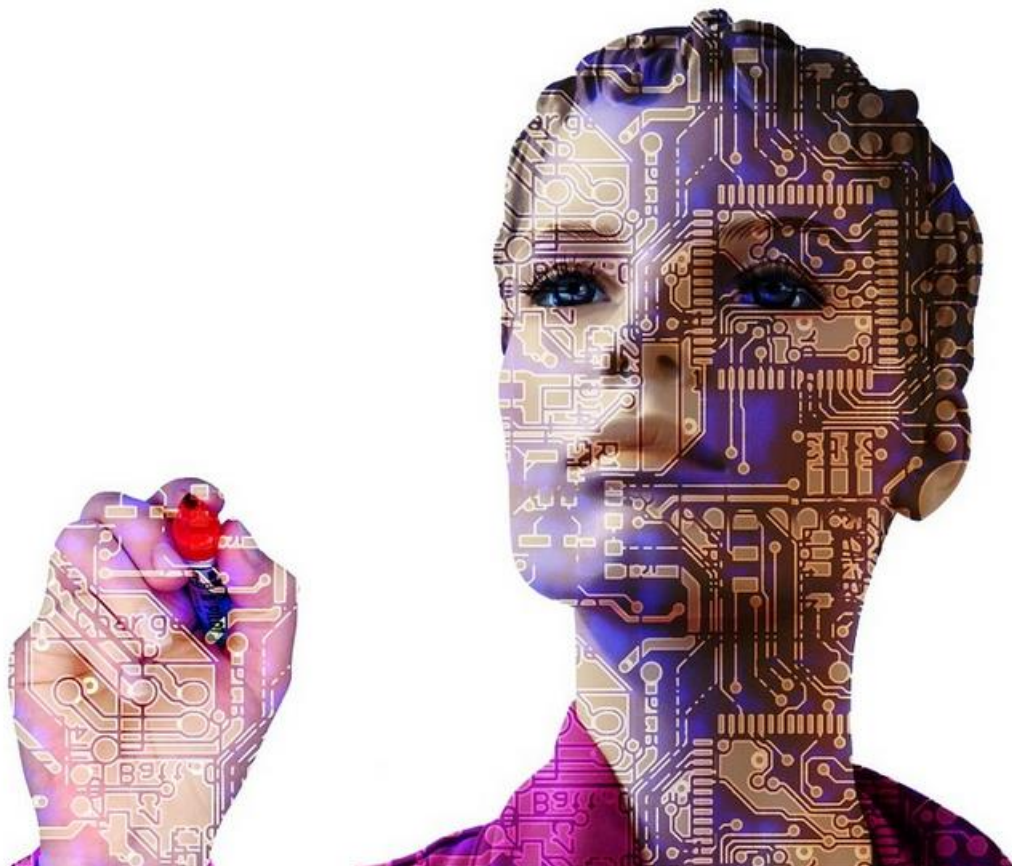




## Robotic Process Automation (RPA): Backoffice 2.0

4. Dezember 2015

Der Kollege Roboter macht weder Fehler noch Kaffeepäuschen und hat weder Krankheits- noch Urlaubstage – wie Arbeit im Zeitalter der Algorithmen aussehen könnte, wissen die Vorreiter darauf spezialisierter Software-Unternehmen. Und die sind sich sicher: Roboter werden keine Arbeitsplätze vernichten, sondern sie sichern. Denn mit ihrer Hilfe können Unternehmen effizienter arbeiten und neue Umsatzfelder erschließen.





»Eine Welt, in der man nur noch lebt, damit man täglich roboten geht«, wie es die Toten Hosen in ihrem Lied »Hier kommt Alex« besingen, könnte für Büromenschen schon ganz bald zur Vergangenheit gehören. Zumindest fast. Denn das Abarbeiten stumpfsinniger, immer wiederkehrender Routineaufgaben können schon jetzt Roboter übernehmen. In den USA, dem Land der unbegrenzten Big-Data-Möglichkeiten, erstellen Schreibroboter sogar schon Pressemitteilungen und Quartalsberichte [1].

So beeindruckend das klingt, so erschreckend wirkt das auf die meisten. »Die Leute haben Angst davor, von Robotern ersetzt zu werden«, weiß Sara Gebhardt, die als Marketing Managerin bei der Almato GmbH arbeitet, einer der Vorreiter in Sachen Robotic Process Automation in Deutschland. »Dabei ist das Gegenteil der Fall: Indem der Roboter die monotonen Arbeiten übernimmt, können sich die Leute auf die interessanten, wirklich wertschöpfenden Arbeiten konzentrieren, für die sie eigentlich eingestellt wurden. Kein Mitarbeiter wird ja eingestellt, um Dateien von A nach B zu kopieren, sondern um aufschlussreiche Interaktionen zu starten und produktiv arbeiten zu können.«

## **Schöne, neue Arbeitswelt**

Als Pioniere auf dem Gebiet der Robotic Process Automation, kurz RPA, müssen Unternehmen wie Almato viel Überzeugungsarbeit leisten. Was hat es mit RPA überhaupt auf sich? Wo ist es sinnvoll und immer wieder das Beteuern, dass keiner arbeitslos wird, nur weil Roboter eingesetzt werden.



RPA bezeichnet die vollautomatisierte Bearbeitung von strukturierten Geschäftsprozessen durch Software, die digitalen Roboter. »Streng genommen steckt hinter RPA kein Roboter, sondern eine Software, die wie ein Roboter direkt am Frontend arbeitet – so wie es ein Mensch aus Fleisch und Blut tut, nur eben sehr viel schneller und präziser, während gleichzeitig alles dokumentiert wird«, erklärt Gebhardt. »Beim Rauskopieren von Zahlenkolonnen kann man ja schnell mal eine Zahl vergessen und genau das passiert einem Roboter nicht.« Der Einsatz von RPA lohnt sich überall dort, wo Mitarbeiter typischerweise über stupide und monotone Arbeiten stöhnen und lässt sich auf jedwede Software anwenden, sogar auf wenig benutzerfreundliche Systeme. Die wesentlichen Vorteile von RPA sind die Kostenersparnis, eine erhöhte Effizienz im Vergleich zu manueller Arbeit sowie die Möglichkeit, bestehende Software ohne Integration wirksam einzusetzen.

## **Roboter fürs Backoffice der Zukunft**

RPA pimpt, salopp gesagt, das Backoffice in die Zukunft. Der Roboter ist ideal für alle strukturierten Prozesse, wenn etwa Daten von einem System ins andere kopiert werden müssen oder wenn eine Mail automatisch über einen Buchungsvorgang informieren soll. »Anwenden lässt sich RPA überall dort, wo strukturierte Prozesse sind«, fasst Gebhardt zusammen. »Der Roboter selber kann durch verschiedene Auslöser, die zuvor kundenspezifisch definiert werden, angestoßen werden, beispielsweise durch einen Mitarbeiter oder ein Webformular.« Gibt etwa ein Kunde in ein derart gestaltetes Webformular ein, dass er seinen Vertrag kündigen wolle, startet RPA, da hinter einer Kündigung immer dieselben Prozesse stecken. RPA nimmt die Kündigung entgegen und leitet die entsprechenden Prozesse ein, bis hin



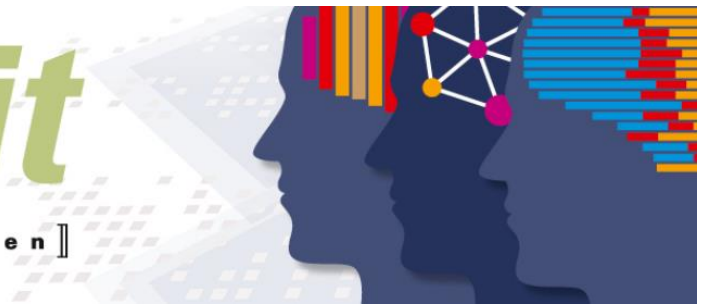
zur automatischen Versendung einer Kündigungsbestätigung. Gleichzeitig kann definiert werden, dass RPA dem Call-Center-Agenten eine Nachricht schickt, damit dieser sich noch mal persönlich bei dem Betreffenden meldet, sollte es sich beispielsweise um die Kündigung eines wichtigen Kunden handeln.

## **Motiviertere Mitarbeiter**

»RPA haben wir schon bei großen Unternehmen aus den Branchen Finanz- und Rechnungswesen, Tourismus und Telekommunikation implementiert und im Blickpunkt stehen dabei zunächst einmal immer die Prozesse«, so Axel Schwarz-Scholten, Leiter Business Development. »Da RPA als Software regelbasiert arbeitet, ist es wichtig, dass ein Prozess, der durch RPA abgedeckt werden soll, strukturiert ist. Wir machen deshalb erst eine ausführliche Prozessanalyse, optimieren im Anschluss die Prozesse und implementieren erst dann RPA mit allem was dazu gehört, einschließlich Support und Life-Cycle-Management.« Arbeitslos ist bei den Early Adoptern durch den Einsatz der Roboter keiner geworden. Im Gegenteil: »Die Leute sind motivierter, weil RPA sie von Aufgaben befreit hat, zu denen sie keine Lust haben«, weiß Schwarz-Scholten.

Es ist genau dieser Entlastungsfaktor, der Unternehmen infolge des Roboter-Einsatzes zu mehr Umsatz verhilft: Unternehmen können effizienter arbeiten – da sich Mitarbeiter auf anspruchsvolle Aufgaben konzentrieren können – und darüber hinaus neue Umsatzfelder erschließen, indem die durch die Roboter freigewordenen Ressourcen beispielsweise für zusätzliche Services eingesetzt werden. Die Kombination aus menschlicher Arbeitskraft und automatisierten Prozessen führt zu einem Mehrwert, den eine Komponente alleine nicht bringt.





## **Fazit**

Außer nach Feierabend wird es auch in Zukunft garantiert kein menschenleeres Büro geben. Vielleicht aber eines ohne stumpfsinnige Jobs – Kollege Robo sei Dank.

**Eva Günzler**

[1] Quelle: brand eins Online. Ausgabe 07/2015