



# Mit Robotic Process Automation (RPA) Backoffice-Prozesse gewinnbringend optimieren

**Veröffentlicht** am 16. Dezember 2020

**Ihre Ansprechpersonen:** Damian Josi

**Tags:** Fachbeiträge, Banken und Versicherungen, Energie und Infrastruktur, Gesundheitswesen, Handel, Transport und Logistik, Industrie, Technologie und Dienstleistung, Öffentliche Verwaltung, Ausschreibung und Evaluation, Prozessoptimierung und -management

Auch in Zeiten der fortschreitenden Digitalisierung sind in Backoffice-Prozessen repetitive und zeitintensive Tätigkeiten wie das Abtippen, Kopieren, Einfügen sowie das Zusammenführen von Informationen zwischen verschiedenen Systemen (z. B. ERP, CRM) und anderen Datenquellen wie Excel-Dateien und Datenbanken nach wie vor verbreitet.

Diese monotonen Tätigkeiten wirken für die ausführenden Personen nicht nur demotivierend, sondern sind in Kombination mit dem vorherrschenden Zeit- und Kostendruck oftmals auch fehleranfällig. Trotzdem müssen Qualitätsmerkmale wie Sicherheit, Flexibilität und Compliance auf einem hohen Level gewährleistet werden. Nicht selten können diese Merkmale trotz Standardisierung und stetiger Optimierung der Geschäftsprozesse nicht in der gewünschten Qualität erbracht werden.

Robotic Process Automation (RPA) hat sich in den letzten Jahren als zuverlässige Strategie zur Bewältigung dieser Herausforderungen bewährt und etabliert. Bei RPA handelt es sich um eine neue Generation von Software-Bots, mit deren Hilfe regelbasierte und sich wiederholende Prozesse automatisiert werden können. RPA benötigt dazu lediglich den Zugriff auf die Benutzeroberfläche der Anwendungen: Der Bot loggt sich selbstständig in die benötigten Anwendungen ein und führt die vorgegebenen Prozessschritte automatisch analog der manuellen Durchführung durch einen Menschen aus. Es werden keine zusätzlichen Schnittstellen zwischen verschiedenen Anwendungen benötigt.

Es wird zwischen zwei verbreiteten Arten von RPA unterschieden:



# Assisted RPA

Diese Art von RPA ermöglicht die Automatisierung verschiedener einfacher Tasks wie das Kopieren und Einfügen von Daten zwischen verschiedenen Anwendungen. Assisted RPA wird auf dem Desktop-PC des jeweiligen Benutzers eingesetzt (daher manchmal auch der Name Robotic Desktop Automation). Der Benutzer des PCs kann bei Bedarf bei wissensintensiven Prozessschritten (z. B. Entscheidungen) in den automatisierten Prozess eingreifen und erhält auf diese Weise für einzelne Prozessschritte die Kontrolle zurück. Die Grenzen dieser Art von RPA liegen in der Skalierbarkeit, da sie lediglich auf einzelnen isolierten PCs eingesetzt wird.

Die folgende Abbildung skizziert einen beispielhaften mit assisted RPA optimierten Prozess. Im Prozess wird ein Angebot erstellt oder eine Bestellung aufgegeben/storniert:

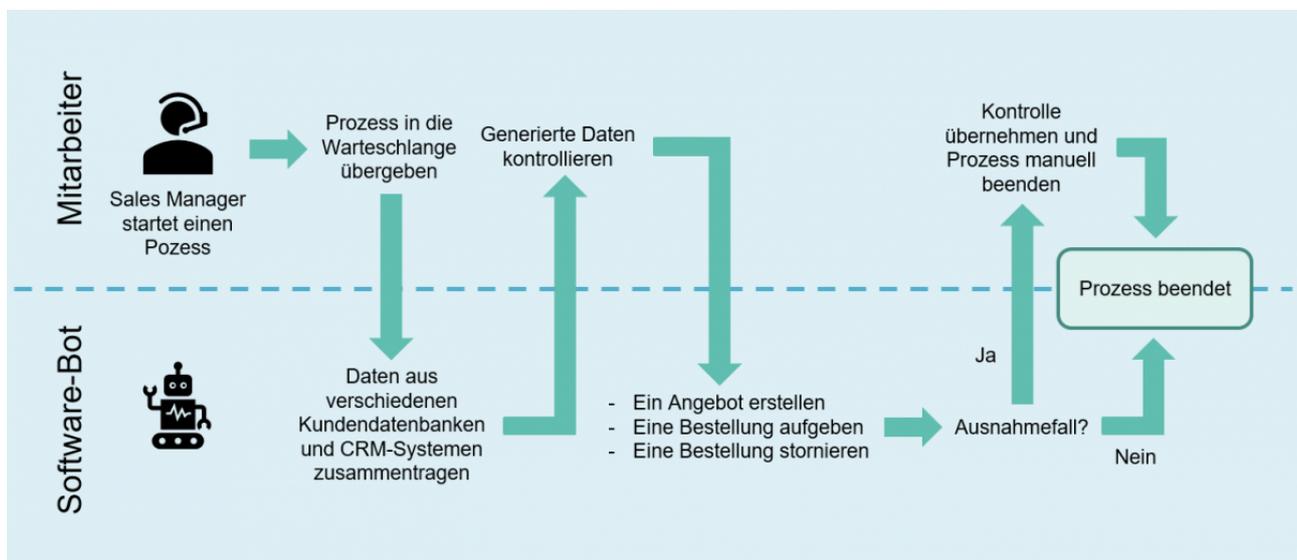


Abbildung 1: Mensch-Bot-Interaktion mit assisted RPA

# Unassisted RPA

Diese Art von RPA wird meist auf zentralen Servern eingesetzt und benötigt keinerlei menschliche Intervention bei der Durchführung der Prozesse (End-to-End Automation). Unassisted RPA ermöglicht die zeitliche Terminierung von Prozessdurchläufen. Der Start der einzelnen Prozessdurchläufe muss daher nicht mehr manuell durch einen Mitarbeiter ausgelöst werden, was einen Betrieb rund um die Uhr und ohne Unterbruch ermöglicht. Die Bots bleiben bei unassisted RPA jedoch unter der Aufsicht eines Mitarbeiters, der die Prozesse überwacht und auftretende Probleme oder Ausnahmen behandelt.

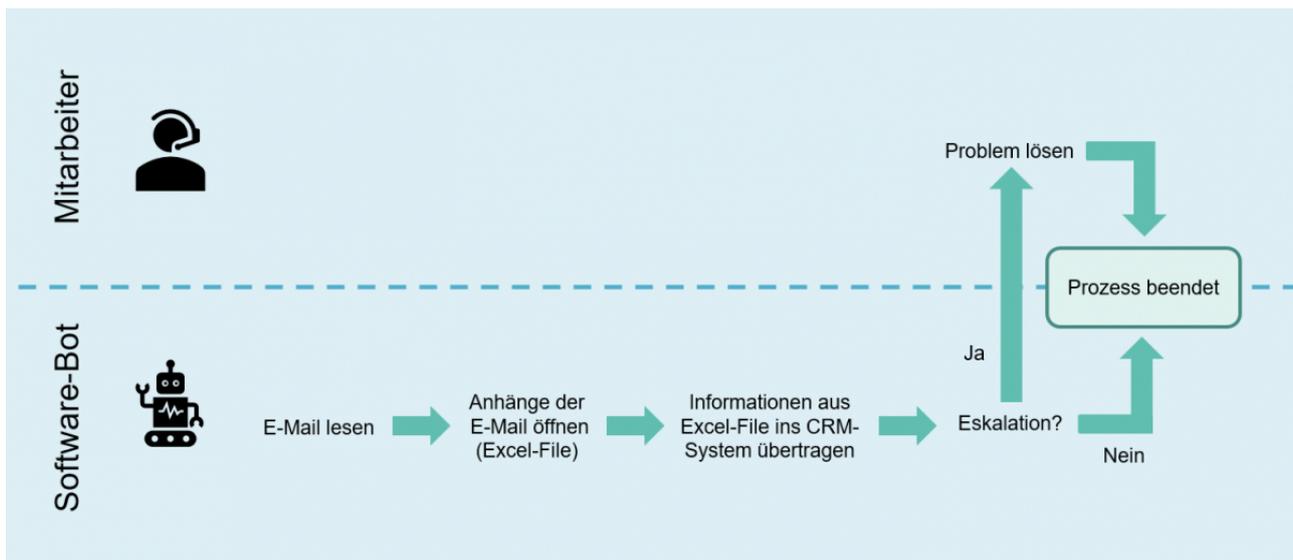


Abbildung 2: Mensch-Bot-Interaktion mit unassisted RPA

RPA eignet sich besonders für häufig ausgeführte Prozesse mit einem hohen Grad an Standardisierung sowie hohem Reifegrad. Eigenschaften also, die typischerweise bei vielen Backoffice-Prozessen anzutreffen sind.

Durch eine Automatisierung mithilfe von RPA ist es möglich, die Durchlaufzeit von Prozessen erheblich zu reduzieren. Ein Bot kann dabei mehrere tausend Transaktionen pro Tag bearbeiten, und zwar ohne Unterbrechung rund um die Uhr. Die Anzahl der Bots kann dabei mit wenig Aufwand an die aktuelle Situation des Unternehmens angepasst werden (hohe Skalierbarkeit). Dabei eignet sich RPA sowohl für Kleinbetriebe als auch für Grosskonzerne. Das durch den Einsatz von RPA entlastete Personal kann sich interessanteren bzw. produktiveren Arbeiten widmen.

Wir bauen auf unsere langjährige Erfahrung im Bereich des [Prozessmanagements](#) und begleiten Sie und Ihr Backoffice auf dem Weg in eine digitale und automatisierte Zukunft. Dabei unterstützen wir Sie von der Machbarkeitsanalyse, der Modellierung der ausgewählten Prozesse über die Softwarebeschaffung bis hin zur Inbetriebnahme (und darüber hinaus).

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.