Haben Ihre Prozesse das Potenzial für RPA?

Veröffentlicht am 20. Mai 2021

Ihre Ansprechpersonen: Tonja Sigrist, Geraldine Schwarzenbach

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

RPA (Robotic Process Automation) ist in aller Munde und dies zu Recht. Die Möglichkeit, Prozesse ohne zusätzliche Schnittstellen und «nur» durch Imitieren von Tätigkeiten von Benutzerinnen und Benutzern Prozesse automatisieren zu können, weckt grosse Erwartungen.

Damit diese Erwartungen an RPA bezüglich Realisierbarkeit und Potenzial greifbar gemacht werden können, ist es wichtig einzuordnen, welche Prozesse sich überhaupt für RPA eignen.

Wann eignen sich Prozesse für RPA?

Mittels unserer Checkliste können Sie mit einer ersten Auswahl Ihrer Prozesse überprüfen, ob diese RPA tauglich sind. Für eine erste Einschätzung ist keine umfängliche Analyse über alle Prozesse notwendig, sondern es reicht, einige wenige Beispiele zu überprüfen. Wichtig hervorzuheben ist an dieser Stelle, dass nicht zwingend gesamte Prozessabläufe die entsprechenden begünstigenden Eigenschaften für eine Automatisierung erfüllen müssen, sondern sich auch nur Teilschritte des Prozessablaufs für eine Automatisierung eignen können.

Generell sind für die Automatisierung durch RPA Prozesse geeignet, die

- ein hohes Mass an repetitiven Tätigkeiten beinhalten,
- eine klare Abfolge von Tätigkeiten aufweisen sowie
- logisch nachvollziehbare Entscheidungen beinhalten.

Zusätzlich gibt es weitere Eigenschaften, die sich nutzensteigernd auswirken. Entsprechende Eigenschaften bewirken, dass sich die investierten Ressourcen für die Automatisierung durch RPA schneller amortisieren.

Folgende Auflistung beschreibt die für RPA begünstigenden Prozesseigenschaften und unterscheidet diese in «muss- und «nutzensteigernde» Eigenschaften.

Für RPA begünstigende Prozesseigenschaften

Muss-Eigenschaften

Repetitive Tätigkeiten

Prozesse, die ein hohes Mass an repetitiven Tätigkeiten beinhalten, also immer gleich oder sehr ähnlich ablaufen, eignen sich besonders für RPA.

Klare Prozessabfolge

Prozesse, die eine klare Abfolge von Tätigkeiten haben und sich wo möglich in mehrere Teilprozesse strukturieren lassen, sind optimal geeignet, um mit RPA automatisiert zu werden.

Logisch nachvollziehbare Entscheidungen

Bei der «Abarbeitung» von Prozessen müssen immer wieder Entscheidungen getroffen werden. Zum Beispiel könnte es sein, dass basierend auf einem Ereignis entschieden werden muss, ob der Prozess gemäss Schema A, B oder C weiter abgewickelt werden soll. Damit ein Entscheid durch RPA replizierbar ist, muss dieser mittels Logiken technisch nachvollziehbar sein. Prozesse in denen Entscheide aufgrund menschlicher Erfahrung und Einschätzung getroffen werden müssen, eigenen sich weniger für die Automatisierung mithilfe RPA.

Nutzensteigernde Eigenschaften

Hohes Transaktionsvolumen

Je häufiger ein Prozess oder Teilprozess durchgeführt wird, desto mehr eignet dieser sich für die Automatisierung mit RPA. Dies vor allem, weil sich die Investition in die Automatisierung schneller amortisiert.

Viele involvierte IT-Applikationen

Innerhalb eines Prozesses können mehrere Applikationen aufgerufen und genutzt werden. Aus einigen werden Informationen gewonnen, in anderen werden Informationen bearbeitet und wiederum andere müssen mit Informationen gefüttert werden. Ein Indiz für solche Prozesse sind Bildschirme von Benutzer:innen auf denen diverse Programme und Fenster geöffnet sind: Web Browser mit fünf Tabs, Excel Sheet, Power Point und Outlook sowie weitere Programme. Für die Automatisierung mit RPA ist dies kein Hindernis, im Gegenteil. Solche Prozesse eignen sich besonders, weil sich hier grosse Nutzengewinne realisieren lassen.

Stabile Prozessumgebung

Sowohl für den Prozess selbst wie auch für die involvierten Systeme ist es von Vorteil, wenn diese zum Zeitpunkt der Automatisierung möglichst «stabil» sind. Konkret macht es wenig Sinn, Prozesse mittels RPA zu automatisieren, wenn involvierte Systeme im nächsten halben Jahr angepasst werden. Um weiterhin zu funktionieren, müsste der designte RPA Prozess dann auch wieder angepasst werden.

Manuelle Übertragungen

Prozesse, die sich wiederholende manuelle Übertragungen beinhalten - Stichwort «repetitive Tätigkeit» - eignen sich besonders für RPA. Manuelle Übertragungen von Informationen von einem in ein anderes System wie es bspw. bei der Erfassung und Übertragung von Formularen der Fall ist, bergen grosse Fehleranfälligkeit. Diese menschlichen Übertragungsfehler können durch RPA vermieden werden. Daneben entfallen für Mitarbeitende wenig befriedigende und repetitive Arbeiten.

Manuelle Berechnungen

Werden im Rahmen von Prozessen oder Teilschritten regelmässig manuelle Berechnungen durch Benutzer:innen durchgeführt, kann dies in der Summe viel Zeit beanspruchen. Sofern diese Berechnungen ein fixer Bestandteil des Prozesses und wiederkehrend sind, eignen sich entsprechende Berechnungsschritte gut für eine Automatisierung mithilfe von RPA.

Begrenzte Ausnahmefälle

Je mehr Ausnahmen in einem Prozess behandelt werden, desto aufwendiger ist es, diesen Prozess mithilfe von RPA zu automatisieren. Viele Ausnahmen machen einen Prozess nicht grundsätzlich untauglich für RPA, sondern erhöhen den Automatisierungsaufwand. Insbesondere in einer ersten Pilotphase ist es deshalb empfehlenswert, sich auf Prozesse mit wenig Ausnahmen zu konzentrieren.

Bekannte Prozesskosten

Betreffend Prozesskosten gilt nicht die Prämisse, je höher diese ausfallen, desto besser eignet sich ein Prozess für RPA. Sondern je besser das Verständnis hinsichtlich Kosten und Regelmässigkeit, desto genauer können Einsparungen durch eine Automatisierung mithilfe RPA berechnet werden. Dies entspricht nichts anderem als den Bestandteilen eines Business Cases. Diesen lohnt es sich für die RPA-Umsetzung zu machen.

Prozess mit sensiblen Daten

Die Bearbeitung von sensiblen Daten wie Personal- oder Kundendaten ist immer mit grosser Sorgfältigkeit vorzunehmen und häufig nur durch einen eingeschränkten Kreis von Personen machbar. Sofern die Bearbeitung zusätzlich die oben aufgeführten Eigenschaften erfüllt, eignen sich Prozesse mit sensiblen Daten sehr gut für die Automatisierung mittels RPA.

Beispiel aus der Praxis

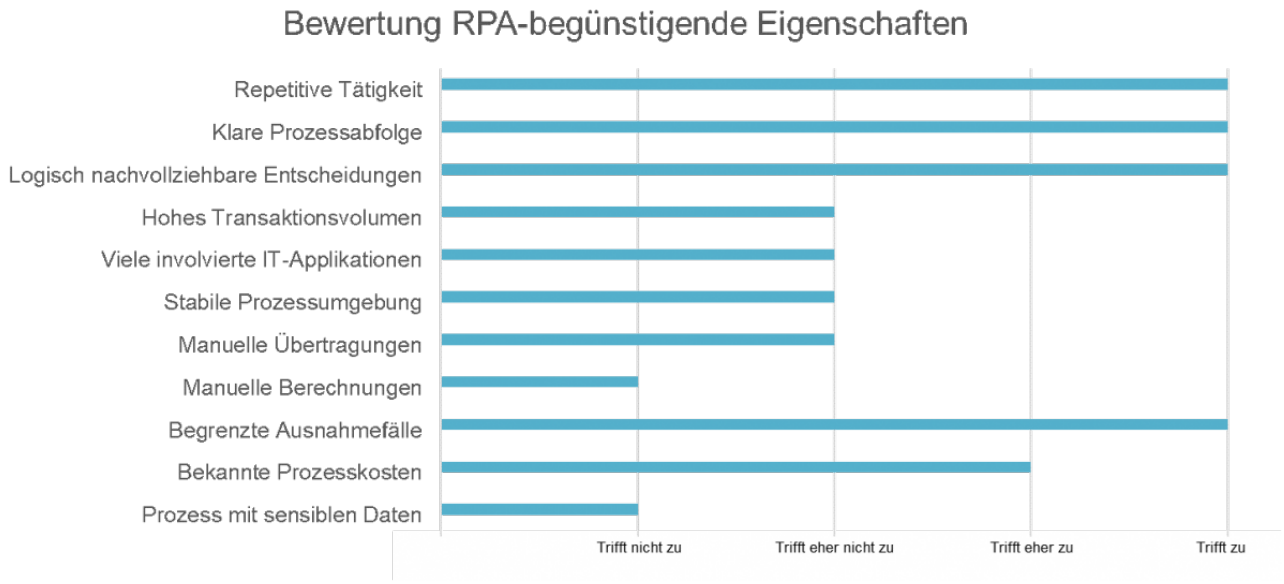
Wie einleitend erwähnt, müssen nicht alle Eigenschaften abschliessend erfüllt werden, damit sich ein Prozess für die Automatisierung mit RPA eignet. Folgendes Beispiel soll dies veranschaulichen und ein besseres Verständnis für die einzelnen Eigenschaften schaffen:

Prozessbeispiel aus der APP Unternehmensberatung AG

Das Administrations-Team der APP prüft jeweils am ersten Arbeitstag des Monats manuell im Zeiterfassungstool, ob die Berater:innen die Zeiterfassung für den Vormonat abgeschlossen haben. In einer speziell für das Team vorhandenen Ansicht wird der Zeiterfassungs-Status der einzelnen Berater:innen angezeigt. Diejenigen mit dem Status «Zeiterfassung nicht abgeschlossen» erhalten ein Standard-Erinnerungsmail, welches ebenfalls manuell erstellt und verschickt wird.

Für die Beurteilung des Prozessbeispiels haben wir uns entschieden, die Eigenschaften qualitativ mit folgenden Ausprägungen zu bewerten:

- Trifft zu
- Trifft eher zu
- Trifft eher nicht zu
- Trifft nicht zu



Für RPA begünstigende Prozesseigenschaften

Repetitive Tätigkeiten

Beim vorgängig beschriebenen Case handelt es sich um einen Prozess, der jeden Monat erneut vorgenommen werden muss.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft zu

Klare Prozessabfolge

Beim Beispiel handelt es sich um einen Prozess, der eine klare Abfolge von Tätigkeiten hat: Öffnen des Zeiterfassungstools --> Prüfen des Zeiterfassungs-Status der einzelnen Berater:innen --> Öffnen der Zeiterfassungsreminder Vorlage in Outlook --> Erfassen der Empfänger:innen --> Versenden des Erinnerungsmails.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft zu

Logisch nachvollziehbare Entscheidungen

Der zu treffenden Entscheid im Beispiel ist mittels Logiken technisch nachvollziehbar und daher durch RPA replizierbar:

< 1 Status «Zeiterfassung nicht abgeschlossen» --> Prozess Ende

>/= 1 Status «Zeiterfassung nicht abgeschlossen» --> Zeiterfassungsreminder Vorlage im Outlook wird geöffnet ...--> Prozess Ende

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft zu

Hohes Transaktionsvolumen

Optimalerweise wird der gewählte Prozess täglich oder sogar mehrmals täglich durchgeführt, damit sich die investierten Aufwände für eine Automatisierung mit RPA schnell amortisieren. Da es sich hierbei allerdings um kein Muss-Kriterium handelt, eignet sich das Beispiel auch bei einer monatlichen Wiederholung.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft eher nicht zu

Viele involvierte IT-Applikationen

Bei diesem Kriterium gilt, je mehr Applikationen und Programme betroffen sind, desto grösser der Nutzen. Im aufgeführten Beispiel sind nur zwei Programme betroffen (Zeiterfassungstool & Outlook), insofern ist der Prozess diesbezüglich nicht sehr komplex, eignet sich aber dennoch für eine Automatisierung mit RPA, da es sich nicht um ein Muss-Kriterium handelt.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft eher nicht zu

Stabile Prozessumgebung

Das System, in dem die Zeiterfassung erfolgt und indem die entsprechenden Status eingesehen werden können, wird des Öfteren einem Release unterzogen. Insofern muss nach jedem Release geprüft werden, ob die Automatisierung noch funktioniert und bei Bedarf angepasst werden. Dies ist zwar keine optimale Prozessumgebung, allerdings auch kein Killer-Kriterium.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft eher nicht zu

Manuelle Übertragungen

Zwar werden im Beispiel keine Daten zwischen Systemen transferiert, allerdings muss im Zeiterfassungstool geprüft werden, welche Berater:innen einen Reminder erhalten sollen und im E-Mail als Empfänger erfasst werden.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft eher nicht zu

Manuelle Berechnungen

In unserem Beispiel gibt es keine manuellen Berechnungen.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft nicht zu

Begrenzte Ausnahmefälle

Die unter der Eigenschaft «Logisch nachvollziehbare Entscheidungen» aufgeführten Entscheidungen funktionieren immer nach der gleichen Logik und werden nicht durch Ausnahmefälle beeinflusst. Dies vereinfacht die Automatisierung mit RPA sehr.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft zu

Bekannte Prozesskosten

Im genannten Beispiel ist bekannt, wie viel Zeit der Prozess monatlich beansprucht, wie hoch der interne Kostensatz der auszuführenden Fachkraft ist und wie oft der Prozess wiederholt wird. Insofern können die jährlichen Kosten berechnet und den Implementierungskosten einer Automatisierung durch RPA gegenübergestellt werden.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft eher zu

Prozess mit sensiblen Daten

In unserem Beispiel werden keine sensiblen Daten behandelt. Da dies keine zwingend zutreffende Eigenschaft ist, kann der Prozess trotzdem mittels RPA automatisiert werden.

- Bewertung der Eigenschaft: Trifft nicht zu

Fazit

Anhand des erläuterten Beispiels wird deutlich, dass es gewisse Eigenschaften gibt, die zu erfüllen sind und andere, die die Einschätzung hinsichtlich Potenzials begünstigen. Die aufgeführten Eigenschaften sollen dabei helfen, potenzielle Prozesse, die sich für die Automatisierung mit RPA eigenen, zu identifizieren oder eine gedankliche oder gemachte Auswahl zu priorisieren. Für Personen, die sich mit einer entsprechenden Auswahl an Prozessen auseinandersetzen, ist es dabei hilfreich, die Prozesse grob skizziert oder sogar umfassend dokumentiert als Grundlage heranziehen zu können. Wenn Sie daneben erfahren möchten, was RPA im Grundsatz ist und wie Sie es in Ihren Prozessmanagement-Initiativen einsetzen können, empfehlen wir Ihnen unseren Beitrag «Prozessmanagement 2.0 mithilfe von RPA».

Steigern Sie jetzt Ihre Prozesseffizienz!

Haben Sie bereits eine Priorisierung oder Auswahl von geeigneten Prozessen vorgenommen und wissen nicht wie weiter? Oder befinden Sie sich noch am Anfang und wissen nicht wo starten? Egal in welchem Arbeitsschritt Sie sich befinden, wir unterstützen Sie gerne dabei.

Zögern Sie nicht, uns per Telefon unter 058 320 30 00 oder per E-Mail unter office@app.ch zu kontaktieren. Unsere Expertinnen und Experten freuen sich auf Ihre Anfrage.