Herausforderungen und Erfolgsfaktoren im Umgang mit Robotic Process Automation (RPA)

Veröffentlicht am 25. Juli 2022

Ihre Ansprechpersonen: Vithurjan Vijayakumar, Damian Josi

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

Viele Unternehmen ergreifen im Zeitalter der Digitalisierung die Chance, monotone, repetitive Aufgaben zu automatisieren. Eine Technologie, die immer öfters zur Prozessautomatisierung genutzt wird, ist Robotic Process Automation (RPA).

Der Einsatz von RPA bietet zahlreiche Vorteile wie zum Beispiel die Entlastung menschlicher Ressourcen, kürzere Prozessdurchlaufzeiten, Reduktion von Fehlern oder effektive Kostensenkung.

Jedoch birgt der Einsatz von RPA auch Herausforderungen. Erste Herausforderungen fallen bereits bei der Konzeption oder Umsetzung der Pilotphase an.

Ein Grund, weshalb Projekte bereits in der Anfangsphase von Erstimplementierungen scheitern, ist das mangelnde Verständnis für die Auswahl der zu automatisierenden Prozesse. In unserem Fachbeitrag «Haben Ihre Prozesse das Potenzial für RPA?» bieten wir eine Checkliste für eine geeignete Vorbereitung an. Es ist jedoch wichtig zu verstehen, dass Herausforderungen nicht nur vor, sondern auch nach der Implementierung von RPA auftreten können.

Vier Arten von Herausforderungen von RPA

Die Herausforderungen beim Einsatz von RPA lassen sich in vier Arten einteilen.

Menschlich-verhaltensbezogene Herausforderungen

Oft ist nicht genügend fachliches Wissen über den zu automatisierenden Prozess vorhanden, weil die beteiligten Entwickler:innen nicht Teil des Fachteams sind und den Prozess zuvor nie selber manuell durchgeführt haben und somit die einzelnen Prozessschritte nicht genügend kennen.

In diesen Fällen sind die Entwickler:innen auf das Know-how der Fachteams angewiesen. Zugleich wird ein gewisses Expertenwissen und analytische Fähigkeiten benötigt, um grössere RPA-Prozesse umzusetzen.

Technische Herausforderungen

Es können Störungen nach der Implementierung der Bots auftreten. Diese Störungen lassen sich dabei auf verschiedene Ursachen zurückführen:

Die zu verarbeitenden Datenmengen sind zu gross, so dass ein Prozessdurchlauf eines Bots abgebrochen werden muss.
Änderungen an den zugrundeliegenden Systemen werden nicht frühzeitig kommuniziert, so dass die entsprechenden Anpassungen an den konfigurierten Bots nicht vorgenommen werden können.
In der Entwicklung werden unpassende Regeln hinterlegt, welche zu falschen Ausführungen oder Störungen an den Bots führen.

Die Identifikation der Ursache der Störung selbst stellt eine weitere Herausforderung dar. Je komplexer und grösser der Prozess ist, desto schwieriger wird die Fehleridentifikation.

Organisationsbezogene Herausforderungen

Mögliche Störungen an den Bots haben eine organisationsbezogene Herausforderung zur Folge. Je nach Dauer des Ausfalls der Bots muss der Prozess wieder manuell ausgeführt werden.

Dies führt zu kurzfristigen Umplanungen der Mitarbeiterressourcen, was vom Fachteam als herausfordernd wahrgenommen werden kann.

Prozessuale Herausforderungen

Oft wollen Unternehmen zu komplexe Prozesse automatisieren, was sich sowohl während der Entwicklung als auch nach der Implementierung der Bots bemerkbar macht.

Viele Verzweigungen und Entscheidungspunkte erhöhen den Entwicklungsaufwand signifikant. Zudem können während der Entwicklung Ausnahmen bei einem Prozessschritt übersehen werden, was nach der Implementierung zu Störungen an den Bots führen kann.

Wie können Herausforderungen von RPA gemeistert werden?

Enge Zusammenarbeit/Kommunikation

Eine enge Zusammenarbeit zwischen den Entwickler:innen und den Fachmitarbeitenden sowie mit den System-Lieferanten bestimmen den erfolgreichen Einsatz von RPA im Unternehmen.

Dabei ist unbestritten, dass eine enge Zusammenarbeit mit regelmässiger Kommunikation einhergeht. Ist ein guter Austausch im Projektteam sowie mit den Stakeholdern vorhanden, so lassen sich Herausforderungen aller vier vorgestellter Arten meistern.

Personalressourcen & Know-how

Obwohl Störungen an den Bots oftmals rasch behoben werden können, sollte das betroffene Fachteam über genügend Personalressourcen und das benötigte Know-how verfügen, um den Prozess zumindest punktuell manuell ausführen zu können.

Angepasstes Entwicklungsvorgehen

Die Entwickler:innen sollten die Flexibilität aufbringen, ihr bisher bekanntes Entwicklungsvorgehen dem Prozess und den zugrundeliegenden Systemen anzupassen. So können die einzelnen Ausführungsschritte der zugrundeliegenden Systeme und damit die einzelnen Schritte im Prozess für die Automatisierung berücksichtigt werden, was sich in der gesteigerten Funktionsfähigkeit der Bots zeigt.

Monitoring

Um Störungen von mehreren Bots im Blickfeld zu haben, sollten Monitoring-Tools oder mit dem Bot integrierte Mailboxen mit automatischen Fehlermeldungen genutzt werden. Für eine lückenlose Überwachung der Bots sollte optimalerweise eine Person im Unternehmen die Rolle als Bot-

Betriebsverantwortliche wahrnehmen.

Protokolldateien

Für die Fehleridentifikation der Störung an den Bots sollten die Aktivitätenprotokolle der jeweiligen Bots, auch Log-Files genannt, gesichtet werden. Dies vereinfacht die Rückführbarkeit der Störungsursache erheblich.

Stetige Bot-Optimierungen

Die bereits automatisierten Prozesse sollten laufend verbessert werden. Die Optimierungen können einerseits am Prozess selbst, andererseits technisch an den Bots vorgenommen werden.

Standardisiertes Vorgehen

Für die Umsetzung sowie den Betrieb der Bots sollte ein Unternehmen ein standardisiertes Vorgehen beispielsweise mittels Entwicklungsrichtlinien oder Vorlagen für die Prozessdokumentation nutzen. Dies führt zu Kosten- und Zeiteinsparungen.

Wissensmanagement

Das technische Wissen sollte mittels RPA-Schulungen im Unternehmen verbreitet werden. Dies trägt nicht zuletzt zur besseren Akzeptanz von RPA bei den Mitarbeitenden bei.

Zum Wissensmanagement gehört nebst dem Wissensaufbau auch der Wissenstransfer. Dies wird erreicht, indem vor, während und nach einer Prozessautomatisierung die einzelnen Prozessschritte unternehmensweit einheitlich dokumentiert werden. So können bei Rückfragen die starken Abhängigkeiten zu den Entwickler:innen sowie zu den Fachpersonen reduziert werden.

Die Rolle der APP

Möchten Sie RPA in Ihrem Unternehmen einsetzen oder haben Sie RPA bereits im Einsatz, erzielen aber nicht die erwartete Wirkung? Wir bauen auf unsere langjährige Erfahrung im Bereich des «Prozessoptimierung und -managements» und begleiten Ihre Organisation auf dem Weg in eine digitale und automatisierte Zukunft. Dabei unterstützen wir Sie von der Machbarkeitsanalyse, der Softwarebeschaffung über die Inbetriebnahme bis hin zur Lösung von möglichen Herausforderungen im Betrieb.

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.

Weitere Informationen zum Thema

- Mit Robotic Process Automation (RPA) Backoffice-Prozesse gewinnbringend optimieren
- Haben Ihre Prozesse das Potenzial für RPA?
- Robotic Process Automation (RPA): Kriterien für die Anbieterwahl
- Erfolgsgeschichte: «Prozessautomatisierung mit RPA: Erfolgreiche Umsetzung in der Praxis»