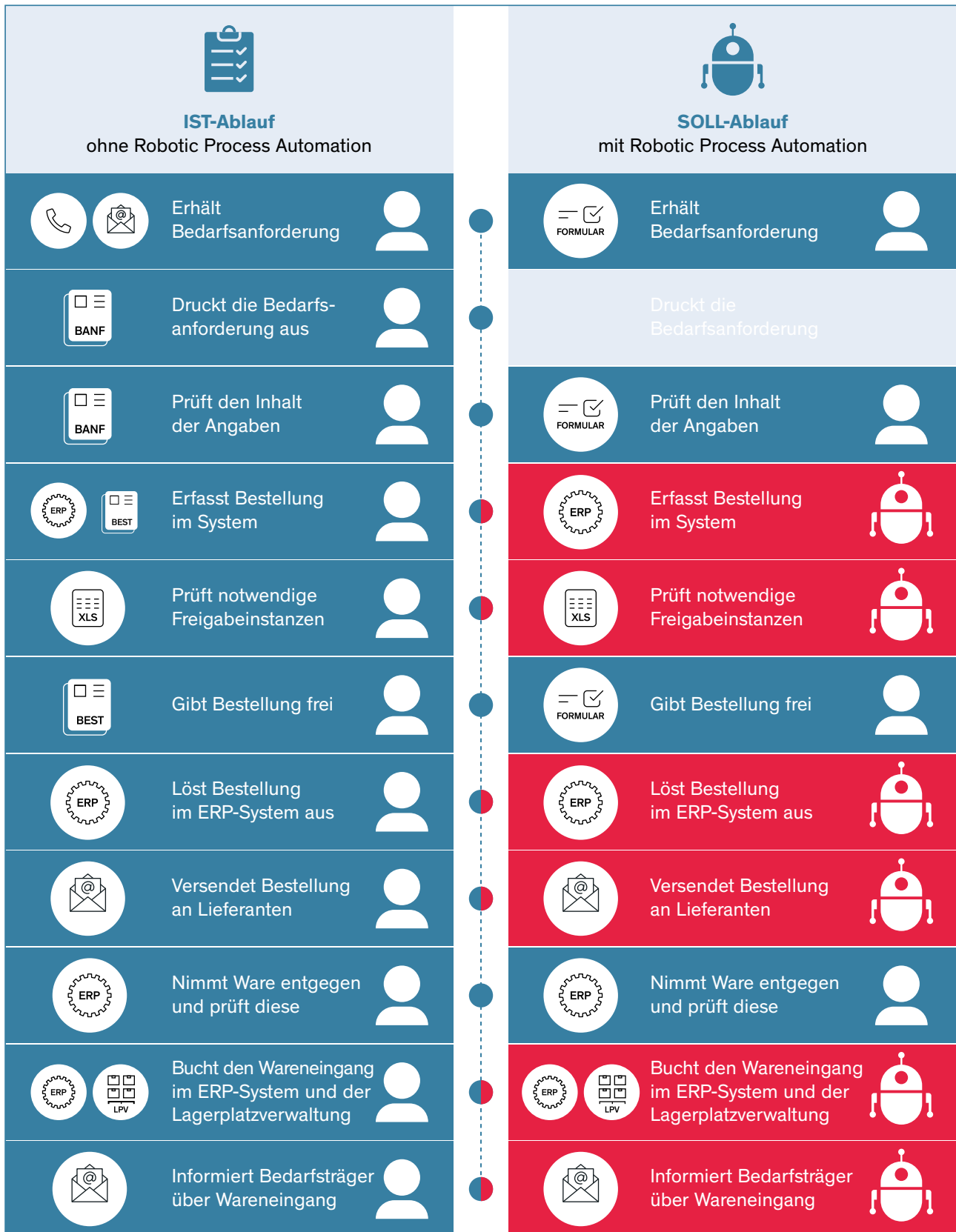


Bild 2: Vergleich des Ablaufs einer Bestellung mit und ohne Softwareroboter

Was unterm Strich bleibt:

Ein mit Hilfe von RPA automatisierter Bestellprozess reduzierte die Prozesskosten um 85 %. Die Durchlaufzeit sank um 80 %. So konnten freigewordene Mitarbeiterkapazitäten anteilig zur Stärkung des strategischen Einkaufs und zur Personalkostenoptimierung verwendet werden.



»80 % eines erfolgreichen RPA-Projektes sind klassisches Prozessmanagement.«

Clemens Satke, Geschäftsführer SHS

Ja – auf den ersten Blick scheinen die Vorteile von RPA umwerfend. Doch es gibt auch eine Reihe von **Hindernissen**, die Sie für eine erfolgreiche Implementierung beachten sollten:

- **Es gibt Prozesse, die für eine Automatisierung ungeeignet sind:** Fangen Sie nicht mit dem kompliziertesten Prozess an. Je mehr Schnittstellen, Prozessschritte und Datenpunkte Sie automatisieren müssen, desto unwahrscheinlicher ist die schnelle und erfolgreiche Umsetzung eines – vor allem am Anfang so wichtigen – Proof of Concept.
- **Übertreiben Sie es nicht:** Die Möglichkeiten von RPA verleiten dazu, Prozesse möglichst zur Gänze zu automatisieren. Prüfen Sie vorab, ob eine solche Umsetzung nicht zu kompliziert und teuer wird. Sonst verlieren Sie den Vorteil eines schnellen Break-Even. RPA sollte vor allem in den Prozessteilen mit geringer Wertschöpfung (z.B. Übertragen bzw. Abgleich von Daten in Programm A und Programm B) eingesetzt werden.
- **Fehlendes Prozess Redesign:** Die reine Digitalisierung oder Automatisierung eines bestehenden Prozesses ist oft zu kurz gegriffen. Nutzen Sie die Gelegenheit und überdenken Sie – im Rahmen eines RPA-Projektes – so manchen Prozess grundsätzlich. Nur so können Sie die volle Bandbreite an Möglichkeiten, die RPA bietet, ausschöpfen. 80 % des RPA-Projekts sollten reines Prozessmanagement sein.
- **Mangelnde Einbindung der Business-Seite:** Wie bei allen Digitalisierungsinitiativen, ist auch bei RPA-Projekten die Einbindung der Business-Seite essenziell. So gewährleisten Sie Akzeptanz und Alltagstauglichkeit der automatisierten Lösungen. Rein von der IT getriebene und inspirierte Initiativen laufen Gefahr, nicht genutzt zu werden. Damit haben sie auch keine Chance auf Amortisation.
- **Es geht um mehr als nur um Kostenersparnis:** Wenngleich die Kostenreduktion eines der Hauptargumente von RPA ist, sollten Sie möglichst viele der oben genannten Vorteile (Qualität, Verfügbarkeit etc.) nutzen – nur dann kann RPA sein volles Potenzial entfalten.
- **Kalkulieren Sie den Schulungsaufwand ein:** Die Bedienung einer RPA-Software verlangt keine tiefen Programmierkenntnisse. Den Trainingsaufwand für Mitarbeiter, die den Roboter anpassen können, sollten Sie jedoch nicht unterschätzen.
- **Automatisiert, und jetzt ...?** Verschaffen Sie sich schon vor der Automatisierung Klarheit über die zukünftige Verwendung der freigespielten Mitarbeiterressourcen. Werden diese Zeiten für neue, wertschöpfende Tätigkeiten genutzt oder werden Personalkosten reduziert? Fehlt diese Klarheit, kann das die Amortisation des Projektes gefährden.
- **Automatisierung alleine reicht nicht:** Damit Sie das gesamte Potenzial der RPA ausschöpfen können, sollte deren Einführung Teil einer gesamtheitlichen Digitalisierungsinitiative sein.

Setzen Sie diese Technologie richtig ein, dann hat sie Potenzial. Sogar enormes. Gerade deshalb sollten Sie die Prozesse in Ihrer Firma genau überprüfen. Und objektiv beurteilen. Setzen Sie sich mit dem Thema Robotic Process Automation auseinander. Insbesondere wenn Sie auf größere Investitionen in eine neue ERP-Lösung verzichten wollen oder müssen, bietet RPA ein attraktives Kosten-Nutzen-Verhältnis.

Was Sie tun müssen, um all diese Potenziale auszuschöpfen? Sie müssen anfangen! Und bedenken, dass 80 % einer RPA-Integration reines Prozessmanagement sind. Es baut auf der Analyse der einzelnen Prozesse und dem richtigen Prozess Redesign auf. Wenn Sie nicht genau wissen, wie, wo, wann und warum... wir greifen auf Expertise und breite Erfahrung aus über 350 Projekten mit Prozessoptimierung zurück.

Wir unterstützen Sie gerne.

Kontaktieren Sie uns!

Ihre **SHS**

SHS

SHS Unternehmensberatung GmbH | Michael-Walz-Gasse 37 | 5020 Salzburg | T: +43 662 64 13 86 | letswork@shs.at | www.shs.at

Disclaimer:

Alle Informationen wurden mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Dennoch wird keinerlei Haftung für Übermittlungsfehler, Richtigkeit oder Vollständigkeit der Angaben übernommen. Eine Haftung für Inhalte externer Links ist ausgeschlossen.

Für den Inhalt dieser Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Copyright © SHS Unternehmensberatung GmbH

Redaktion:

Moritz Moelle · Clemens Satke

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei diesem Newsletter auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Fotos:

gettyimages.com/nanostokk