

5 Schritte zur erfolgreichen RPA-Implementierung mit Process Intelligence

Unternehmen sind heute strengeren Vorschriften, steigenden Arbeitskosten und dem Druck ausgesetzt, die Kundenzufriedenheit durch schnellere Leistungserbringung zu verbessern. Dies veranlasst sie, ihre Geschäftsabläufe zu überdenken. Wie kann ein Unternehmen auf all diese Anforderungen reagieren und gleichzeitig profitabel bleiben?

Ein Unternehmen besteht im Kern aus seinen Prozessen. Diese Prozesse können entweder Wert schaffen oder aber ein Hindernis darstellen, das das Unternehmen davon abhält, steigende Erwartungen zu erfüllen. Repetitive Aufgaben sind nicht einfach nur lästig – sie stehen der Rentabilität und dem Erfolg eines Unternehmens im Weg. Um mit einem zunehmenden Wettbewerb und gestiegenen Kundenanforderungen Schritt zu halten, müssen Unternehmen agiler werden. Ihr Bedarf für Lösungen zur Prozessrationalisierung und Effizienzsteigerung wird dringender, wenn sie erfolgreich bleiben wollen.

Leider gibt es in jedem Unternehmen mühsame Aufgaben, etwa Purchase-to-Pay, die Rechnungsverarbeitung oder die Beurteilung von Anbietern. Outsourcing hat es Unternehmen bisher ermöglicht, ihre Kosten zu senken und die Effizienz ihrer Supportaktivitäten zu verbessern. Dieser Vorteil reicht aber bald nicht mehr aus. Stattdessen ist die Automatisierung dieser mühsamen Aufgaben zum neuen Industriestandard geworden – denn nur sie kann die höhere Geschwindigkeit und Qualität liefern, die Kunden inzwischen erwarten.

Die Automatisierung ist mittlerweile so fortgeschritten, dass mühsame Aufgaben an neu implementierte digitale Mitarbeiter (wie RPA-Bots) delegiert werden können. Das entlastet die Angestellten und führt zu einer Steigerung der Produktivität und Kreativität am Arbeitsplatz. Zudem hat sich die Automatisierung als stark kostensenkend erwiesen. Ernst & Young schätzt, dass die Automatisierung eines manuellen Prozesses zu einer Kostensenkung um 25% bis 40% führen kann.* Obwohl es diese Technologie seit einigen Jahren gibt und sie große Vorteile bietet, beginnen viele Unternehmen gerade erst mit der Prozessautomatisierung. Ein Automatisierungsprojekt zu starten, kann am Anfang entmutigend sein. Wie entscheiden Sie, welcher Prozess automatisiert werden soll?

Woher wissen Sie, welche Vorteile zu erwarten sind? Welche Risiken sollten Sie vor und nach der Implementierung erwarten? Es erscheint zunächst unmöglich, solche Fragen mit quantifizierbaren Aussagen zu beantworten. Wie können Sie vor dem Hintergrund, dass fast die Hälfte aller RPA-Initiativen gescheitert sind, sicherstellen, dass Sie Erfolg haben werden? Diese Fragen zu beantworten, erfordert keine monatelange manuelle Anstrengung, kein Glück und auch keinen sechsten Sinn.

Stattdessen sollten Unternehmen bei ihren Automatisierungsbemühungen einen Process-First-Ansatz verfolgen, dann steigt ihre Erfolgchance erheblich. Die Vorteile der Verwendung von Process Intelligence gehen Hand in Hand mit Ihrer RPA-Initiative, von der Planung bis zum Monitoring des Erfolgs nach der Implementierung.

Erfolgreiches Re-Engineering von Prozessen mit RPA und ABBYY Timeline



Eine erfolgreiche RPA-Initiative basiert nicht allein auf einem RPA-Anbieter. Es sind komplementäre Technologien erforderlich, um die Initiative vollständig zu planen und den nachgelagerten Erfolg sicherzustellen. Wenn Sie als Unternehmen neben Ihren Automatisierungsbemühungen die Stärken einer Process Intelligence-Plattform wie ABBYY Timeline nutzen, können Sie die Erfolgswahrscheinlichkeit bei der Automatisierung erhöhen. Timeline begleitet Sie während des gesamten Automatisierungsprozesses und hilft Ihnen von der Auswahl des richtigen Prozesses zur Automatisierung bis hin zum Monitoring der Leistung nach der Implementierung.

Es gibt viele verschiedene Möglichkeiten, wie Timeline zu Ihrem Erfolg beitragen kann. Im Folgenden haben wir fünf wichtige Best Practices zusammengestellt, mit denen Ihr RPA-Erfolg durch Timeline sichergestellt wird:

1

Sicherstellen, dass sich aus Automatisierung stichhaltige Vorteile ergeben

Das übergeordnete Ziel von Automatisierungsinvestitionen besteht darin, einen Prozess zu rationalisieren. Wie bei allen Geschäftsentscheidungen müssen die Vorteile jedoch die potenziellen Kosten übersteigen, insbesondere bei RPA, bei der hohe Startkosten anfallen können. Aber wie können Sie die Vorteile einer Prozessautomatisierung quantifizieren?

Mit ABBYY Timeline können Sie Tools wie Kosten- und Engpassanalysen verwenden, um sicherzustellen, dass sich Zeit und Kosten für die Automatisierung eines bestimmten Prozesses lohnen. Mithilfe dieser vorgefertigten Tools können Sie schnell feststellen, welche Schritte in Ihrem Prozess am häufigsten ausgeführt werden, wie viel Zeit für diesen Schritt durchschnittlich sowie insgesamt in allen Prozessen aufgewendet wurde und wie viel Prozent der Gesamtzeit er ausmacht. Darüber hinaus können Sie durch die Kostenanalyse leicht erkennen, wie viel Geld ein bestimmter Prozess kostet. Alle diese Komponenten sind für die Auswahl der zu automatisierenden Prozesse von entscheidender Bedeutung.

Wenn Sie keinen vollständigen Einblick haben, wählen Sie möglicherweise nicht die richtige Aufgabe für die Automatisierung aus. In der Regel wählen Unternehmen die Aufgabe aus, die am häufigsten auftritt, weil sie sich davon einfach zu erreichende Vorteile versprechen. Dies kann jedoch dazu führen, dass Chancen bei selteneren Aufgaben übersehen werden, deren Automatisierung zu besseren ROI-Ergebnissen führen würde.

Sie müssen also unbedingt ein umfassendes Verständnis aller Prozessauswirkungen haben, bevor Sie mit Ihren Automatisierungsbemühungen beginnen. Mit diesen Informationen wird die Priorisierung von RPA-Initiativen quantifizierbarer. Sie können die beste Auswahl auf der Grundlage datengestützter Erkenntnisse früher treffen.

2

Risiken minimieren

Mit der RPA-Implementierung sind große Risiken verbunden. Die Hälfte aller Automatisierungsbemühungen schlägt fehl. Weshalb? Oft wurde vor Beginn der Initiative kein vollständiges Verständnis für den gesamten Prozess und alle nachgelagerten Auswirkungen entwickelt.

Man neigt leicht dazu, Geschäftsprozesse als geradlinig anzusehen, insbesondere wenn man sie von einer hohen Ebene aus betrachtet. Aus diesem Grund kommen viele Leute zu RPA-Anbietern und sagen: „Ich habe eine sich wiederholende Aufgabe. Ich möchte sie automatisieren.“ Doch dann stellen sie schnell fest, dass es bei der Aufgabe Ausnahmen gibt, die eine zusätzliche Überprüfung und Überwachung erfordern. Eine solche Ausnahme kann so etwas Simples wie ein zusätzlicher Schritt sein, der erforderlich ist, wenn jemand in einem bestimmten Staat lebt. Normalerweise gibt es noch viele andere Ausnahmen.



Da RPA einfach einer Reihe von Regeln folgt, anstatt selbst zu denken, müssen alle Instanzen in der Aufgabe vorab berücksichtigt und verstanden werden.

Wenn Sie eine ganze Reihe von Ausnahmen hinzufügen, muss die RPA-Plattform entweder mit komplizierten Varianten codiert werden, die erhebliche Investitionen erfordern, oder sie funktioniert einfach nicht – zumindest nicht so, wie Sie es erwarten. Selbst wenn Sie als Unternehmen beschließen, komplizierte Code-Strings für den Bot zu erstellen, ist es wahrscheinlich, dass die Aufrechterhaltung der Logik hinter den Bots schon kurz nach der ersten Implementierung umfangreicher wird als die erwarteten Vorteile. Zum Beispiel, wenn die Ausnahmen weiter anwachsen oder sich ändern.

Es ist daher ratsam, vor dem Start einer RPA-Initiative einen Schritt zurückzutreten, den aktuellen Geschäftsprozess zu analysieren und sicherzustellen, dass die Abläufe standardisiert sind und gut zu RPA passen. Die Timeline Process Intelligence-Technologie hilft Ihnen dabei, den tatsächlichen Ist-Zustand Ihrer Prozesse zu verstehen.

3

Das Prozessverständnis als Rahmen für die RPA-Entwicklung verwenden

Da RPA einer Reihe vorkonfigurierter, in ihrem Code enthaltener Regeln folgt, muss ein Mensch die Schritte erstellen, denen der Bot folgen wird. Bisher war die Erstellung eines Leitfadens für die Schritte, denen die Automatisierung folgen muss, ressourcenintensiv. Sie kann durch Beobachtung, Interviews und Datenmodellierung erfolgen. Diese Herangehensweisen sind jedoch nicht nur kostspielig, sondern in der Regel auch lückenhaft, was die tatsächliche Prozessausführung angeht. Manuelle Beobachtungen sind allzu oft subjektiv und voreingenommen, was zu einer ungenauen Berichterstattung über die Prozessausführung führt. Durch wiederholtes Ausprobieren muss die endgültige Version der Automatisierung dann erst gefunden werden – eine kostspielige und zeitaufwendige Vorgehensweise.



Mit ABBYY Timeline werden die Prozessdaten beim Hochladen auf die Plattform in der Cloud gespeichert. Das bedeutet, dass die Prozessdaten und alle Erkenntnisse dazu jederzeit und überall für jedermann verfügbar sind. Die Prozessdaten können in ein BPM (business process management)-Format exportiert werden, das dann als Vorlage für Ihre digitale Belegschaft verwendet werden kann. Eine 100%ige Transparenz bei der Prozessausführung und die Anzeige des Ist-Prozesses können zu einem schnelleren RPA-Aufbau und mehr Effizienz beitragen, was eine höhere Erfolgswahrscheinlichkeit ermöglicht.

4 Automatisierung mit geschlossenem Kreislauf

Nachdem Sie die Automatisierung in Ihrem Unternehmen implementiert haben, werden wahrscheinlich nicht alle Ihre Bots täglich oder über alle Prozesse hinweg verwendet. Es kann sein, dass ein Bot nur in einer ganz bestimmten Instanz ausgelöst wird. Sofern Ihr Unternehmen nicht bereits über eine ausgeprägte Fähigkeit zum Planen, Verfolgen und Überwachen von Prozessverhaltensweisen verfügt, benötigen Sie ein Tool wie Timeline, mit dem bestimmte Bedingungen erkannt und Probleme in Echtzeit erkannt werden können. Andernfalls müssen Sie sich auf manuelle Anstrengungen verlassen, um die Ausführung nach der Implementierung zu überprüfen und zu überwachen.

Mit der Webhook-Funktion, die mit den Monitoring-Tools von Timeline verknüpft ist, können digitale Mitarbeiter erzeugt werden, um Probleme in Echtzeit zu beheben. Darüber hinaus können Sie Telefon- oder E-Mail-Benachrichtigungen festlegen, um zu erfahren, wenn die Bots ausgelöst wurden und wie geplant funktionieren. Dadurch entfällt die Notwendigkeit, Probleme manuell zu beheben, und die digitalen Mitarbeiter können ohne menschliche Eingriffe arbeiten.

Unter Berücksichtigung all dieser Funktionen ist Timeline die erste und einzige Plattform, die eine Integration mit geschlossenem Kreislauf bereitstellen kann, bei der Ihr Process Intelligence-Tool Ihre betrieblichen Plattformen überwacht, Sie benachrichtigt, wenn eine besondere Bedingung eintritt, die Korrekturmaßnahme auslöst und dann überprüft, ob das Problem tatsächlich gelöst wurde. Mit Vorhersagen und Prognosen können Sie potenzielle Probleme identifizieren und Korrekturmaßnahmen auslösen, bevor negative Ereignisse auftreten. Das ist wirklich intelligente Automatisierung.

5 Monitoring und Alarmierung Ihrer hybriden Belegschaft in Echtzeit

Nur weil Bots vorhanden sind, bedeutet das nicht, dass Ihr RPA-Projekt beendet ist. Das Monitoring der digitalen Belegschaft sowie der gesamten durchgängigen Verarbeitung nach der Implementierung ist ebenso wichtig wie die Planung und Ausführung. Gemäß Ernst & Young trägt genau diese Stagnation nach der Implementierung zum Scheitern vieler RPA-Initiativen bei.*

Nachdem RPA implementiert ist, wird sie weiterhin auf der Grundlage der Regeln handeln, für die sie codiert wurde. Der Bot hat keine Vorstellung davon, ob er gute oder schlechte Ergebnisse erzielt. Daher ist es wichtig, dass jemand die Gesamtleistung überwacht und positive Ergebnisse sicherstellt. Nein, das bedeutet nicht, dass jemand ständig ein Dashboard beobachten muss, um auf ein schlechtes Ergebnis reagieren zu können.

Mit ABBYY Timeline können Sie durch Monitoring- und Alarmfunktionen in Echtzeit benachrichtigt werden, wenn Probleme bei Ihren Automatisierungsbemühungen auftreten. Timeline erledigt die Arbeit für Sie. Sie werden in Echtzeit alarmiert, unabhängig davon, ob Sie per SMS oder E-Mail benachrichtigt werden möchten. So können Sie schneller an einer Lösung arbeiten.

Darüber hinaus können Sie mit der Side-by-Side-Analysefunktion von Timeline Ihre Situation vor und nach der Implementierung nebeneinander anzeigen lassen, um zu sehen, wie sich Ihr Unternehmen wirklich verändert hat. Das Besondere an Timeline ist, dass es nicht nur den Zustand des automatisierten Teils des Prozesses überwacht, sondern auch den Zustand des gesamten Prozesses. RPA betrifft nicht nur einen Teil des Prozesses, sondern den gesamten Prozess. Daher ist es wichtig, alle auftretenden Änderungen zu überwachen. Egal, ob es zu einer Verschiebung des Engpasses kommt oder sich Ihr Prozess nach der Implementierung vollständig ändert – Sie benötigen volle Transparenz, um Ihren gesamten Prozess zu verstehen und kontinuierliche Verbesserungen anzustreben.

Zusammenfassung

ABBYY Timeline Process Intelligence versetzt Unternehmen in die Lage, den Ist-Zustand ihrer Prozesse zu verstehen, um ein vollständigeres Bild zu erhalten und die Ausführung von Prozessen im zeitlichen Kontext und nicht als Momentaufnahme anzuzeigen.

Die Lösung aggregiert außerdem Prozessdaten einfach und kosteneffizient über unterschiedliche Systeme hinweg und bildet sie als ein interaktives Modell ab – ein digitaler Zwilling für Prozesse.

Timeline bietet eine nahtlose Implementierung, die zu einem Re-Engineering der Geschäftsprozesse führt. Dadurch sparen Sie nicht nur Zeit, sondern auch Geld. Es sind mehr als eine Handvoll RPA-Bots erforderlich, um echte Erfolge bei der Unternehmensautomatisierung zu erzielen. Timeline ermöglicht zusammen mit Ihrer RPA-Initiative eine erfolgreiche, nachhaltige und unternehmensweite Automatisierung. Process Intelligence ist zu einem wesentlichen Schritt der RPA-Implementierung geworden. Ohne sie ist es nicht möglich, Chancen zu identifizieren und zu priorisieren, Risiken zu reduzieren, alle Instanzen zu berücksichtigen, Bots auszulösen, zu überwachen oder zu alarmieren. Wenn Sie mit Process Intelligence beginnen, garantiert sie Ihnen eine reibungslosere und kostengünstigere RPA-Implementierung für die gesamte Lebensdauer Ihres Automatisierungsprojekts.

↳ [*https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/get-ready-for-robots](https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/get-ready-for-robots)

Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, um zu starten! Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie Process Intelligence Sie bei Ihren Automatisierungsbemühungen unterstützen kann? Weitere Informationen finden Sie unter www.abby.com/de/timeline.