



INSTITUTE FOR
ROBOTIC PROCESS
AUTOMATION

RPA gestaltet Geschäftsprozesse um – Durch schnellere und genauere Services und eine höhere Kundenzufriedenheit

Erstellt vom Institute for Robotic Process Automation in Zusammenarbeit mit NICE

Unternehmen in praktisch allen Branchen stehen heute zahlreichen Herausforderungen im Zusammenhang mit ihren Geschäftsprozessen gegenüber, und das Ignorieren dieser Problemstellungen kann sich nachteilig auf den Erfolg auswirken.

Eines dieser Probleme besteht darin, dass Unternehmen viele verschiedene Arten von Back-End- und Front-End-Systemen verwenden, die miteinander interagieren müssen, um einen optimalen Kundendienst gewährleisten zu können. Dabei sind Geschwindigkeit und Genauigkeit für Front- und Back-Office-Abläufe von entscheidender Bedeutung. Allerdings werden viele Prozesse immer noch manuell durchgeführt, wodurch sie nicht nur langsam, sondern auch nach wie vor anfällig für menschliche Fehler sind.

Zu den weiteren Herausforderungen zählen beispielsweise die Erfordernis, Anwendungen und Daten in sicherer Weise an Geschäftspartner weitergeben zu können, oder der monotone Charakter vieler alltäglicher Geschäftsprozesse. Letzteres ist besonders problematisch, denn viele Mitarbeiter fühlen sich dabei gelangweilt und unterfordert, was zu einer hohen und kostspieligen Personalfuktuation führen kann.

Unternehmen können allen diesen Herausforderungen mit RPA (Robotic Process Automation) begegnen. Dieses Whitepaper beleuchtet einige dieser Problemstellungen und erläutert, wie RPA Unternehmen helfen kann, ihnen in effektiver Weise zu begegnen.

Herausforderungen moderner Geschäftsprozesse

Obwohl sich Unternehmen selbst als moderne und „digitale“ Organisationen sehen, führen viele häufig anfallende Geschäftsprozesse immer noch so durch, wie sie dies schon seit Jahrzehnten tun – manuell.

Viele Back-Office-Prozesse und selbst manche Front-Office-Funktionen basieren darauf, dass Mitarbeiter Informationen manuell in Tabellen eingeben oder sogar Papierdokumente erstellen. Buchhaltung und Finanzen, Personalwesen, Rechtsabteilungen und selbst IT-Abteilungen stützen sich immer noch auf arbeitsintensive und veraltete Prozesse.

In einer Zeit, in der Unternehmen nach Wegen suchen, ihre Effizienz, ihre Produktivität und ihre Markteinführungszeiten zu verbessern, halten manuelle Prozesse sie unnötig auf.

In diesen Szenarien wird von den Mitarbeitern erwartet, dass sie mit zahlreichen verschiedenen Anwendungen arbeiten und sich mit vielen unterschiedlichen Funktionen auskennen. Die Einführung neuer Prozesse, Richtlinien oder aktualisierter Softwareprodukte wird für viele

Mitarbeiter dann oft von einem zusätzlichen Schulungs- und Lernaufwand begleitet.

Dies gilt nicht nur für Back-Office-Prozesse, von denen Kunden niemals etwas zu sehen bekommen, sondern auch für viele Front-End-Prozesse, die sich direkt auf den Kundenservice und -support auswirken.

Insgesamt stellt dies für Mitarbeiter eine äußerst zeitaufwendige Herausforderung dar. Das Resultat sind Verzögerungen beim Kundenservice, bei Kundentransaktionen, bei der Einführung neuer

Produkte, beim Umgang mit Krisensituationen, beim Onboarding neuer Mitarbeiter und bei allgemeinen Geschäftsprozessen. In einer Zeit, in der Unternehmen nach Wegen suchen, ihre Effizienz, ihre Produktivität und ihre Markteinführungszeiten zu verbessern, halten manuelle Prozesse sie unnötig auf und sind zudem langsam und auch fehleranfällig. Hinzu kommt, dass Mitarbeiter nicht perfekt sind. Sie sind manchmal abgelenkt, müde oder überarbeitet. All dies kann zu falschen Dateneingaben, Tippfehlern und anderen Irrtümern führen.

Bisweilen sind solche Fehler für Unternehmen sehr kostspielig, wenn beispielsweise falsche Beträge in Konten eingegeben oder Lieferdaten verwechselt werden. Es sollte das erklärte Ziel aller Unternehmen sein, Fehler nach Möglichkeit zu reduzieren oder ganz auszuschließen. Andernfalls riskieren sie, Kunden, Partner und andere Mitglieder ihres geschäftlichen Ökosystems zu verärgern.

Abbildung 1: Effizienzfaktoren für die Prozessautomatisierung

01 Hohe Volumen und lange Bearbeitungszeiten

Die Vorteile automatisierter Prozesse nehmen bei längeren Prozessen mit hohen Volumen zu.

02 Fehlerrate

Fehleranfällige Prozesse profitieren mehr von Automatisierungen.

03 Standardisierte vs. ausnahmebasierte Prozesse

Strukturierte und standardisierte Prozesse ermöglichen kürzere Entwicklungszeiten und eine schnellere Rentabilität.

04 Häufigkeit wiederholter Eingabe und Zusammenstellung von Daten

Mehrfaches Kopieren und Einfügen von Informationen über mehrere Systeme hinweg und Datenvalidierung

05 Probleme bei der Einhaltung vorgegebener Prozesse

Roboter führen Prozesse stets so durch, wie sie programmiert wurden. Die Nichteinhaltung von Vorgaben kommt daher nicht vor.

06 KPIs im Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit

Roboter arbeiten viel schneller als Menschen – und rund um die Uhr. Dies verbessert die Einhaltung von SLAs und die Kundenzufriedenheit.

07 Stabilität der Prozesse und der zugrunde liegenden Anwendungen

Roboter sind am besten für stabile Umgebungen geeignet, in denen keine häufigen Änderungen auftreten.

08 Thick Client vs. Citrix/Remote Desktop-Protokoll

Eine Thick-Client-Umgebung ermöglicht eine stärkere Konnektivität. Die Citrix-Konnektivität wird über Screen Scraping unterstützt.

09 Geschwindigkeit

Die Automatisierung ist nur so schnell und effizient wie die zugrunde liegenden Anwendungen.

Eine weitere Herausforderung für viele moderne Unternehmen besteht darin, zahlreiche behördliche und branchenweit gültige Regulierungsbestimmungen einzuhalten, die die Sicherheit und den Schutz empfindlicher Daten betreffen. Wenn viele Kundendaten im Rahmen manueller Prozesse bearbeitet werden, nimmt die Gefahr von Verstößen gegen Datensicherheitsbestimmungen zu. So gehen Daten nicht nur verloren oder werden gestohlen, sondern es drohen auch erhebliche Strafen wegen der Nichteinhaltung von Regulierungsbestimmungen.

Ein weiterer Nachteil manueller Prozesse besteht darin, dass Mitarbeiter, die mit diesen Aufgaben befasst sind, mit ihrer Arbeit unzufrieden sind und sie nicht mehr mit voller Aufmerksamkeit erledigen. Dies führt dazu, dass in Unternehmen häufig eine hohe Personalfuktuation herrscht, da Mitarbeiter nicht auf Stellen bleiben möchten, auf denen von ihnen verlangt wird, immer wieder die gleichen monotonen Tätigkeiten durchzuführen.

Menschen wollen interessante Aufgaben, die sie herausfordern und ihnen das Gefühl geben, dass sie in konkreter und kreativer Weise zum Erfolg des Unternehmens beitragen. Aber eine hohe

Personalfuktuation ist für Unternehmen mit höheren Kosten verbunden, da sie häufig neue Mitarbeiter für ihre Aufgaben ausbilden müssen.

Davon sind Unternehmen in den verschiedensten Branchen betroffen, beispielsweise im Tourismus, in der öffentlichen Versorgung, im Transportwesen, im Telekommunikationswesen und in vielen anderen Bereichen. Besonders nachteilig ist das für Unternehmen mit umfangreichen Back-Office-Prozessen, die auf sich wiederholenden Aufgaben basieren, aber auch für Unternehmen mit geschäftskritischen Front-Office-Umgebungen wie Kontaktcenter.

Eine moderne Lösung: Robotic Process Automation

Unternehmen können ihren Herausforderungen im Zusammenhang mit Geschäftsprozessen begegnen, indem sie eine Robotic Process Automation (RPA)-Lösung implementieren. Diese Plattformen automatisieren zahlreiche einfache Aufgaben, die Mitarbeiter zurzeit manuell ausführen, und geben diesen so mehr Zeit für interessantere Arbeiten.

Gemäß der Definition des Institute for Robotic Process Automation (IRPA) ist RPA die Anwendung von Technologien, mit denen Mitarbeiter von Unternehmen Computersoftware oder einen „Roboter“ zur Erfassung und Interpretation bestehender Anwendungen programmieren können, um Transaktionen zu verarbeiten, Daten zu bearbeiten, Reaktionen auszulösen oder mit anderen digitalen Systemen zu kommunizieren.

Unternehmen, die zahlreiche Mitarbeiter für allgemeine Wissensverarbeitungsprozesse einsetzen, bei denen Menschen Prozessfunktionen mit hohem Volumen und ausgeprägtem Transaktionscharakter ausführen, können mit RPA-Software ihre Kapazitäten enorm steigern und sehr viel Zeit und Geld einsparen. Die Technologie kann in den verschiedensten Branchen eingesetzt werden.

Durch die Verschiebung sich ständig wiederholender, einfacher Funktionen von Menschen zu Software können Unternehmen ihre geschäftlichen Abläufe fundamental verändern. So optimieren sie den Kundenservice und geben ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich interessanteren und herausfordernderen Aufgaben zu widmen.

RPA-Lösungen begegnen den verschiedenen Herausforderungen im Zusammenhang mit Geschäftsprozessen und bieten Unternehmen entscheidende Verbesserungen in Bezug auf ihre Front-End- und Back-End-Abläufe. Ein Beispiel: RPA automatisiert Routineprozesse, wie Hypothekengenehmigungen im Bankwesen oder Auftragsbestätigungen in der Fertigungs- oder Reisebranche, sodass menschliche Mitarbeiter keine Zeit mehr für diese Tätigkeiten aufwenden müssen.

Dies schließt alle für eine bestimmte Aufgabe erforderlichen Schritte von Anfang bis Ende ein. Dadurch müssen Mitarbeiter nicht mehr bei jeder Änderung neuer Anwendungen, Prozesse oder Richtlinien erlernen, und die automatisierten Prozesse nehmen darüber hinaus auch viel weniger Zeit in Anspruch. Unternehmen stellen ihren Kunden Dienstleistungen schneller bereit und erhöhen so deren Zufriedenheit. In kürzerer Zeit kann mehr Arbeit erledigt und Geld gespart werden, wenn Unternehmen die meisten manuellen Prozesse eliminieren.

Die Automatisierung mit RPA beseitigt zudem das Problem menschlicher Fehler in Geschäftsprozessen. Da die Aufgaben von der Software durchgeführt werden, ist die Ausführung immer korrekt, exakt und gleichförmig. Es fallen keine Kosten mehr für Fehlerbeseitigungen an und dank der effizienteren Geschäftsprozesse kann das Unternehmen einen besseren Kundenservice bieten.

RPA ist auch die Lösung für Herausforderungen im Zusammenhang mit der Einhaltung von Bestimmungen. Die Automatisierung senkt das Risiko von Datenverlusten oder -beschädigungen, die bei der manuellen Verarbeitung von Kundendaten oder anderen sensiblen Informationen auftreten können.

Mithilfe der Automatisierung entstehen effizientere Geschäftsprozesse und somit ein besserer Kundenservice.

Eine zentrale Funktion, auf die Sie bei einer RPA-Lösung achten sollten, ist die Bereitstellung einer zusammenarbeitsorientierten Umgebung, die die robotische und die menschliche Arbeit gleichermaßen unterstützt. Manche Prozesse können vollständig automatisiert werden und bedürfen keinerlei menschlicher Eingriffe. Solche Automatisierungen können über einen Server erfolgen. Andere Arten von Prozessen müssen aber zumindest teilweise weiterhin von Menschen durchgeführt werden, während andere Teile automatisiert werden können.

Eine zentrale Funktion, auf die Sie bei einer RPA-Lösung achten sollten, ist die Bereitstellung einer zusammenarbeitsorientierten Umgebung, die die robotische und die menschliche Arbeit gleichermaßen unterstützt.

Abbildung 2: Flexibilität bei der Wahl des Automatisierungsniveaus



In diesen Fällen geschieht die Automatisierung auf dem Desktop des Mitarbeiters, sodass dieser seine Aufgaben schneller und präziser ausführen kann. Dies lässt Unternehmen den gewünschten Grad an Automatisierung wählen.

Eine wichtige ergänzende Komponente jedes RPA-Projekts ist die Desktop-Analyse. Mit ihr können Benutzer weitere Möglichkeiten für die Automatisierung von Prozessen in ihrer Organisation identifizieren. Durch die Erfassung wertvoller Informationen über ihre Prozesse,

beispielsweise dazu, wie lange Einzelpersonen oder Teams für bestimmte Aufgaben benötigen, können Unternehmen feststellen, wo weitere Verbesserungsmöglichkeiten durch Automatisierung bestehen.

Fallbeispiel

Unternehmen in verschiedenen Branchen profitieren von RPA. Ein gutes Beispiel dafür kommt aus dem Bankwesen. Eine größere Finanzdienstleistungsgruppe in Italien hat ein eigenes Kontaktcenterunternehmen gegründet, um das Outsourcing von Geschäftsprozessen für Finanz- und Versicherungsunternehmen anzubieten. Der Betrieb hatte jedoch Probleme, als die Kontaktcenter ihre Kapazitätsgrenzen erreichten. Rund 500 Agenten bearbeiteten ungefähr 650.000 Anrufe pro Monat und standen unter einem enormen Druck, um die SLAs erfüllen zu können. Die Agenten verbrachten sehr viel Zeit mit der Eingabe von Daten und mit Nachfolgeaktionen nach der Beendigung von Kundeninteraktionen.

Das Unternehmen implementierte eine RPA-Lösung mit Desktop-Automatisierung zur Erledigung kritischer Routineaufgaben, die ein schnelles und präzises Handeln erfordern. Diese Lösung leitet die Agenten mithilfe von Pop-up-Fenstern auf dem Bildschirm durch Betrugsuntersuchungen und Interaktionen mit Kreditkarteninhabern. Das Ergebnis sind verkürzte Bearbeitungszeiten sowie eine Reduzierung der Verarbeitungsfehler. Anschließend kümmern sich Roboter um die zeitaufwendige

Abschlussphase, einschließlich der Dokumentation der Fälle und Ergebnisse. Auf diese Weise erhalten die Agenten mehr Zeit, sich auf wichtigere Aufgaben zu konzentrieren und können sich nach Abschluss einer Interaktion sofort der nächsten widmen.

Die Finanzdienstleistungsgruppe konnte so Qualität, Berechenbarkeit und Geschwindigkeit verbessern und ihre Kontaktcenter erzielten deutlich verbesserte Ergebnisse in Bezug auf verschiedene zentrale Leistungsindikatoren. Das Unternehmen bearbeitet jetzt mehr als 8.000 Meldungen pro Monat mit einer Genauigkeit von mehr als 99 % bei der Abwehr betrügerischer Aktivitäten. Die von NICE bereitgestellte RPA-Lösung verkürzte dazu die durchschnittliche Bearbeitungszeit in der Abschlussphase um 82 %, wodurch die Servicegruppe ihre Prozess-SLAs zu 100 % einhalten konnte.

Zusammenfassung und Fazit

Die Tage zeitaufwendiger, kostspieliger und fehleranfälliger manueller Geschäftsprozesse, die Mitarbeiter so unterfordern und langweilen, dass sie oft ihre Stellen aufgeben, sollten endgültig der Vergangenheit angehören. Technologien wie RPA ändern die Art und Weise, wie Unternehmen ihre Back-End- und Front-End-Prozesse organisieren.

Viele Unternehmen haben bereits RPA-Lösungen implementiert. Nach Angaben der Everest Group wird von 28 % der Unternehmen diese Technologie bereits genutzt, 40 % sind der Meinung, dass RPA die nützlichste Technologie unserer Zeit ist, und 50 % der hausinternen IT-Servicecenter weltweit planen aktiv den Einsatz von RPA oder führen zurzeit Pilotprojekte durch. Transparency Market Research erwartet, dass der weltweite RPA-Markt bis 2020 ein Volumen von 4,98 Mrd. USD erreichen wird.

Diese Lösungen können die Zeit für die Erledigung von Aufgaben erheblich verkürzen, die Zahl der Fehler bei Transaktionen reduzieren und Mitarbeitern mehr Zeit geben, sich auf interessantere und innovative Tätigkeiten zu konzentrieren. Durch die Implementierung der richtigen RPA-Lösung können Unternehmen Roboter Hand in Hand mit Mitarbeitern arbeiten lassen und deutliche Vorteile erzielen.

Die Robotic Automation-Lösung von NICE verkürzte die durchschnittliche Bearbeitungszeit in der Abschlussphase um 82 %, wodurch die Servicegruppe ihre Prozess-SLAs zu 100 % einhalten konnte.

RPA ist außergewöhnlich vielseitig. Das IRPA stellt in einer Zusammenarbeit mit der Carnegie Mellon University 2015 unter dem Titel „Introduction to Robotic Process Automation: A Primer“ veröffentlichten Studie Folgendes fest: „Einer der wichtigsten Vorteile der RPA-Technologie ist die enorme Vielseitigkeit ihrer

Einsatzmöglichkeiten in den verschiedensten Branchen und für die unterschiedlichsten Aufgaben.

Voraussetzung für die Automatisierung durch RPA ist, dass die Aufgabe definierbar und wiederholbar ist und auf Regeln basiert. Sobald diese Grundbedingungen erfüllt werden, bietet die Flexibilität der Software Unternehmen einen gewissen kreativen Freiraum bei der Auswahl der Aufgaben, die zukünftig automatisiert durchgeführt werden sollen.“

Dazu können das Schließen und Eröffnen von Konten, die Bearbeitung von Angebotsanfragen, verschiedene Prozesse in den Bereichen Rechnungswesen und Kundenservice oder Tests und Überwachung von IT-Systemen gehören, so die Studie.

Dank RPA können Unternehmen positive Veränderungen erwarten, beispielsweise höhere Umsätze, höhere Kundenzufriedenheitsraten, niedrigere Kosten sowie deutlich weniger Fehler und Nacharbeit. Diese Vorteile sind zu groß, um sie noch ignorieren zu können.

Verfasser:

Erstellt vom Institute for Robotic Process Automation in Zusammenarbeit mit NICE Ltd.



INSTITUTE FOR
ROBOTIC PROCESS
AUTOMATION

Über das IRPA

Das Institute for Robotic Process Automation (IRPA) ist eine unabhängige professionelle Organisation und ein weltweites Netzwerk für Einkäufer, Verkäufer und Influencer im Bereich Robotic Process Automation/Autonomics. Das IRPA gilt als die maßgebliche unabhängige Quelle für Markttrends, bewährte Verfahren, Fallstudien, Veranstaltungen, Bewertungsservices und Channel-Chancen. Um mehr zu erfahren und Mitglied unserer kostenlosen weltweiten Community zu werden, besuchen Sie www.irpanetwork.com



Über NICE Ltd.

NICE (NASDAQ: NICE) ist weltweit führend bei Softwarelösungen, die durch Echtzeiterfassung und -analyse großer Mengen strukturierter und unstrukturierter Daten aus verschiedenen Quellen (z. B. Telefongesprächen, mobilen Apps, E-Mails, Chats, sozialen Medien und Videos) strategische Einsichten ermöglichen. Mit NICE-Lösungen können Unternehmen geeignete Maßnahmen ergreifen, um Kundenzufriedenheit und Geschäftsergebnisse zu verbessern, die Einhaltung von Bestimmungen sicherzustellen, Finanzkriminalität zu bekämpfen sowie Menschen und Werte zu schützen. NICE-Lösungen werden von mehr als 25.000 Unternehmen in mehr als 150 Ländern verwendet, darunter mehr als 80 Fortune-100-Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter www.nice.com