



# Prompt und fehlerfrei

Repetitive, manuelle, zeitintensive und fehleranfällige Tätigkeiten zu vermeiden ist der Wunsch jedes Unternehmens. Robotic Process Automation, RPA, bietet diesen Weg. Bots lernen einen Prozess und führen ihn automatisiert aus.

Von Karin Legat

**V**iele erleben es täglich: Sie bewegen Dateien und Ordner in stets den gleichen Strukturen, kopieren Rechnungssummen immer in dieselben Files, erstellen Standardangebot um Standardangebot mit lediglich wechselnden Adressen – dabei wird man müde, Flüchtigkeitsfehler schleichen sich ein oder ein kleiner Prozessschritt wird vergessen, der weitreichende Auswirkungen haben kann. Automatisierung bietet einen Ausweg: Prozesse lassen sich so auch tausendmal am Tag ident, rasch und fehlerfrei durchführen.

»Ohne Prozessautomatisierung ist Wettbewerbsfähigkeit künftig undenkbar«, betont Lisa Lettner, Senior Process Consultant bei cubido business solutions. Eine Vielzahl an Vorgängen ist betroffen, sei es das Ausfüllen von Formularen, das Kopieren, Einfügen und Verschieben von Daten oder die Durchführung von Berechnungen und die Ausführung von Wenn-dann-Befehlen – egal ob in IT, HR, Finance, Customer Service, Vertrieb oder Marketing. Alles was automatisiert werden kann, sollte auch automatisiert werden, heißt es aus der Branche – mit Blick auf Effizienz- und Qualitätsaspekte, Mitarbeiterentlastung, Kostenreduktion, schnellere Bear-

beitungszeiten sowie »time to market« oder »time to value«. Nie vergessen werden darf dabei auf eine saubere Prozessanalyse und -aufnahme.

### >> Innovativ automatisieren <<

Prozesse werden zumeist über Schnittstellen automatisiert. Fehlt eine Schnittstelle oder ist diese nicht sauber, gibt es ein Problem beim Austausch von Daten. Robotic

Process Automation, RPA, automatisiert die Bearbeitung strukturierter Geschäftsprozesse durch digitale Software-Roboter. Die Anwendungen ahmen eine menschliche Interaktion mit Benutzerschnittstellen von Softwaresystemen nach.

»Prozessautomatisierung gibt es schon sehr lange. Das neue an RPA ist, dass sie auf der Ebene der grafischen Benutzeroberfläche arbeitet und mit anderen Softwaresystemen interagiert«, fasst Lisa Lettner zusammen. Gearbeitet werden kann »bottom up«, beginnend bei nur einem kleinen Prozess, oder »top down« mit der Automatisierung ganzer Einheiten. Dafür eignen sich vor allem Prozesse mit eindeutigen Regeln und einer starken Strukturiertheit der vorliegenden Daten. Mit RPA lassen sich etwa im Backoffice bis zu 80 Prozent der Prozesse automatisieren, allgemein kann man mit 30 Prozent rechnen.

»Unsere Kunden konnten unterschiedliche IT-Abläufe automatisieren und so Vorteile erzielen, darunter 50 Prozent weniger

»Durch den Einsatz von RPA werden Mitarbeiter engagierter und zufriedener, weil zeitaufwendige manuelle Routineaufgaben wegfallen und sich dadurch auch die Fehlerquote reduziert, die Effizienz wird gesteigert«, informiert Annette Maier, UiPath. Mitarbeiter erhalten einen besseren Einblick in Kundenanforderungen und können so einen besseren Support bieten.



Fotos: iStock, UiPath, cubido business solutions, NTT



»Die Automatisierung über die Benutzeroberfläche bietet viele nie dagewesene Möglichkeiten. Besonders aber die Kombination mit KI bringt enorme Chancen«, blickt Lisa Lettner, cubido, in die Zukunft von Robotic Process Automation.



RPA ist für die Kundeninteraktion ein hoffnungsvoller Weg, Supportanfragen können schneller beantwortet, Angebote rascher ausgesendet werden. »Das spürt der Kunde, hier steckt großes Potential«, bewertet Roman Oberauer, NTT.

Verwaltungsaktivitäten, vereinfachte Reporterstellung und optimierte Verwaltungsfunktionen im Bereich Finanz- und Personalaufgaben«, berichtet Annette Maier, Area Vice President Central & Eastern Europe bei UiPath.

Anbieter von RPA-Tools gibt es bereits viele, von klassischen Softwareentwicklern

Plattform as a Service. Auch Annette Maier bestätigt die positive Sicht auf RPA. »Über die Hälfte der deutschen Unternehmen stufen Robotic Process Automation als Schlüsseltechnologie ein.« Für KMU ist RPA gerade in Österreich noch kein Pflichtthema. Die Bereitschaft für die nötigen Investitionen ist überwiegend nicht vorhanden. Wobei sich

kannt, mit KI kann dieses Potential aber erfasst werden. Schriftsätze, PDF-Dokumente und Bilder können kontextsensitiv analysiert und kategorisiert werden. So werden unstrukturierte Schriftsätze zu strukturierten Datensätzen.

»Noch muss Vorsicht walten«, betont Roman Oberauer. Hinsichtlich des Funktionsumfangs gibt es noch viel Lernpotential. Unklare Situationen werden derzeit an den menschlichen User weitergeleitet. Einige Systeme arbeiten bereits einwandfrei – für diese ist der IT-Aufwand laut Oberauer zwar viel höher, letztendlich aber auch der daraus gewonnene Mehrwert.

## Mit RPA wird die IT im Unternehmen agiler.

wie Microsoft über Firmen, die sich darauf spezialisiert haben, wie NTT oder UiPath, bis hin zu Unternehmen, die die Implementierung, Entwicklung und Prozessberatung durchführen, wie cubido business solutions.

Bei der Abstimmung der RPA-Strategie mit der Unternehmensvision ist laut Roman Oberauer, Vice President Go to Market & Innovation bei NTT, darauf zu achten, dass die Automatisierung angepasst wird. »Wenn Automatisierungen doppelt oder dreifach laufen, geht der Nutzen verloren.« RPA darf laut Lisa Lettner auch nicht nebenbei betrieben werden. »Meine Empfehlung ist die Einführung eines RPA-Centers of Excellence.«

### >> RPA-Alltag <<

Roman Oberauer sieht bei RPA noch viel Luft nach oben. »Die größeren Unternehmen haben sich zum Teil schon intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt, viele Pilotprojekte laufen bereits.« Vereinzelt sind Unternehmen laut NTT schon sehr weit und nutzen solche Plattformen aus der Cloud,

die Investitionen in Grenzen halten können – ein massiver Vorteil von RPA ist, dass man bereits mit der Automatisierung einzelner, kleiner Prozessschritte beginnen kann, wofür oft nur geringe Lizenz- und Personalkosten anfallen. Diese liegen laut Lisa Lettner meist nur bei wenigen Tagen, bringen aber oft schon enorme Effizienzsteigerungen.

### >> Next Step <<

Eine Zukunft ohne RPA ist in der sich rasch verändernden Welt nicht vorstellbar, RPA kann Unternehmen helfen, sich schneller und intelligenter anzupassen, die Produktivität zu steigern und kreativer zu arbeiten.

Bei UiPath erwartet man spannende Zukunftsberufe, vom RPA-Entwickler über alle möglichen Rollen in einem Center of Excellence bis hin zum Chief Automation Officer.

Der nächste Level von RPA umfasst die Integration von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen. Komplizierte Prozesse sind noch nicht abbildbar, Inhalte werden nicht mit absoluter Sicherheit richtig er-

### Was können Bots?

- **SOFTWARE-ROBOTER – BOTS** – erledigen bei Robotic Process Automation Arbeitsschritte in Geschäftsanwendung wie:
    - Einloggen in Applikationen
    - Verbindung zu System-APIs herstellen
    - Daten kopieren und einfügen
    - Dateien und Ordner bewegen
    - Inhalte von Dokumenten verarbeiten
    - in Datenbanken schreiben und diese auslesen (wird durch die zunehmende Integration von KI verbessert)
    - Durchführen von Berechnungen
- Das ergibt Vorteile wie kurze Entwicklungszeit, hohes Maß an Skalierbarkeit, höhere Kosteneffizienz, gesteigerte Produktivität und Reduzierung von Fehlern.