

STAR COOPERATION®

Your Partners in Excellence

I N F O P A P E R

„DANKE BOT!“

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Veröffentlicht: Juli 2021

„DANKE BOT!“

Robotic Process Automation

Dank Robotic Process Automation (RPA) können Sie Ihren Mitarbeitern die Arbeit erleichtern. Bots übernehmen zeitraubende Routineaufgaben und eliminieren endgültig monotone und repetitive Arbeit. So schaffen Sie wertvolle Zeit für Ihre Mitarbeiter und können Ihren Fokus ganz auf Ihr Daily Business legen.

WIE FUNKTIONIERT RPA?

RPA ist eine **Software-Anwendung**, die mit Hilfe intelligenter Software-Robotern Ihre standardisierte und repetitive Geschäftsprozesse automatisiert. Der Roboter übernimmt dabei die **Routinetätigkeiten** eines Mitarbeiters und interagiert mit den verschiedenen Softwaresystemen und Anwendungen. Für den Einsatz sind keine Schnittstellen notwendig, der Software-Roboter kann durch Nutzung der grafischen Benutzeroberfläche (GUI) nahezu jeden Prozess ohne Anpassungen bearbeiten.

Entgegen des üblichen Gebrauchs des Begriffs „Roboter“ handelt es sich hierbei ausschließlich um **virtuelle „Mitarbeiter“**, welche im Zusammenspiel mit den verschiedenen Softwaresystemen und Anwendungen eine **menschliche Interaktion nachahmen**.



UND WORIN LIEGT DER UNTERSCHIED ZUR KLASSISCHEN PROZESSAUTOMATISIERUNG?

RPA hat im Gegensatz zur **klassischen Prozessautomatisierung** das Ziel, keine großen Anpassungen in bestehenden Geschäftsprozessen vorzunehmen und somit **ohne hohe Investitionskosten** einen direkten Mehrwert zu liefern.

Da die **Software-Roboter** die Tätigkeiten der realen Kollegen identisch bearbeiten sind keine Änderungen an der bestehenden **Systemlandschaft** notwendig.

RPA ist somit bereits in einem kleineren Umfang einsetzbar und kann **flexibel, kostengünstig und kurzfristig** implementiert werden.

Diese Voraussetzungen benötigen Sie für den Einsatz von RPA

Prinzipiell muss ein Prozess nur **drei Eigenschaften zur grundsätzlichen Eignung** für den Einsatz von RPA erfüllen:

1. der Prozess muss komplett **digital** ablaufen können
2. der Prozess muss nach **definierten Regeln** ablaufen können
3. der Prozess muss **repetitiv** sein, also mehrmals pro Tag, Woche oder Monat durchgeführt werden

Da die Software-Roboter regelbasiert arbeiten hängt die Entwicklung eines RPA-Workflows zusätzlich von der Komplexität dieser Prozess-Regeln ab. Je strukturierten und geringer verzweigt ein Prozess ist, desto schneller und einfacher lässt sich RPA einsetzen.

Zusätzliche Kriterien sind die Art und der Aufbau der Anwendungen, welche im Rahmen der Automatisierung bedient werden und wie häufig Änderungen am Prozess oder an der Anwendung vorgenommen werden. Grundsätzlich lässt sich die Automatisierung jedoch jederzeit flexibel und unkompliziert weiterentwickeln oder anpassen.

ANWENDUNGSGEBIETE

Sie sind sich unsicher, ob RPA für Ihr Unternehmen sinnvoll ist?

Robotic Process Automation ist nicht auf einzelne Branchen oder Unternehmensbereiche beschränkt, sondern kann überall dort eingesetzt werden, wo wiederholende Prozesse zu finden sind, welche wiederkehrend und in größerem Volumen durchlaufen werden.

Zum besseren Verständnis finden sie nachfolgend ein paar Beispiele für typische Anwendungsfälle von RPA:

» Automatisiertes Berichtswesen

Der Software-Roboter übernimmt das „Einsammeln“ verschiedener Dateien (z.B. E-Mail-Postfach, Share-Point, ...), die Konsolidierung der Datenquellen und das automatisierte Updaten der Reporting-Umgebung. Anschließend kann ebenfalls eine automatisierte E-Mail an alle Berichtsempfänger versendet werden.

» Datenübermittlung zwischen IT-Systemen

RPA unterstützt bei der Übermittlung von Daten zwischen zwei oder mehreren Systemen, welche keine gemeinsame Schnittstelle besitzen. Dabei werden Daten nahezu in Echtzeit von einem System, in welchem die initiale Dateneingabe erfolgt ist, in weitere Systeme übertragen, welche ebenfalls auf die Daten angewiesen sind. Vormalig mussten die Daten per „Copy & Paste“ durch einen Mitarbeiter aufwendig überführt werden.

» Bearbeitung von Support-Anfragen

RPA übernimmt die Bearbeitung und Weiterleitung von einfachen und standardisierten Support-Anfragen, wie z.B. die Änderung von Stammdaten, Abfrage von Informationen (z.B. Bestellstatus, Standort, ...) oder Systemeingaben. Dabei können sich die Support-Mitarbeiter(-innen) gezielt und mit mehr Zeit um komplexere Anfragen kümmern und so schnellere und bessere Antworten liefern.

VORTEILE

Die Vorteile von Robotic Process Automation (RPA) sind sehr vielschichtig und lassen sich nicht nur rein monetär messen, sondern wirken sich auch auf viele andere Blickwinkel aus.

» Mitarbeiterzufriedenheit

Durch die Übernahme von Routinetätigkeiten durch den Software-Roboter werden häufige lästige und unliebsame Tätigkeiten aus dem Tagesgeschäft eliminiert und MitarbeiterInnen können sich auf spannendere, komplexere und wertschöpfendere Prozesse konzentrieren und damit einen großen Teil zum Unternehmenserfolg beitragen.

» Produktivität

Der digitale Mitarbeiter steht 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche zur Verfügung. Erbraucht weder Pausen noch Urlaub und wird auch nicht krank. Zumal ist er in den meisten Fällen auch deutlich schneller als seine menschlichen KollegInnen und schafft somit mehr Prozessdurchläufe als ein Mensch. Gleichzeitig sind seine Einsatzzeiten besser planbar und es kann jederzeit auf ihn zurückgegriffen werden.

» Qualität

Der Roboter arbeitet strikt nach den definierten Regeln, daher können ihm keine Flüchtigkeitsfehler passieren und er überspringt keine wichtigen Prozessschritte. Dadurch werden Prozesse immer in gleicher Qualität durchgeführt, ohne Auswirkung auf die Bearbeitungszeit. Damit wird sowohl die Qualität in Richtung Kunde als auch die Datenqualität in Folgesysteme sichergestellt und damit ein reibungsloser Ablauf innerhalb des Unternehmens sichergestellt.

FAZIT

Durch RPA wird die Digitalisierung deutlich beschleunigt und Prozesse und Systeme, welche bis dato keine Möglichkeit geboten haben, oder es nicht wirtschaftlich war, können damit nun automatisiert werden. Damit wird die Effizienz gesteigert, die Kundenzufriedenheit erhöht und der generelle Ablauf von Geschäftsprozessen innerhalb eines Unternehmens auf ein neues Level gehoben.



DEMOVIDEOS

Sie möchten mehr erfahren?

Entdecken Sie unsere USE CASES zu RPA@STAR.

SIND SIE ÜBERZEUGT?

Sie haben Interesse sind jedoch noch nicht zu 100% überzeugt? Dann bieten wir Ihnen ein **kostenloses und unverbindliches RPA-Assessment** an. Lassen Sie uns hierbei gemeinsam Ihre Prozesse aufnehmen und diese nach deren grundsätzlichen Eignung bewerten. Zusätzlich möchten wir Ihnen RPA live demonstrieren und Ihnen anhand des Return of Investment (ROI) aufzeigen, wie Sie von RPA profitieren können!

Dann zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren! Unsere STAR-Experten für Robotic Process Automation beraten Sie gerne.



ANSPRECHPARTNER

Ertzan Kirtzali

ertzan.kirtzali@star-cooperation.com



AUTOR

Stephan Böckh

stephan.böckh@star-cooperation.com