Prozessmanagement 2.0 mithilfe von RPA

Veröffentlicht am 2. Oktober 2019

Ihre Ansprechpersonen: Jorge Parra

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

Was ist RPA?

Unter RPA - Robotic Process Automation – wird die automatisierte Bearbeitung von strukturierten Geschäftsprozessen durch Software-Roboter verstanden. Diese innovative Technologie ermöglicht die Automatisierung sich wiederholender und regelbasierter Prozesse und Aufgaben. Dabei übernehmen Software-Roboter (Bots) die Rollen und Aufgaben von menschlichen Anwenderinnen und Anwendern und interagieren mit anderen Softwaresystemen. Entgegen einer ersten reflexartigen Annahme sind Bots keine physisch existenten Maschinen, wie man sie aus der Fertigungsindustrie kennt. Es handelt sich vielmehr um Software-Anwendungen, die eine menschliche Interaktion - oder besser gesagt eine Interaktionskette - mit Benutzerschnittstellen in Softwaresystemen nachahmen.

Welchen Nutzen bringt RPA?

Die Vorteile von RPA sind vielseitig:

Kosteneinsparungen

Durch geschickt modellierte und durch RPA unterstützte Geschäftsprozesse können die Betriebskosten deutlich gesenkt werden. Zudem können markante Effizienzsteigerungen innerhalb von Prozessen erzielt werden.

Qualitätssteigerung

Ein Bot führt eine ihm zugewiesene Aufgabe stets gleich und mit der gleichen Qualität aus. Menschliche Fehler und Inkonsistenzen können somit ausgeschlossen werden.

Zeiteinsparnisse

Durch die Automatisierung eines Geschäftsprozesses kann die zur Ausführung benötigte Zeit erheblich reduziert werden.

Skalierbarkeit

Bots sind nicht wählerisch und jederzeit verfügbar. Sind genügend Bots vorhanden, kann diesen ein beliebiger Geschäftsprozess zugewiesen werden, der dann ausgeführt wird. Die Anzahl der Bots kann dabei mit wenig Aufwand an die aktuelle Situation des Unternehmens angepasst werden.

Kompatibilität

Da ein Bot grundsätzlich die Handlungen eines menschlichen Mitarbeitenden kopiert, sind keine komplizierten Schnittstellen zu relevanten Applikationen nötig. Die RPA-Anwendung wird auf dem Server installiert und kann sogleich verwendet werden.

Wissenstransfer

Durch allfälliges Outsourcing von repetitiven Aufgaben geht jeweils auch Know-how verloren, das nicht mehr im gleichen Unternehmen und/oder im gleichen Land ist. RPA hingegen kann kostengünstig im eigenen Unternehmen betrieben werden, weshalb deutlich weniger Wissen verloren geht.

Wie kann Sie die APP bei Ihren Zielen unterstützen?

Die APP steht Ihnen als kompetente Partnerin zur Seite. Unser modulares Angebot zur Identifikation und Automatisierung von RPA-fähigen Geschäftsprozessen passen wir gerne Ihren Bedürfnissen an und unterstützen Sie umfassend in folgenden Bereichen:

1. Machbarkeitsanalyse

RPA bietet viele Vorteile, doch nicht immer können sich diese vollumfänglich entfalten. Zusammen mit Ihnen prüfen wir im Rahmen einer Studie, wo RPA eingesetzt werden kann und wo dies (zumindest im Moment) nicht sinnvoll ist. Dabei werden nicht nur mögliche Geschäftsprozesse, sondern auch das Unternehmen als Ganzes und das jeweilige Umfeld betrachtet. Wir zeigen auf, ob und welche Prozesse für die Automatisierung grundsätzlich in Frage kommen. Um diese Einschätzung machen zu können, ist unter anderem relevant, ob der betrachtete Geschäftsprozess bereits effektiv und effizient gestaltet ist. Ist dies nicht der Fall, empfiehlt es sich, entsprechende Prozesse zuerst in einem Vorhaben vorgängig zur Automatisierung zu optimieren.

Ergebnisse: Machbarkeits-Studie mit Grobanalyse der ausgewählten Geschäftsprozesse

2. Priorisierung & Design

Auf Basis der Grobanalyse können die Geschäftsprozesse nun verfeinert und so designt werden, dass diese für eine Automatisierung bereit sind. Für eine erfolgreiche Prozessautomatisierung ist es essentiell zu definieren, welche (Teil-)Prozesse wie automatisiert werden sollen und auch können.

Wird der Geschäftsprozess 1:1 durch einen Bot übernommen? Werden gewisse Teilschritte parallel durch mehrere Bots erledigt oder ist eine ganz andere Lösung am besten geeignet? Die Beantwortung dieser Fragen ist nötig, damit die vorhandenen Projektressourcen optimal eingesetzt und möglichst sinnvolle Ergebnisse umgesetzt werden können. Dadurch folgt die Automatisierung einem klaren Plan mit entsprechenden Zielen. Auf Basis dieser Definition erfolgt eine Priorisierung hinsichtlich der Prozessautomatisierung.

Ergebnisse: Prozessdesign und Priorisierungsmatrix

3. Softwarebeschaffung

Durch die vertiefte Analyse kennen wir die Geschäftsprozesse, wie auch die beteiligten Rollen und Softwaresysteme, mit denen der Bot in Interaktion treten wird. Abgeleitet aus den detaillierten Prozessen definieren wir die Anforderungen an die RPA-Software und prüfen diese mit allen relevanten Personen in Ihrem Unternehmen. Auf dieser Grundlage evaluieren wir mögliche Anbieter von RPA-Software und deren Produkte. Nach erfolgter Evaluation kann die Software beschafft werden.

Ergebnisse: Anforderungskatalog und Evaluationsbericht

4. Softwareinstallation

Gemeinsam mit dem Software-Hersteller und/oder allfälligen Drittpartnern erfolgt die Installation und Konfiguration der RPA-Software unter Berücksichtigung und Sicherstellung Ihrer Vorgaben. Dabei übernehmen wir, nach Absprache mit Ihnen, gerne die Koordination und die Qualitätssicherung der Arbeiten.

Ergebnis: Konfigurierte RPA-Software in Ihrer Systemumgebung

5. Modellierung und Testing

Sobald die RPA-Software bereit ist, können die Geschäftsprozesse in der RPA-Software modelliert werden. Wir empfehlen, die modellierten Prozesse anschliessend zuerst umfassend in einer Testumgebung zu testen, um allfällige Schwachstellen oder Fehler bereits frühzeitig erkennen und beheben zu können. Die in der RPA-Software modellierten Workflows sind logische Abfolgen von Prozessschritten. Daher ist es unumgänglich jeden Schritt einzeln zu testen, um damit die Auswirkung allfälliger Änderungen an einzelnen Schritten einzuschätzen und für zukünftige Anpassungen zu berücksichtigen.

Ergebnisse: Modellierte Prozesse und Testbericht

6. Systemintegration

Nach umfangreichen Tests können die erstellten Prozesse in die produktive Umgebung übernommen werden. Dabei gilt es zu beachten, dass Bots per-se keine Aufgaben ausführen, die ihnen nicht zugewiesen wurden. Dies stellt sicher, dass Sie stets die Kontrolle haben und Ihre Geschäftsdaten zu jedem Zeitpunkt sicher sind.

Ergebnis: Lauffähige und automatisierte Geschäftsprozesse

7. Qualitätskontrolle

In einer Pilotierungsphase werden nun die implementierten RPA-Prozesse im Betrieb auf Herz und Nieren überprüft. In diesem wichtigen Schritt soll sichergestellt werden, dass automatisierte Prozesse den dazugehörigen Geschäftsfall optimal abdecken. Dabei wird die Erfüllung der definierten Anforderungen durch gezielt ausgewählte Tests überprüft. Prozesse, welche die Anforderungen nicht erfüllen oder angepasst werden müssen, werden priorisiert, bevor in die nächste Phase übergegangen wird.

Ergebnis: Projektabschlussbericht

8. Schulungen

Nach resp. während der erfolgreichen Automatisierung der Geschäftsprozesse gilt es sicherzustellen, dass die verwendete RPA-Software durch die Mitarbeitenden im Unternehmen problemlos verwaltet werden kann. Bei der Schulung ausgewählter Mitarbeitenden sowie der Erstellung entsprechender Handbücher unterstützen wir Sie gerne.

Ergebnisse: Schulungskonzept und Schulungsunterlagen

9. Unterstützung nach Inbetriebnahme

Falls Sie die Verwaltung der RPA-Software gerne abgeben möchten, beraten wir Sie bei der Auswahl des Betriebspartners. Bei inhaltlichen oder technischen Änderungen an den modellierten Geschäftsprozessen nach der Einführung helfen wir bei der Anpassung der betroffenen Prozesse.

Ergebnis: Service Level Agreement

Für welche Einsatzgebiete eignet sich RPA am besten?

Die Herausforderung der Prozessoptimierung ist für jedes Unternehmen in jeder beliebigen Branche relevant. Ein Einsatz von RPA ist bei datenintensiven, repetitiven und regelgetriebenen Prozessen mit einem elektronischen Auslöser (E-Mail, Kontaktformular, etc.) besonders geeignet. Zudem begünstigen folgende Prozesseigenschaften einen RPA-Einsatz:

Vorhersehbare In- und Outputs

Beispiel: Kontaktformular auf der Homepage, das dann automatisiert weiterverarbeitet werden kann.

Beinhaltet manuelle Berechnungen

Beispiel: Monatsabschluss der Buchhaltung, bei dem komplexere Berechnungen durch Bots übernommen werden können.

Hohe Fehleranfälligkeit

Beispiel: Repetitive, monotone und manuell ausgeführte Aufgaben, bei denen die Fehlerquote hoch ist. Dazu zählen beispielsweise «Copy-Paste Aufgaben» über mehrere verschiedene Systeme oder komplexe Berechnungen.

Sensible Daten

Beispiel: Verarbeitung von Personendaten, die nicht einsehbar sein sollten.

Kann ausserhalb der Bürozeiten ausgeführt werden

Beispiel: Finanzabschlüsse oder Monitoring-Aufgaben können problemlos in der Nacht durchgeführt werden. So können die gesamten 24 Stunden des Tages genutzt werden.

Komplexe IT Landschaft (z.B. sehr viele Applikationen)

Beispiel: Für einen Bot sind alle Systeme grundsätzlich gleich. Definierte Befehle an den Bot werden stets nach dem gleichen Ablauf und in der gleichen (hohen) Qualität ausgeführt, auch wenn es sehr viele Applikationen gibt, die von menschlichen Anwenderinnen und Anwendern vielleicht vergessen werden könnten.

Wir bauen auf unsere langjährige Erfahrung im Bereich des Prozessmanagements und begleiten Sie gerne auf Ihrem Weg in eine automatisierte Zukunft.

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.