

ROBOTER OHNE ARME, ABER MIT HAND UND FUSS

Robotic Process Automation Roboter senken die Durchlaufzeiten und erhöhen die Qualität, da sie kaum Fehler machen

Thorsten Windus-Dörr, Hannover

In unserer Arbeitswelt sind die meisten Abläufe IT-basiert. Wir arbeiten mit den verschiedensten IT-Systemen, um Aufgaben zu erledigen. Daher sind an vielen Stellen immer noch manuelle Eingriffe erforderlich. So extrahieren wir Daten, werten sie aus und sind dabei auf unterschiedlichsten Applikationen unterwegs. Dieser manuelle Aufwand summiert sich schnell, denn er fällt oft täglich an.

Dafür ist Robotic Process Automation (RPA) die Lösung, indem ein RPA-Workflow im Arbeitsprozess aufgesetzt wird. Es handelt sich hier nicht um eine physische Maschine mit Armen, Beinen oder Greifern. RPA ist ein Softwareprogramm, mit dem RPA-Bots generiert werden, die Mitarbeiter bei den verschiedensten Aufgaben unterstützen.

Was verbirgt sich hinter Robotic Process Automation?

Der RPA-Agent oder -Bot wird zentral auf dem Computer installiert und kann mit einem Klick Prozesse autonom ausführen. Der Prozess wird im Detail besprochen. Wo wird was von dem Mitarbeiter geklickt? Welche Daten werden selektiert und transferiert? Welches Programmfenster oder welche Transaktion wird geöffnet? Es wird also eine Ist-Aufnahme des gesamten manuellen Arbeitsprozesses erstellt. Dieser Prozessschritt wird meist von einem Cortility-Berater mit einem Fachexperten aus dem jeweiligen Unternehmen erledigt.

Dann wird diese Ist-Aufnahme in der Software umgesetzt, optimiert und der automatisierte Arbeitsablauf wird fertiggestellt. Im Prinzip werden dabei aktuell entwickelte Prototypen genutzt, die auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten werden. Cortility testet aktuell zwei Prototypen: »Anlegen SEPA Mandaten« und »Abschlagsänderungen aus Excelliste«.

Veränderungen am System sind nicht nötig, denn die Software verändert nicht aktiv die Applikationen, sondern setzt auf bestehende auf. RPA funktioniert system- und applikationsübergreifend und ist nicht auf SAP-Systeme beschränkt, son-

dern kann auf unterschiedliche Applikationen wie E-Mail-Clients, PDF, MS Office oder Web zugreifen und dort weitere Automatisierungen ergänzen.

Cortility setzt dabei als Fundament auf SAP Robotic Automation. Der Walldorfer Konzern bietet die Prozess-Automatisierungsebene auf der sogenannten Business-Technology-Plattform an, dazu vorkonfigurierte Pakete und Entwicklungsbibliotheken.

Welche Mehrwerte entstehen durch RPA?

Dreierlei: Zeitersparnis, Schnelligkeit, fehlerfreies Arbeiten. Gerade bei Prozessen, die in Massen abgearbeitet werden, bringt der RPA-Bot Vorteile. Er macht weniger Fehler, denn der Bot vertippt und verschreibt sich nicht, arbeitet sehr zuverlässig und effizient. Er ist 24/7 einsatzbereit, fährt nicht in Urlaub und wird nicht krank. Der Mitarbeiter wird von den sich wiederholenden Routineprozessen entlastet und kann für höherwertige Tätigkeiten eingesetzt werden. Wissenschaftler schätzen, dass RPA-Bots ein Neuntel der Kosten verursachen, die in Mitteleuropa auf Personalkosten für die bisher eingesetzten Mitarbeiter entfallen.

Welche Prozesse lassen sich mit RPA automatisieren?

Vor allem manuelle und strukturierte Arbeitsabläufe mit einem hohen Transaktionsvolumen (tippen, klicken, selektieren, transferieren, Applikationen öffnen), standardisierter digitalisierter Input, wiederholbare Prozesse eignen sich. Typische automatisierbare Aufgaben umfassen das Suchen, Sammeln, Zusammenfassen und Aktualisieren von Daten sowie einfache Entscheidungen nach genau definierten Entscheidungskriterien.

Bei Mobilfunkanbietern können es Auftragsbearbeitung, SIM-Karten-Austausch, Freischaltung und Beschwerdemanagement sein. Bei Energieversorgern sind es zahlreiche Funktionen wie Abschlagsänderungen, Zählerstandserfassung, Lieferantenwechsel, Insolvenzmonitoring, Dokumentenablage, Vertragsmanagement, Kündigungen, Umzugsmeldungen oder Zählerwechsel.