

# BOSSING THE BOTS: ROBOTERGESTÜTZTE PROZESSAUTOMATISIERUNG IM UNTERNEHMEN

**R**obotergestützte Prozessautomatisierung (RPA) gibt es schon seit einiger Zeit, doch erst mit der allgemein angestiegenen Akzeptanz von KI erscheinen Lösungen auf Basis dieser Technologie plausibel und Business Cases für Investitionen lassen sich leichter erstellen. Laut Grand View Research soll der weltweite RPA-Markt bis 2025 ein Volumen von mehr als 3 Milliarden US-Dollar erreichen; laut den Marktforschern von Acumen Research soll bis 2026 sogar die Marke von 4,1 Milliarden US-Dollar geknackt werden.

Und auch in Deutschland gibt es positive Signale. Im Rahmen einer Studie hat die Information Services Group herausgefunden, dass in der DACH-Region bis 2020 eine steigende Nachfrage erwartet wird. So zählt ein Drittel der befragten Unternehmen schon jetzt zu den Pionieren dieser Technik und hat bereits mindestens zehn Geschäftsprozesse auf RPA umgestellt. Weitere 52 Prozent beschäftigen sich bereits mit der Planung erster Vorhaben.

Wie lässt sich also die Umstellung auf RPA erfolgreich und nahtlos sicherstellen? Wo müssen Unternehmen ansetzen und welche Überlegungen müssen von vornherein getätigt werden?

Im weitesten Sinne kann RPA die Funktionsweise eines Unternehmens von Grund auf modernisieren und positive Impulse setzen. Dabei muss der Blick über feste Kennzahlen hinaus gehen und auch weitreichendere Implikationen, die Automatisierung mit sich bringen kann, einbeziehen.

Die eigentliche Stärke von RPA liegt in der Unterstützung beziehungsweise Entlastung von Mitarbeitern vor allem bei repetitiven, regelbasierten Prozessen. Der durchschnittliche Mitarbeiter verbringt rund 80 Prozent seines/ihrer Tages mit alltäglichen Routineaufgaben, die nicht unbedingt menschlichen Input erfordern, so dass ein erhebliches Potenzial oft ungenutzt bleibt. Sobald Roboter zur Steuerung von Desktop-Prozessen wie dem Ausfüllen von Formularen, Dateneingabe, Kalkulationen und Auftragsabwicklung eingesetzt werden, können Mitarbeiter sich auf Aufgaben konzentrieren, die einen wirklichen Mehrwert für sich selbst und das Unternehmen schaffen. Freigewordene Zeitfenster können beispielsweise für Weiterbildungs- und Trainingsmaßnahmen genutzt werden, was sich wiederum auf die Zufriedenheit und Loyalität der Mitarbeiter ausahlt. Laut Forrester ist dieser Effekt so offensichtlich, dass der Einsatz von RPA zur Schaffung von höher qualifizierten Arbeitsplätzen führen kann.

Jedoch muss bei aller Euphorie auch gesagt werden, dass etwa 40 Prozent aller RPA-Projekte scheitern. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Unternehmen eine klare Strategie verfolgen und nicht unüberlegt loslegen, bevor sie auf eine RPA-basierte Transformation setzen. Der Einsatz von RPA-Technologie erfordert eine gute Planung, ein durchdachtes Design und Governance. Dies beginnt bei der Identifizierung der Geschäftsprozesse, die am meisten automatisierungsbedürftig sind. Oft sind dies Backoffice-Prozesse, die am verfahrenstechnischsten oder am einfachsten zu automatisieren sind, beispielsweise in den Bereichen Finance oder HR. Doch obwohl die Automatisierung für

diese Bereiche sicherlich wertvoll sein kann, sind diese Art von Prozessen nicht immer die richtigen Kandidaten, um die Dynamik in einem Unternehmen zu steigern. So kann beispielsweise der Customer Service durch robotergestützte Prozessautomatisierung sofort und merklich verbessert werden. KI-gestützte Prozesse können bei der Auswahl der richtigen Bereiche helfen.

Die Einführung von RPA sollte schrittweise und für alle Beteiligten nachvollziehbar erfolgen, so dass sie die Veränderungen verstehen und den Nutzen sowohl für sich selbst als auch für das Unternehmen als Ganzes sehen können. Ein Werkzeug auf diesem Weg kann ein Centre of Excellence (CoE) für RPA innerhalb des Unternehmens sein. Es setzt den Rahmen für langfristigen Erfolg und stellt neben Best Practices, Tools und Implementierungsmethoden, entsprechende Wissensdatenbanken bereit und unterstützt aktiv Change-Management-Prozesse. Die aktive Einbeziehung aller Interessengruppen in einer Organisation und eine überlegte strategische Herangehensweise sind hierbei die Schlüsselkomponenten.

## NICE®



Chris Karagiannis AI & Robotics Solutions Executive DACH & East EMEA bei Nice Systems.