

//ADA STRA

Whitepaper

Robotic Process Automation

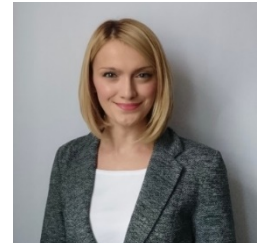
erfolgreich und effektiv im Unternehmen einsetzen

www.adastragrp.com



Robotic Process Automation erfolgreich und effektiv im Unternehmen einsetzen

Dr. Merve Cim
RPA Analyst, Adastra Germany



Die Automatisierung von Prozessen, die im Tagesgeschäft immer und immer wieder erledigt werden müssen, bietet für Unternehmen jeder Größe spürbaren Mehrwert: Der effektive Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) sorgt hier für weniger Fehler, insgesamt gesteigerte Effizienz und damit auch für die Entlastung Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auf den Punkt gebracht: RPA macht sich positiv in Ihrer Bilanz bemerkbar – durch ein erhebliches Potential für Kosteneinsparungen.

Bei der Planung und Umsetzung von Robotic Process Automation Projekten kann man sich das Leben sehr viel leichter machen, wenn man erprobte Best Practices nutzt und auf wichtige Details achtet. Wir teilen gerne unsere Erfahrungen aus der Projektpraxis und zeigen Ihnen, auf was es zu achten gilt, damit die Einführung von RPA im Unternehmen gelingen kann.

Einleitend gilt es zu betonen: **Ein klar definierter Leitfaden verringert Unsicherheiten und ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für RPA-Projekte.** Dieser Leitfaden ist Ihr Fahrplan für die Planungsphase. Er sollte sich mit den organisatorischen Abläufen und Zuständigkeiten, der Auswahl der Prozesse für die Automatisierung, dem Design eines vielversprechenden Pilotprojekts sowie der Steuerung des Projekts befassen. Gute Planung kann im Bereich RPA mehr noch als in anderen IT-Projekten Probleme vermeiden, die sich sonst schnell potenzieren können. Gut geplant ist halb gewonnen.



Das Mindset ist entscheidend

Ein wesentlicher Aspekt bei RPA Projekten ist das Mindset: Haben Sie keine Angst vor Neuerungen oder Veränderungen. Die Technologie ist praktisch und, wenn die Projekte sauber implementiert sind, auch einfach in der Handhabung. Stellen Sie sich die RPA-Bots Ihres Projekts einfach als digitale Kollegen vor, die Ihnen die tägliche Arbeit leichter machen, langweilige Routineteile übernehmen und Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dadurch spürbar entlasten. **Wenn ein Bot die redundanten Aufgaben übernimmt, haben die Kolleginnen und Kollegen mehr Zeit für die wirklich wichtigen Aufgaben, Kreatives oder für das Treffen von Entscheidungen.**



Beteiligung statt Betroffenheit – Gutes Change Management ist unabdingbar

Bevor Sie Ihr RPA-Projekt beginnen, ist es wichtig, Ihre Mitarbeiter auf Ihrer Seite zu haben, um eine effiziente Zusammenarbeit in Ihrem Team zu ermöglichen. Nehmen Sie Ihre Fachkräfte mit, sprechen Sie mit Ihnen, binden Sie sie in das Projekt ein. **Machen Sie aus Betroffenen Beteiligte. Das hilft bei der Vertrauensbildung, und Vertrauen ist ein ganz wichtiger Faktor für ein effizientes Voranschreiten des Projekts. Widerstände gegen Veränderungen aufgrund von Fehlauffassungen über RPA können leicht zu Verzögerungen, im Schlimmsten Fall sogar zum Scheitern des Projektes führen.** Gegen den Widerstand Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird kein RPA-Projekt funktionieren. Deswegen gilt: Kommunizieren Sie frühzeitig, bauen Sie Ressentiments ab und zeigen Sie die Vorteile für den Arbeitsalltag Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf. Gutes Change Management und eine gelungene Kommunikation werden sich unmittelbar positiv auf das Projekt auswirken.



Die Regelung der Zuständigkeiten – Vor- und Nachteile verschiedener Ansätze

Die Entscheidung darüber, wie die Verantwortlichkeiten für ein RPA Projekt innerhalb eines Unternehmens geregelt werden sollten, sollte gut überlegt sein und lösungsorientiert getroffen werden. Verschiedene Ansätze haben jeweils Vor- und Nachteile. In der Praxis haben sich drei erfolgversprechende Modelle herauskristallisiert, die Durchführung von RPA-Projekten im Unternehmen zu organisieren, die wir im Folgenden kurz vorstellen möchten:

- / **Zentralisiert** - Beim zentralisierten Ansatz wird das RPA-Projekt von einem internen, zentralisierten Center of Excellence (CoE) geleitet. Das CoE ist für das Management der RPA Prozesse verantwortlich und verfügt über einen Pool aller für den Bot-Einsatz erforderlichen Ressourcen. Der Hauptvorteil dieses Ansatzes besteht darin, dass Standardisierung, Support und Wartung sowie die Lizenzoptimierung einfacher werden, je mehr Bots sich innerhalb der Organisation ansammeln.
- / **Dezentralisiert** - Im dezentralisierten Modell gibt es in jeder Abteilung ein separates CoE. Dieser Ansatz ermöglicht einen leichteren Einstieg in RPA-Projekte, weil Entscheidungswege kürzer sind und die Prozesse in kleineren Einheiten geplant und implementiert werden. Jedoch werden eine einheitliche Steuerung, Unterstützung und Wartung sowie die Lizenzoptimierung schwieriger, je mehr Abteilungen und Prozesse hinzukommen. Die Harmonisierung einer solchen dezentralen Landschaft ist insbesondere bei einer größeren Anzahl an Prozessen eine Herausforderung und bindet zusätzliche Ressourcen.
- / **Hybrid** - Ein hybrider Ansatz kann angewendet werden, um die Vorteile beider Ansätze zu kombinieren. Bei diesem Ansatz übernimmt ein zentralisiertes CoE die Verantwortung für den Großteil des Betriebs, während die einzelnen Geschäftsabteilungen für die Auswahl und Priorisierung von Prozessen zuständig sind. Sie können also entscheiden, in welchem Bereich RPA sinnvoll eingesetzt werden kann. Unter Umständen kann in diesem Modell auch die Entwicklung von Bots dezentral ablaufen.



Die Auswahl der passenden Software

Die Wahl der richtigen Automatisierungs-Software ist ein wesentlicher Bestandteil Ihrer RPA Strategie. Es gibt verschiedene RPA-Tools mit unterschiedlichen Vor- und Nachteilen, die je nach Umgebung und Anforderung besonders gut geeignet sind. Bei der Auswahl der am besten geeigneten Software für den konkreten Anwendungsfall sind mehrere Faktoren zu berücksichtigen, wie z. B. die Benutzerfreundlichkeit, die Skalierbarkeit, Lizenzkosten, Support, Schulungsmöglichkeiten und so weiter. Wer am Anfang auf's falsche (oder besser: ungeeignete) Pferd setzt, schafft sich unnötige Hindernisse. **Beratung durch Experten, die Praxiserfahrung mit verschiedenen Tools haben und deren Stärken und Schwächen genau kennen, ist hier sehr wertvoll.** Wir bei Adastra kennen die relevanten Technologien und beraten unabhängig und kundenorientiert – Ziel ist es, die bestmögliche Auswahl für die jeweilige Situation zu finden.



Identifizierung der vielversprechendsten Prozesse zur Automatisierung

Nicht jeder Prozess ist gleichermaßen gut zur Automatisierung geeignet. Der erste Schritt ist daher stets, diejenigen Prozesse zu identifizieren, die den größten Mehrwert versprechen. Ein Prozess, der die folgenden Kriterien erfüllt, gilt in der Regel als ein vielversprechender Anwendungsfall für RPA:

- / **Regelbasiert** - Der Prozess sollte klar definierte Abläufe und Regeln haben und keine abwägende oder generell kognitive Entscheidungsfindung beinhalten.
- / **Repetitiv und zeitaufwändig** - Der Prozess besteht aus sich wiederholenden Aufgaben oder er wird häufig wiederholt. Das heißt, der Prozess ist zeitaufwändig für denjenigen, der diesen Prozess bearbeiten muss, und bindet somit wertvolle Arbeitskraft, die an anderer Stelle effektiver eingesetzt werden könnte.
- / **Wenige Ausnahmen** - Im Idealfall beinhaltet der zu automatisierende Prozess nicht viele Ausnahmen. Gibt es zu viele Einzelfälle oder Abweichungen vom Standard, ist der erste wichtige Schritt, den Prozess selbst neu zu denken: Vielleicht lassen sich einige unnötige Schleifen reduzieren.
- / **Ausgereift** - Prozessreife ist ebenfalls ein entscheidendes Merkmal für die RPA-Anwendbarkeit. Ein Prozess, der noch nicht vollständig definiert und etabliert ist, also noch angepasst oder häufig geändert wird, ist kein guter Kandidat für RPA.

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Prozesse, auf die diese Kriterien zutreffen, werden alle regelmäßig auf gleiche Weise durchgeführt und sind dadurch anfällig für Flüchtigkeitsfehler und Ungenauigkeiten, wenn ein Mensch dieselbe Aufgabe immer und immer wieder manuell erledigen muss. In manchen Situationen können solche Fehler leicht erhebliche Mehrkosten verursachen. **Es lohnt sich also, mit RPA die Prozesssicherheit zu steigern und Fehlerquellen zu minimieren.**

Das Identifizieren der vielversprechendsten Prozesse und der anschließende Aufbau einer Pipeline von zu automatisierenden Prozessen ist eine der herausforderndsten Aufgaben in einem RPA-Projekt. Es gibt zwei Ansätze zur Ermittlung von Prozessen für die Automatisierung anhand der genannten Kriterien.

1. Der erste Ansatz basiert auf **Interviews mit Prozessanwendern** aus den Abteilungen, die Prozessschritte und Abläufe beschreiben. Hierbei spielen also Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Akzeptanz des Projektes eine große Rolle. Hier kann manche verborgene Information gewinnbringend sichtbar werden.
2. Der zweite Ansatz verwendet **Process Mining**, um softwaregestützt RPA-geeignete Prozesse zu finden. Während es möglich ist, ein separates Process Mining-Tool für diesen Zweck zu verwenden, bieten heutzutage viele RPA-Anbieter auch integrierte Lösungen zur Prozessermittlung an.

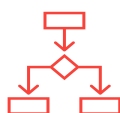


Genaue und ehrliche Analyse von Kosten und Nutzen

Nicht jeder Prozess, der auf Grund der genannten Kriterien gut zu automatisieren wäre, ist zwangsläufig gut geeignet für RPA. Unter dem Strich muss sich Ihre Investition lohnen. Es geht nicht darum, Dinge nur angenehmer zu machen, es geht darum, spürbaren Mehrwert zu schaffen. Effektiv automatisierte Prozesse sorgen für spürbare Kosteneinsparungen durch mehr Qualität und gesteigerte Effizienz. Die Beurteilung des Return on Investment endet aber nicht bei möglichen Kosteneinsparungen. Die Automatisierung eines Prozesses hat darüber hinaus weitere Vorteile, wie z. B. Einsparung von manuellem Aufwand, Umsatzsteigerung und verbesserte Prozessqualität. Wenn es darum geht, die Prozesse mit dem größten Wertschöpfungspotenzial zu finden, gilt es, alle diese wichtigen Parameter zur Messung der Effektivität der Automatisierung zu berücksichtigen. **Machen Sie nicht den Fehler, Ihre Bewertung nur auf die unmittelbaren Kosten und monetäres Einsparungspotenzial zu verengen. Weitere Faktoren dienen ebenfalls der Wertschöpfung im Unternehmen.** Zudem sollten Sie nicht unterschätzen, dass nicht nur in der Planung und Implementierungsphase Kosten anfallen. Für eine ehrliche und genaue Analyse müssen sowohl die Lizenz- als auch die Support- und Wartungskosten mit einbezogen werden. Wer das verschweigt, berät unaufrichtig. Unsere Kunden schätzen Adastra dafür, dass wir umfassend und ehrlich beraten, damit wir gemeinsam mit unseren Kunden die bestmögliche Lösung finden können.



Mehr Zeit für innovative Aufgaben



Verbesserte Prozessqualität



Gesteigerte Kundenzufriedenheit



Reduzierte Fehlerquote



Schnellere Ausführung des Prozesses



24/7 in Betrieb



Jede Reise beginnt mit dem ersten Schritt – Ein Pilotprojekt als gelungener Einstieg in RPA

Die Automatisierung eines langen und komplexen Prozesses mag verlockend erscheinen, um maximalen Nutzen aus RPA zu ziehen und Ihre Kolleginnen und Kollegen zu beeindrucken. Um ehrlich zu sein: So gerne wir umfangreiche und komplexe Projekte mit unseren Kunden umsetzen: Das ist nicht die optimale Herangehensweise, um ein geeignetes Pilotprojekt zu starten.

Bei der Auswahl eines Pilotprojektes ist es wichtig, eher simple Geschäftsprozesse zu identifizieren statt komplexer Prozessfolgen, die diverse Schritte und IT-Umgebungen umfassen. **Um erste Erfahrung zu sammeln und erste Erfolge sichtbar werden zu lassen, macht es Sinn, zunächst in kleinem Rahmen zu beginnen und die Planung und Durchführung eines solchen RPA-Projekts von der Pike auf durchzugehen. Sie werden überrascht sein, wie schnell man Erkenntnisse gewinnen und Erfolge erzielen kann.** Bereits nach wenigen Wochen treten merklich spürbare Verbesserungen zu Tage. Nach einem gelungenen Pilotprojekt lassen sich auf Basis der gewonnenen Erfahrungen zielsicher und effektiv weitere, dann auch komplexere Prozesse angehen.

Wichtig für einen geeigneten Pilotprojekt ist aber in jedem Fall auch: Selbst wenn der Prozess simpel ist, sollte die Automatisierung spürbare Verbesserung im Arbeitsalltag der Abteilung bringen. Unserer Erfahrung nach sind sehr zeitaufwändige, kleinschrittige Prozesse, die anfällig für menschliche Fehler sind, gute Kandidaten für den Einstieg.



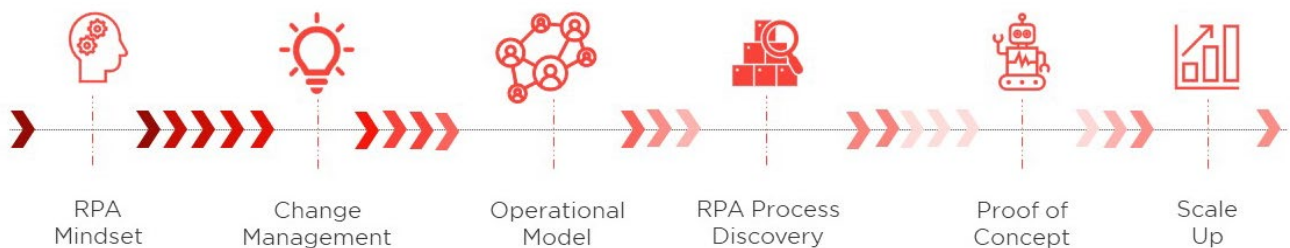
Erweitern der Bot-Landschaft – gute Planung und fundierte Analyse als zentrale Erfolgsfaktoren

Ein gutes Pilotprojekt ist häufig der Startpunkt für die Automatisierung weiterer Prozesse. Nach einem gelungenen Start werden erste positive Effekte spürbar, Einsparungspotenziale werden sichtbar. Wie also lässt sich aus dieser Ausgangslage heraus die Bot-Landschaft gewinnbringend erweitern? Zusammenfassend lässt sich sagen: **Das Ausweiten des Pilotprojekts auf weitere Prozesse im Unternehmen wird deutlich einfacher, wenn sowohl das Pilotprojekt selbst, als auch die Folgeprojekte auf einem fundierten Steuerungs- und Implementierungsmodell fußen.** Die Wichtigkeit von gewissenhafter Governance kann gar nicht oft genug herausgehoben werden.

Ausgehend von einem guten Leitfaden und klar definierten Zielen kann der Lifecycle des Bot-Einsatzes dann bestmöglich gestaltet werden. Ein RPA- Projekt unterteilt sich klassischerweise in folgende Phasen:

- / **Analyse:** Umsetzbarkeit, Mehrwert und Komplexität des Prozesses werden analysiert. Der Prozess wird im Detail beschrieben und dokumentiert.
- / **Entwicklung:** RPA-Entwickler erstellen das Skript mit einem geeigneten Automatisierungs-Tool.
- / **Benutzer-Akzeptanztest:** Der Bot wird getestet und ggf. auftretende Fehler werden behoben.
- / **Go-Live:** Nach erfolgreichen Tests wird der Bot produktiv eingesetzt.
- / **Monitoring und Support:** Der produktive Bot wird in angemessener Häufigkeit überwacht und wenn nötig wird sofortiger Support bei der Lösung von Problemen bereitgestellt.

Sobald die Bots im Einsatz sind und erfolgreich ausgeführt wurden, ist es Zeit, die Ergebnisse zu bewerten. **KPIs sollten regelmäßig geprüft werden, um den Erfolg des RPA-Projekts bezogen auf die Reduzierung der Organisationskosten und die Steigerung der Produktivität zu analysieren.** Darüber hinaus hilft regelmäßiges Tracking der KPIs bei der Identifizierung der vielversprechendsten Automatisierungslösungen.



Wir hoffen, wir konnten Ihnen einen ersten Überblick über eine erfolgsversprechende Strategie bei der Einführung und Umsetzung von Robotic Process Automation geben. Wenn Sie sich eingehender mit dem Thema beschäftigen möchten oder neugierig sind, in welcher Weise RPA für Ihr Unternehmen Mehrwert schaffen kann, beraten wir Sie gerne. Sprechen Sie uns an. Sie erreichen uns unter vertrieb@adastragrp.com. Wir begleiten Sie gern auf Ihrem Weg der digitalen Transformation.



/ Über Adastra

Adastra ist eine internationale IT-Beratung mit Fokus auf Data und Information Management, die führenden Unternehmen das volle Spektrum an Beratungsleistungen für modernste Big Data, Artificial Intelligence und Business Intelligence Anwendungen bietet. Unsere Kernkompetenzen beinhalten Data Engineering, Modern Data Warehousing, Robotic Process Automation, Cloud Services, Advanced Analytics, Data Science und DevOps.

Mit der umfassenden technischen und fachlichen Expertise unserer weltweit über 2000 Beraterinnen und Berater schließen wir die Lücke zwischen den Fachbereichen und der IT, um die Profitabilität im Kerngeschäft unserer Kunden zu steigern. Wegbereitende Lösungen und flexible Ressourcenverfügbarkeit machen Adastra zu einem erstklassigen Partner für Ihre Projekte.

2.000+

Berater weltweit

150+

Million EUR

Umsatz im Jahr
2018

24

Standorte in 10
Ländern

/ Die Autorin

Dr. Merve Cim ist RPA Analyst und arbeitet bei Adastra in verschiedenen RPA-Projekten für international renommierte Kunden der Automobilbranche. Ihre Verantwortlichkeiten umfassen dabei die Prozessanalyse, die Betreuung der Bot-Entwicklung sowie Projektmanagement. Ihre Promotion in Wirtschaftswissenschaften schloss sie 2018 an der Ruhr-Universität Bochum ab. Unser Team bei Adastra verstärkt sie seit 2019.

/ Jetzt mehr erfahren

Sie möchten mehr zu unserem Lösungsportfolio und unserer Expertise im Bereich Robotic Process Automation erfahren? Besuchen Sie unsere [Homepage](#) oder kontaktieren Sie uns unter vertrieb@adastragrp.com.



www.adastragrp.com



vertrieb@adastragrp.com