

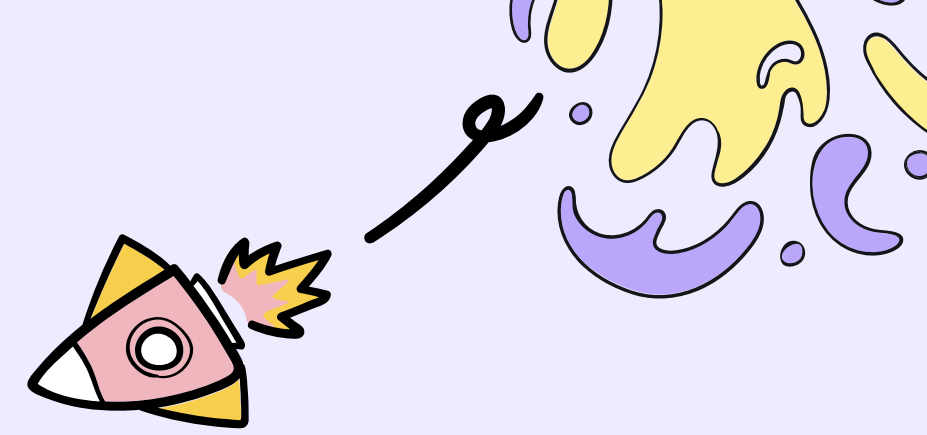
**BOTS &
PEOPLE**

AUTOMATION UNBUZZED

RPA 1x1



Inhalt



Einleitung	Was ist RPA	S. 3
Kapitel 1	Vorteile & Aufgaben von RPA	S. 8
Kapitel 2	RPA-Anwendung	S. 13
Kapitel 3	Challenges	S. 18
Kapitel 4	Anbieter	S. 21
Schluss	Ein Blick in die Zukunft	S. 31



WAS IST ROBOTIC PROCESS AUTOMATION?

Repetitive, monotone und stumpfe Aufgaben fressen im Alltag viel Zeit und sind dabei meist eher lästig und langweilig. Das muss aber nicht sein, denn genau solche Aufgaben können automatisiert werden. Die robotergesteuerte Prozessautomatisierung hilft dabei, nicht täglich gebetsmühlenartig die Copy-Paste-Tasten drücken zu müssen oder mühselig Daten von Hand in ein System einzutragen.



RPA



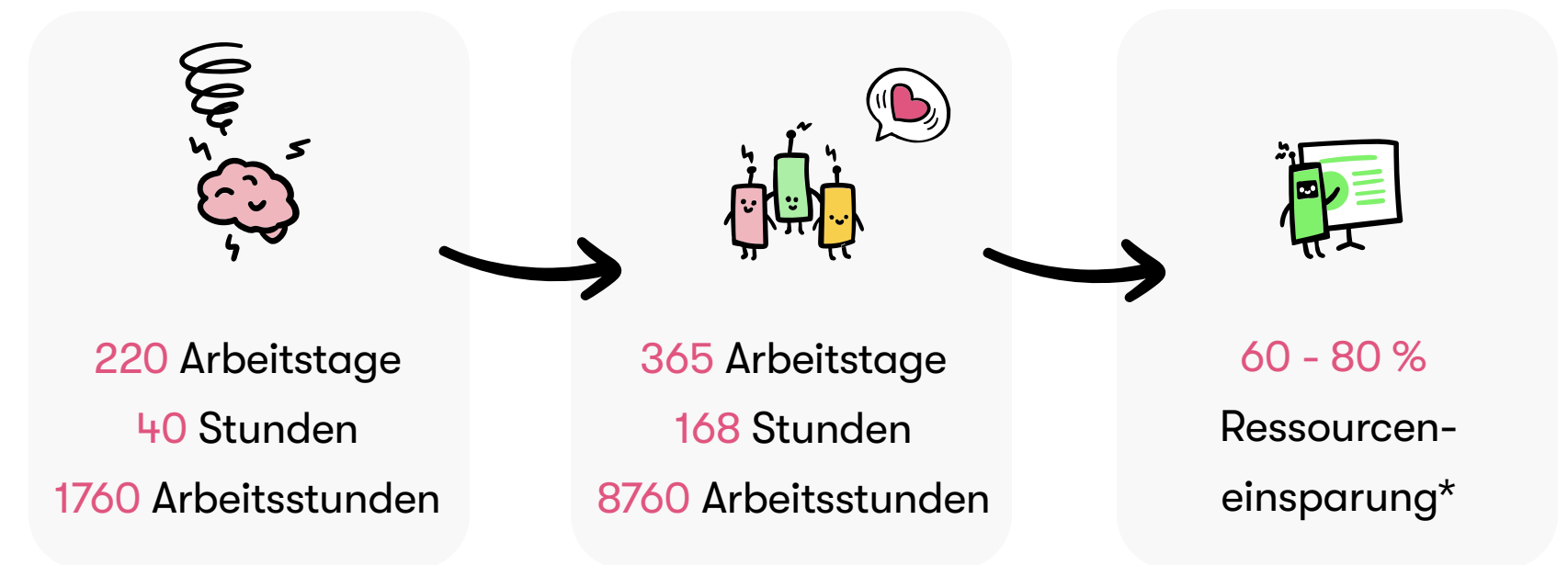
RPA ist kein T800

Bei Robotic Process Automation handelt es sich nicht etwa um physische Roboter, die Menschen im Unternehmen ersetzen. RPA bezeichnet das Automatisieren von Geschäftsprozessen durch digitale Software-Roboter, sogenannte RPA-Bots. RPA automatisiert sich wiederholende, regelbasierte Arbeitsaufgaben, die auf digitalen Daten beruhen. Zu diesen Aufgaben gehören Abfragen, Berechnungen, das Erstellen und Aktualisieren von Datensätzen, das Ausfüllen von Formularen, das Erstellen von Berichten, das Ausschneiden und Einfügen sowie andere hochvolumige, transaktionale Aufgaben, die das Verschieben von Daten innerhalb und zwischen Anwendungen erfordern.

RPA zielt darauf ab, die Effizienz zu verbessern, die Produktivität zu steigern und Geld zu sparen, indem es die routinemäßigen und fehleranfälligen digitalen Verarbeitungsaufgaben, die in vielen Unternehmen immer noch von Menschen erledigt werden, unterstützt - oder ganz ersetzt.



RPA zielt darauf ab, die Effizienz zu verbessern, die Produktivität zu steigern und Geld zu sparen, indem es die routinemäßigen und fehleranfälligen digitalen Verarbeitungsaufgaben, die in vielen Unternehmen immer noch von Menschen erledigt werden, unterstützt - oder ganz ersetzt. Richtig gemacht, spart RPA den Unternehmen nicht nur Zeit und Geld, sondern setzt auch Mitarbeiter frei, die sich auf höherwertige Aufgaben konzentrieren können:



*Bei standardisierten Backoffice-Prozessen liegt der Schnitt in der Regel bei 25 bis 40 Prozent.

Wie arbeitet ein RPA-Bot?



Ein Software-Roboter arbeitet auf der Oberflächen- und Benutzerschnittstellenebene, indem er die Tastenanschläge und Mausklicks menschlicher Mitarbeiter nachahmt und die Aufgabe auf ähnliche Weise erledigt, wie es Mitarbeiter tun, indem sie sich bei Anwendungen anmelden, Daten eingeben, Berechnungen durchführen und sich wieder abmelden. Dazu werden Integrationsskripte entwickelt, mit denen Informationen aus Systemen abgerufen und in andere Systeme übertragen werden.

Die Skripte sind so konzipiert, dass sie die Aktionen einer Person replizieren, die mit diesen Systemen oder Dokumenten interagiert, für die in der Regel keine wirksamen APIs vorhanden sind. Ein RPA-Tool arbeitet, indem es einen Prozess abbildet, dem der Software-Roboter über Computerpfade und verschiedene Datenspeicher folgen kann, so dass RPA anstelle eines Menschen operieren kann.

Bei Robotic Process Automation handelt es sich nicht etwa um physische Roboter, die Menschen im Unternehmen ersetzen. RPA bezeichnet das Automatisieren von Geschäftsprozessen durch digitale Software-Roboter, sogenannte RPA-Bots. RPA automatisiert sich wiederholende, regelbasierte Arbeitsaufgaben, die auf digitalen Daten beruhen. Zu diesen Aufgaben gehören Abfragen, Berechnungen, das Erstellen und Aktualisieren von Datensätzen, das Ausfüllen von Formularen, das Erstellen von Berichten, das Ausschneiden und Einfügen sowie andere hochvolumige, transaktionale Aufgaben, die das Verschieben von Daten innerhalb und zwischen Anwendungen erfordern.

RPA zielt darauf ab, die Effizienz zu verbessern, die Produktivität zu steigern und Geld zu sparen, indem es die routinemäßigen und fehleranfälligen digitalen Verarbeitungsaufgaben, die in vielen Unternehmen immer noch von Menschen erledigt werden, unterstützt - oder ganz ersetzt.

Die Herkunft von RPA



Die robotergestützte Prozessautomatisierung, die digitale Routineaufgaben automatisiert, die früher von Menschen ausgeführt wurden, hat einen langen Stammbaum, der bis zur Einführung von Makros in den 1950er Jahren zurückreicht. Der Begriff selbst und die Kerntechnologien, die den heutigen Produkten zugrunde liegen, sind neueren Ursprungs.

Anfang der 1980er Jahre entwickelten Banken Data-Scraping-Anwendungen, um Daten aus verschiedenen Finanzdatendiensten wie Reuters zu erfassen. In den nachfolgenden Jahren wurden immer ausgefeiltere Tools entwickelt, um Daten aus Mainframe-Terminalanwendungen auszuschneiden und in modernere Webanwendungen einzufügen. Der wirkliche Ursprung von RPA ist daher schwer zu bestimmen, zumal die Automatisierung als Prinzip seit Jahrzehnten die treibende Kraft der IT ist. Geistiger Urvater des Begriffs Robotic Process Automation ist zweifelsfrei Phil Fersht, Gründer und Chefanalyst von HFS Research, der den Begriff "Robotic Automation" in dem Blog Post „Greetings from Robotistan, outsourcing’s cheapest new destination“ 2012 erstmals benutzte.

Wenig später im selben Jahr fügte Pat Geary, RPA Chef-Evangelist und Marketingleiter bei Blue Prism, das Wort "Process" hinzu, um eine neue Kategorie der Automatisierung zu bezeichnen, die das Business Process Outsourcing (BPO) und das Geschäftsprozessmanagement ergänzen sollte.

Letztendlich basiert RPA auf den Schlüsseltechnologien: Screen Scraping, Workflow-Automatisierung und Künstliche Intelligenz.

Screen Scraping ist die Methode, um Bildschirmangezeigedaten von einer Anwendung zu sammeln und zu übersetzen, damit eine andere Anwendung sie anzeigen kann. Dies geschieht normalerweise, um Daten aus einer Legacy-Anwendung zu erfassen und über eine modernere Benutzeroberfläche anzuzeigen. Es wird manchmal mit dem Scraping von Inhalten verwechselt, bei dem manuelle oder automatische Mittel verwendet werden, um Inhalte von einer Website zu rippen. Sehr oft bezieht sich Screen Scraping auf einen Webclient, der die HTML-Seiten der Zielwebsite analysiert, um formatierte Daten zu extrahieren.

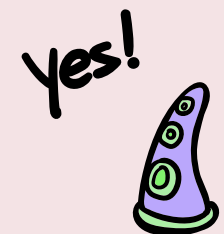


Workflow-Automatisierung ist eine Technologie, die regelbasierte Logik verwendet, um manuelle Arbeit wie die Dateneingabe zu automatisieren. Durch die Nutzung selbstoperierender Prozesse, die manuelle Aufgaben ausführen, kann die Workflow-Automatisierung Unternehmen helfen, Zeit und Geld zu sparen, Fehler zu verringern und die Produktivität zu steigern. Künstliche Intelligenz besitzt die Fähigkeit von Computersystemen, Aufgaben auszuführen, die normalerweise menschliches Eingreifen und Intelligenz erfordern.

Während jede dieser Automatisierungstechnik schon für sich einen Fortschritt bedeutet, macht die Entwicklung und Bereitstellung der Roboterautomatisierung und ihre Fähigkeit, bestimmte Elemente all dieser Technologien zu kombinieren, zu verfeinern und neu zu definieren, RPA tatsächlich zu einer sehr wirkungsvollen technologischen Plattform.

Key Take Aways

- ✓ RPA ist das Automatisieren von Geschäftsprozessen mit digitalen Software-Robotern.
- ✓ RPA zielt darauf ab, die Effizienz zu verbessern, die Produktivität zu steigern und Geld zu sparen.
- ✓ RPA arbeitet auf der Oberflächen- und Benutzerschnittstellenebene, indem es menschliche Mitarbeiter nachahmt.
- ✓ RPA ersetzt nicht den Menschen, sondern nimmt ihm repetitive Prozesse ab.



VORTEILE & AUFGABEN

Das folgende Kapitel beschäftigt sich mit den zahlreichen Vorteilen, die Robotic Process Automation Unternehmen bietet und welche Aufgaben von einem Bot übernommen werden können. Außerdem erfährst du, was der Unterschied zwischen einem attended und unattended Bot ist.



Wie profitieren Unternehmen von RPA?

Der Einsatz von RPA bringt Unternehmen zahlreiche Vorteile:

Erstens besteht keine Notwendigkeit, menschliches Gehirn für Aufgaben zu verschwenden, die von Software-Robotern viel besser, schneller und günstiger ausgeführt werden können und somit oft qualitativ hochwertiger abgeschlossen werden. Mitarbeiter müssen sich nicht mit simplen, monotonen Aufgaben befassen, sondern können den Herausforderungen nachgehen, die das Unternehmen wirklich voranbringen. So bleibt zum Beispiel mehr Zeit, sich um die Kunden zu kümmern oder Innovationen voranzutreiben. Damit können die Mitarbeiter höherwertige Beiträge zu Bereichen wie Kundenzufriedenheit, Innovationen und Skalierbarkeit leisten. Richtig eingerichtet, führen Bots den Prozess jedes Mal auf die gleiche Weise aus und ermüden nicht, was die Fehlerquote und Inkonsistenz reduziert.

Zweitens verbessert die Automatisierung die Zeit und Genauigkeit der Prozesse, indem menschliche Fehler und die Notwendigkeit, sie zu korrigieren,

beseitigt werden. Dies führt auch zu einer besseren Kundenerfahrung, einem höheren NPS (Net Promoter Score) und einer geringeren Kundenabwanderung. Es besteht somit die Chance mit dem Einsatz von Robotic Process Automation die Customer Journey nachhaltig zu verbessern.

Drittens bietet es Unternehmen eine Möglichkeit, Teile kritischer Geschäftsprozesse zu automatisieren, ohne die kostspieligen Altsysteme, die sie unterstützen, ersetzen zu müssen, da RPA auf der Ebene der Benutzeroberfläche arbeitet. Vielmehr ist RPA außerdem schnell und einfach implementierbar sowie flexibel anpassbar und lässt sich gut in Altsysteme ohne aufwendige und kostspielige (Schnittstellen-) Programmierung integrieren. Dies ist ein Vorteil gegenüber anderen Technologien, die auf Schnittstellen angewiesen sind und ohne diese nicht funktionieren.

Viertens erhöht RPA die betriebliche Flexibilität, verbessert die Möglichkeiten zur Prüfung der automatisierten Prozesse und gewährt Einblicke, anhand derer vorhandene Probleme in den Prozessen erkannt, analysiert und proaktiv verbessert werden können. Außerdem wird die menschliche Interaktion mit sensiblen Daten reduziert, wodurch das Betrugspotenzial verringert wird.

Aufgaben eines RPA-Bots

Nahezu alle wiederkehrenden Routineaufgaben lassen sich automatisieren. Typische Aufgaben, die ein Software-Roboter ausführt, sind:

Starten und Verwenden verschiedener Anwendungen



Emails & Anhänge
öffnen



Anwendungs-
anmeldungen

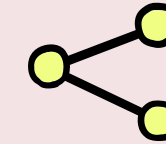


Dateien & Ordner
verschieben

Datenverarbeitung



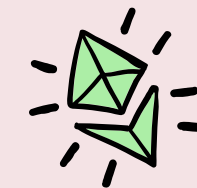
Daten-Scraping
im Web
(inkl. Social Media)



Befolgen von
logischen "Wenn-
Dann-Regeln"



Berechnungen
durchführen



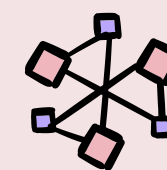
Daten aus
Dokumenten
extrahieren



Eingabe von Daten in
Formulare



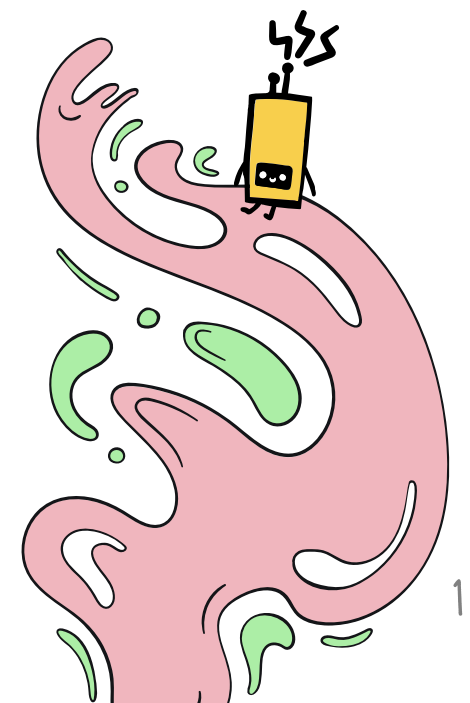
Daten in Berichte oder
Dashboards neu
formatieren



Zusammenfügen
von Daten aus
versch. Quellen



Daten kopieren &
einfügen



Integration in Unternehmenstools



Verbindung zu
System-APIs



Lesen & Schreiben
in Datenbanken

Attended oder Unattended?

Attended (teilautomatisierte) und unattended (automatisierte) RPA-Bots sind zwei Modi, die mit oder ohne menschliches Eingreifen funktionieren können.

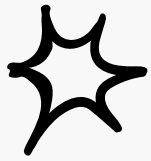
RPA-Bots können sowohl im "attended" als auch im "unattended" Modus arbeiten. In der Regel auf Front-Office-Aktivitäten ausgerichtet, werden attended Bots in einer Situation erstellt, in der es nicht möglich ist, den gesamten End-to-End-Prozess zu automatisieren. In solchen Fällen wird der RPA-Bot durch Ereignisse auf Systemebene ausgelöst und arbeitet mit



menschlichen Mitarbeitern zusammen, um Daten zu übertragen. Unattended Bots arbeiten unabhängig und ohne menschliches Eingreifen. Sie wurden entwickelt, um die zeitintensiven manuellen Aufgaben zu übernehmen und im Hintergrund auszuführen, ohne dass ein Mitarbeiter Eingaben machen oder eingreifen muss. Ein unattended Software-Bot kann wiederholte, regelbasierte Aufgaben - häufig Backoffice-Aktivitäten -, die einem vordefinierten Muster oder einer Reihe von Schritten folgen, jedes Mal auf die gleiche Weise ausführen.

Als Digital Worker wird ein unattended Bot normalerweise remote ausgelöst, um hinter den Kulissen zu laufen. Unbeaufsichtigte Bots können automatisch durch ein Ereignis ausgelöst werden oder zu einem bestimmten Zeitpunkt gestartet werden, um in einem Batch-Modus-Modell rund um die Uhr beispielsweise Stapeloperationen auszuführen.

Unattended Bots können unbeaufsichtigte Kundendaten aus einer Tabelle



extrahieren und automatisch in die erforderliche Anwendung eingeben. Vorwiegend werden unattended Bots im Backoffice verwendet, wo große Datenmengen gesammelt, sortiert, analysiert und ausgezahlt werden. Wenn es unmöglich ist, einen Prozess von Anfang bis Ende vollständig zu automatisieren, können Menschen und Software-Bots ihre Stärken kombinieren, um die Arbeit effizienter zu erledigen. Mit anderen Worten, attended Bots werden für Prozesse erstellt, die menschliche Eingaben erfordern.

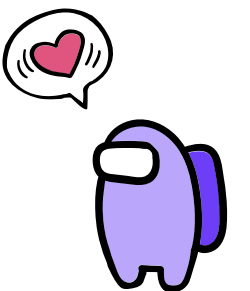
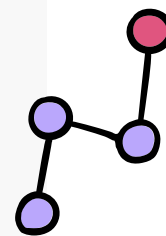
In der Regel wird der attended Bot manuell ausgelöst und arbeitet lokal auf dem Computer des Mitarbeiters und führt die routinemäßigen, regelbasierten Komponenten des Prozesses aus, während der Mitarbeiter sich auf die Arbeit konzentriert, die Fachwissen, menschliches Urteilsvermögen, Einfühlungsvermögen, Kreativität und/oder strategisches Denken erfordert.

Häufig werden attended Bots in komplexeren, länger laufenden oder Front-Office-Prozessen verwendet, in denen sie als virtuelle Assistenten fungieren. Beispielsweise könnte ein attended Bot mit einem Call Center-Agenten



zusammenarbeiten und Kundendaten von einem System auf ein anderes übertragen, während der Agent weiterhin mit dem Kunden spricht. Dies erhöht die Effizienz und schafft ein besseres Kundenerlebnis.

Ob ein attended oder unattended Bot die richtige Wahl ist, hängt von der Zeitperspektive und bestimmten Kontextmerkmalen ab. Als Faustregel gilt: Attended Bots für kurzfristige Effizienz und unattended Bots für längerfristige Automatisierungsstrategien. Eine differenziertere Entscheidung bezüglich einer optimalen Automatisierungslösung kann nur durch sorgfältige Prüfung der kontextuellen Besonderheiten getroffen werden.



RPA-ANWENDUNG

Im folgenden Kapitel erfährst du mehr darüber, welche Geschäftsprozesse automatisiert werden können und in welchen Unternehmensbereichen Process Automation eingesetzt werden kann (Kleiner Spoiler: In echt vielen!).

Zu Beginn gibt es jedoch erstmal einen Überblick über die wichtigsten Kriterien, anhand derer potentielle Prozesse für eine effektive und lohnenswerte Automatisierung identifiziert und ausgewählt werden sollten.



So identifizierst du Prozesse für RPA

RPA ist nicht für jeden Geschäftsprozess geeignet. Die Automatisierung eines geschäftskritischen, langlaufenden und komplexen Geschäftsprozesses ist typischerweise eine Aufgabe für die IT-Abteilung, die API-basierte Automatisierung einsetzt. Hierbei werden Prozesse systemübergreifend über die bereits vorhandenen Schnittstellen in den verwendeten Softwares automatisiert.

Das Marktforschungsunternehmen Gartner stellte in seinem Magic Quadrant zu RPA vom Juli 2019 fest, dass das Wort Aufgabe oder Task im RPA-Akronym zutreffender wäre als Prozess.

Prozesse, die für RPA am besten geeignet sind, weisen einen hohen Transaktionsdurchsatz strukturierter digitalisierter Daten mit relativ festen Verarbeitungspfaden und/oder Benutzeroberflächen auf, die sich nicht häufig ändern und regelbasiert sind. RPA-Tools funktionieren am besten, wenn sie direkten Zugriff auf die Daten und Anwendungen haben.

Auf der folgenden Seite erhältst du einen Überblick über die wichtigsten Checkups, um gute RPA-Prozesse zu erhalten.

Die fünf Checkups für gute RPA-Prozesse:

- ✓ Er ist hochvolumig und repetitiv.
- ✓ Er stützt sich auf strukturierte digitale Daten.
- ✓ Er hat klare Geschäftsregeln und geringe oder keine Ausnahmeraten.
- ✓ Er ist anfällig für Fehler, wenn menschliche Arbeitskräfte eingesetzt werden.
- ✓ Er ist zeitkritisch oder stark saisonabhängig.



RPA-Anwendungsbereiche

Geschäftsprozesse und die dazugehörigen Anwendungen sollten stabil sein, bevor RPA eingesetzt wird. RPA eignet sich gut für einfache Anwendungen, die mit hohem Volumen ablaufen. Generell lassen sich nahezu alle datengetriebenen Unternehmensprozesse automatisieren. Bots können sich ständig wiederholende Prozesse übernehmen.

Automatisierung kann bei einfachen Aufgaben, wie dem Ausfüllen einer Vorlage, beginnen, kann aber am Ende wesentliche, komplexere Herausforderungen in der Buchhaltung, im Rechnungswesen, dem Personalmanagement oder der Logistik übernehmen.

So kann ein RPA-Bot zum Beispiel die Zeiten von Mitarbeitern automatisch erfassen, Lagerbestände und Warensendungen überwachen oder Abrechnungen erstellen. Auch für Kunden kann die Automatisierung von Prozessen hilfreich sein, wenn etwa Unterschriften automatisch geprüft oder Genehmigungen eigenständig erstellt werden. Backoffice-Prozesse werden so deutlich effizienter.

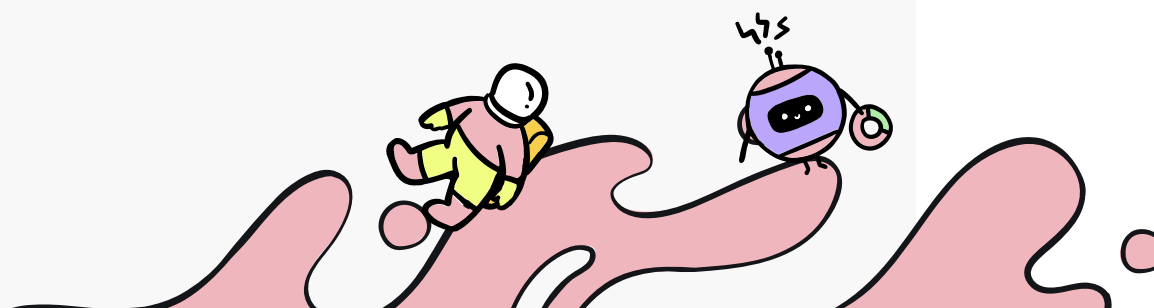
Robotic Process Automation kann in einer Vielzahl von unterschiedlichen Bereichen eingesetzt werden:

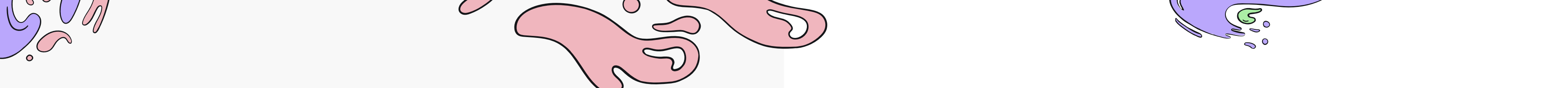
RPA in Finance

Finanzdienstleistungsunternehmen müssen bergeweise Gewinn- und Verlustberichte verfassen. Meist tippen Mitarbeiter die Daten manuell ein. Ein fehleranfälliges, zeitaufwändiges und monotones Verfahren, das ein RPA-Bot nach nur einem Mausklick deutlich schneller und effizienter erledigen kann.

RPA bei Kundenbetreuung

Ein anderer Ansatzpunkt für Prozessautomatisierung sind Kundencenter. Oft müssen Mitarbeiter die Kunden in eine Warteschleife schicken, um Informationen in verschiedenen Systemen zusammen zu suchen. Ein Roboter kann solche Prozesse leicht übernehmen, während der Mitarbeiter weiter mit dem Kunden spricht.





RPA in der Versicherung

Versicherungen sind eine weitere Branche mit vielen sich wiederholenden Prozessen, die sich gut für die Automatisierung eignen. Obwohl Versicherungen bei der Einführung von RPA hinter den Banken hinterherhinken, werden einige Anwendungsfälle in der Versicherung bereits erfolgreich automatisiert. Dazu gehören verschiedene Schadenbearbeitungsvorgänge, Richtlinienverwaltung, Underwriting, Prozesse, Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und mehr.

RPA im Gesundheitswesen

Für Unternehmen des Gesundheitswesens ist die Genauigkeit und Einhaltung aller internen Prozesse von grundlegender Bedeutung, da die Gesundheit und das Wohlbefinden der Patienten von ihnen abhängen. Aus diesem Grund nutzen vor allem große Krankenhäuser die Automatisierung von Roboterprozessen, um das Informationsmanagement, die Bearbeitung von Versicherungsansprüchen, Zahlungszyklen, das Rezeptmanagement und andere Prozesse zu optimieren. Dies führt zu weniger Fehlern und einer besseren Patientenerfahrung.

RPA im Einzelhandel

Einzelhandelsunternehmen investieren stark in die Automatisierung, um das Kunden- und Mitarbeitererlebnis zu verbessern. Beliebte Anwendungen von RPA im Einzelhandel sind Betrugserkennung, Lager- und Auftragsverwaltung, Kundenfeedbackverarbeitung und Kundenbeziehungsmanagement.

RPA im Personalmanagement

Ein Blick in die HR-Branche: Gerade im Personalbereich können zahlreiche Prozesse automatisiert werden. Von einfachen Gehaltsabrechnungen und Berichten, über die Talentakquise und Rekrutierung, bis hin zu Mitarbeiteranweisungen oder einer Übersicht über die benötigte Anzahl an Arbeitskräften und weiterem Datenmanagement. Personalabteilungen können von digitaler Unterstützung profitieren und sich auf Aufgaben, wie etwa das Führen von Einstellungsgesprächen oder Lösen von Konflikten, konzentrieren.

Konkret können Bots zum Beispiel das Lebenslauf-Screening übernehmen und die Informationen mit den Anforderungen aus der Stellenanzeige vergleichen.

Branchenübergreifende Beispiele:

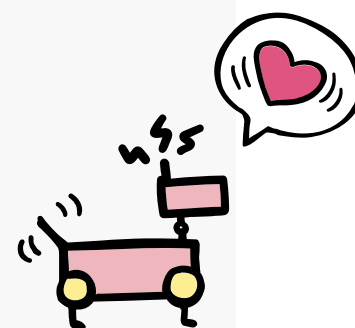
Die besten Kandidaten erhalten dann eine Einladung zum zum Gespräch, die anderen einen Ablehnungsbescheid.

Des Weiteren können Angebote, zum Beispiel für freie Mitarbeiter, nach festen Vorlagen ausgefüllt werden. Muss ein neuer Mitarbeiter eingearbeitet werden, ist es notwendig neue Daten in das System zu integrieren, wie etwa Mail-Adressen, Zugriffsrechte oder Passwörter. Hierbei hilft die Prozessautomatisierung und legt automatisch neue Benutzerkonten an. Reise- und Spesenabrechnungen können ebenfalls automatisiert erfolgen und viel Papierarbeit ersparen. Die Mitarbeiterdatenbank bleibt somit deutlich übersichtlicher sowie fehlerfreier. Um die Produktivität des Unternehmens zu sichern, kann die Anwesenheit der Angestellten getrackt werden.

Zusammenfassung

Möchte ein Unternehmen schnell wachsen, so kann Prozessautomatisierung viel Zeit sparen.

1. Humanressourcen: HR-Prozesse umfassen viel Informationsmanagement und Standardisierung in vielen Systemen und Anwendungen, wodurch sie sich gut für die Automatisierung eignen.
2. Finanz- und Rechnungswesen: Dieser Bereich bietet viele Automatisierungsmöglichkeiten, da die Prozesse hauptsächlich regelbasiert sind und ein hohes Maß an Genauigkeit und Geschwindigkeit erfordern. Einige gängige RPA-Anwendungsfälle in diesem Bereich sind Auftragsverwaltung, Abrechnung, Buchhaltung und Abstimmung.
3. Beschaffung: Aufgrund der Struktur der in den Prozessen verwendeten Dokumente und Daten ist die Beschaffung eine ausgezeichnete Wahl für die Automatisierung. Zu den Anwendungen von RPA gehören hier die Rechnungsbearbeitung, die Bestellverwaltung und die Vertragsverwaltung.



CHALLENGES

Die Einführung von Robotic Process Automation bzw. die Automatisierung von bereits bestehenden Geschäftsprozessen birgt natürlich auch diverse Herausforderungen, die bewältigt werden müssen. Das nun folgende Kapitel beschäftigt sich genau mit diesen Problemen und effektiven Bewältigungsmechanismen.



RPA & Sicherheitsrisiken

RPA bringt auch Sicherheitsrisiken mit sich, aber nicht die, die vielfach erwartet werden. Bislang hat es bei RPA-Implementierungen keine großen Datenverstöße gegeben. Das liegt zum großen Teil daran, dass die Technologie als obere Schicht funktioniert und nicht in die unteren Schichten integriert ist, in denen sich die Daten befinden. Gleichwohl gibt es Sicherheitsrisiken. Dazu gehören Betrug, unangemessener Zugang zu sensiblen Daten, die Möglichkeit, die Verfügbarkeit und Kontinuität des Systems zu beeinträchtigen, und der Missbrauch von Verwaltungsprivilegien.

Change Management

Herausforderungen, die ein Wandel mit sich bringt, Ängste vor Arbeitsplatzverlusten und Berichterstattung in den Medien können potenziellen Widerstand zur Folge haben und sogar Automatisierungspläne sabotieren. Aus Sicht des Mitarbeiters ist Automatisierung nicht immer ein positives Thema. Viele fürchten um ihre Arbeit. Im Allgemeinen ist dies jedoch nicht das Ziel, das

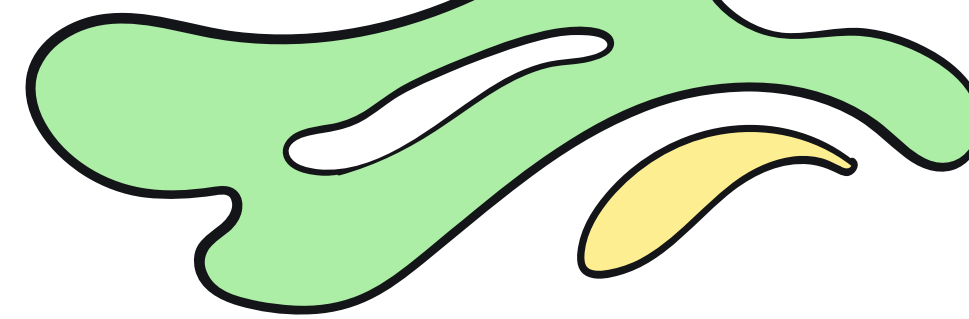
fürchten um ihre Arbeit. Im Allgemeinen ist dies jedoch nicht das Ziel, das Unternehmen verfolgen: Der Fokus liegt mehr auf der Fehlerreduzierung und einer Steigerung von Qualität und Produktivität.

Ausschlaggebender Erfolgsfaktor für die Automatisierung ist deshalb die Kommunikation im Rahmen des Change Managements.

Unternehmen sollten daher

- die Mitarbeiter frühzeitig und transparent über Sinn, Zweck und Ziel der Automatisierung informieren,
- Vorurteile und Ängste reduzieren und die Notwendigkeit und die Vorteile der Automatisierung hervorheben,
- aktiv einzelne Phasen des Veränderungsprozesses begleiten und die Mitarbeiter für die Automatisierung mobilisieren.

Kommunikation ist in diesem Fall keine einmalige Aufgabe, sondern wird das





Unternehmen während des gesamten Projekts begleiten. Es ist daher ratsam, standardisierte Verfahren und Formate zu entwickeln und bestimmte Kommunikationskanäle einzurichten, damit das Projekt erfolgreich und effizient kommuniziert werden kann.

Der Schlüssel heißt Upskilling



Eine Prozessautomatisierung mittels RPA bedeutet übrigens nicht, dass Menschen Jobs verlieren. Im Gegenteil: Sie werden durch das Wegfallen der lästigen Routineaufgaben entlastet und können ihr Know-how gezielt für wichtigere Herausforderungen einsetzen. Außerdem bieten immer mehr Dienstleister Weiterbildungen und anerkannte Zertifikate im Bereich der Prozessautomatisierung an. So erhalten Unternehmen die Möglichkeit ihre freigewordenen Arbeitskräfte zu Automation Experts fortzubilden und intern für die Analyse sowie Optimierung verschiedener Prozesse einzusetzen. Übrigens sparen Unternehmen sich somit die Kosten für teure Beratungsfirmen und externe RPA Developer.



Hier eine kleine Aufzählung möglicher Berufsbezeichnungen und Aus- oder Weiterbildungen im Bereich der Prozessautomatisierung:

- Automation Strategist
- RPA Developer
- Cloud Automation Engineer
- Citizen Expert

Die Zukunft der Prozessautomatisierung bleibt außerdem nicht nur den Unternehmen vorbehalten. Auch Privatpersonen, die sich beruflich umorientieren möchten oder einfach nur eine Spezialisierung anstreben, erhalten die einzigartige Gelegenheit, in einem noch jungen aber rasant wachsenden Bereich Fuß zu fassen und Karriere im Bereich der Prozessautomatisierung zu machen.



ANBIETER

Mit der zunehmenden Nachfrage nach RPA wächst auch die Zahl der Marktteilnehmer. Und so stellt sich für viele Unternehmen die Frage: Wer bietet eine RPA-Lösung an und welcher Anbieter hat die für mich passende Lösung. Um ein wenig Licht in den Anbieterdschungel zu bringen, stellen wir nachfolgend die wichtigsten Marktteilnehmer (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) kurz vor.



Another Monday

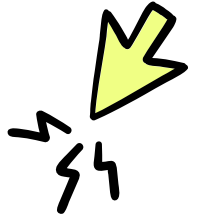


Das Produkt von **Another Monday** basiert auf einem Ökosystem von Software-Agenten, die die wichtigen Eigenschaften der Langzeitstabilität und Skalierbarkeit liefern. Another Monday betrachtet RPA als eine unternehmensweite Plattform, die sich auf die nachhaltige Wertschöpfung und Governance von Bots konzentriert.

Die Plattform von Another Monday AM Ensemble mit dem AM Conductor, AM Composer, AM Recorder and AM Monitor führt eine client-zentrierte Architektur mit einem dezentralen Ausführungsmodell ein, bei dem keine zentrale Anwendung erforderlich ist, um einen Roboter zu betreiben, zu verwalten und einzusetzen. In Kombination mit Verschlüsselungsfunktionen und einer separaten Nachrichtenschicht stehen diese architektonischen Prinzipien in starkem Kontrast zum relativ taktischen Fokus der meisten Wettbewerber im RPA-Markt auf die Automatisierung von Aufgaben. Der RPA-Ansatz von Another Monday legt sein Hauptgewicht auf abgeschlossene Transaktionen, was sich in einem einfachen Preismodell niederschlägt.

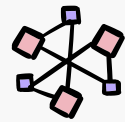
Another Monday wendet ein "pay per use" Preismodell an, mit Micropayments pro erfolgreicher Transaktion. Another Monday beschäftigt 125 Mitarbeiter und hat seinen Sitz in Köln, Deutschland. Im August 2020 wurde Another Monday von Hyland, einem weltweit führenden Anbieter von Content Services für Unternehmen übernommen.

AntWorks



AntWorks versucht, über die Betonung von Künstlicher Intelligenz (KI), Maschinellem Lernen (ML) und verwandten Techniken, sowie über seinen proprietären Ansatz für eine Machine Learning Engine, Natural Language Modeling und eine Data Capture Engine seine Vision von RPA zu verwirklichen und sich im RPA-Markt zu differenzieren. Im Mittelpunkt steht das, was AntWorks als "fraktale Wissenschaft" bezeichnet, die das Unternehmen zur Unterstützung der Bild- und Mustererkennung anstelle von neuronalen Netzwerken einsetzt.

Kunden können aus verschiedenen Diensten und Modulen der integrierten Unternehmensautomatisierungsplattform ANTstein Version "Triangle" wählen. AntWorks bietet Accelerator-Templates für vertikale Branchen wie Banken und Kapitalmärkte, Versicherungen, CPG und Einzelhandel, Gesundheitswesen und Biowissenschaften, Hightech und Telekommunikation, Medien und Unterhaltung sowie Transport und Logistik. AntWorks hat seinen Hauptsitz in Singapur und beschäftigt nach eigenen Angaben 266 Mitarbeiter, von denen mehr als die Hälfte in der Produktentwicklung tätig ist.



Automation Anywhere



Automation Anywhere betreibt einen Bot Store - einen Marktplatz für bereits existierende Bots, die für verschiedene Rollen geeignet sind. Diese sogenannten "Digital Workers" werden vom Unternehmen mit Jobtiteln versehen, wie z. B. der "Digital Employee Onboarding Specialist", der Kandidaten identifizieren, in die engere Auswahl nehmen und onboarden kann. Ebenfalls im Angebot sind Bots, die für bestimmte Aufgaben geeignet sind, wie zum Beispiel die autonome Umwandlung von Text in Sprache.

Der Bot Store ist weltweit einer der größten RPA-Marktplätze mit mehr als 1.000 vorgefertigten, intelligenten Automatisierungslösungen. Mit einem globalen Netzwerk von 2.000 Partnern hat Automation Anywhere über 2,4 Millionen Bots implementiert, um einige der weltweit größten Unternehmen in allen Branchen zu unterstützen. Ursprünglich 2003 als Tethys Solutions gegründet, erhielt das Unternehmen 2010 seinen heutigen Namen, um seinen Fokus auf die Automatisierung von Roboterprozessen zu unterstreichen. Automation Anywhere hat seinen Sitz in San Jose, Kalifornien, mit mehr als 2.400 Mitarbeitern, von denen etwa ein Viertel in der Produktentwicklung tätig ist.



AutomationEdge



AutomationEdge hat sich auf die Automatisierung von IT-Prozessen spezialisiert, z. B. auf Komponenten für Extraktion, Transformation und Laden (ETL). Es bietet ein cloudbasiertes RPA-as-a-Service-Angebot sowie ein On-Premises-RPA-Modell. AutomationEdge konzentriert sich auf die Bereiche Finanzen, IT-Service-Management (ITSM) und Datenbetrieb und bietet Out-of-the-Box-Konnektoren für führende Mainframe-, ERP- und CRM-Plattformen sowie Partnerschaften mit führenden ITSM-Anbietern wie BMC, ServiceNow und Cherwell an. AutomationEdge besitzt einen Marktplatz mit mehr als 400 vorgefertigten Bots, die von Kunden und Partnern entwickelt wurden. Diese Bots sind auf gängige Geschäftsfunktionen in vertikalen Branchen wie Banken, Finanzen, Versicherungen, Behörden und IT ausgerichtet. Zusätzlich zu diesen vorgefertigten Bot-Lösungen hat AutomationEdge Modelle des Maschinellen Lernens eingesetzt, um intelligente Support-Desk-Operationen, die Verwaltung der Kundenbindung und Fallmanagement-Szenarien bereitzustellen. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Pune, Indien, und beschäftigt knapp 200 Mitarbeiter.



Blue Prism



Das britische Unternehmen **Blue Prism** zählt Firmen wie Ebay, NHS und Walgreens zu seinen Kunden. Die intelligente RPA-Plattform ist sowohl als On-Premise- als auch als SaaS-Variante erhältlich und sieht Branchen wie den öffentlichen Sektor, die Fertigungsindustrie und Finanzdienstleistungen als reif für eine RPA-Implementierung.

Blue Prism verfügt über eine Drag-and-Drop-Oberfläche, die auf verknüpfbaren Objekten mit Aktionen und Ereignissen basiert, wobei die erstellten Prozesse einen detaillierten, auditierbaren Pfad hinterlassen. Das Unternehmen wurde bereits 2001 gegründet. Blue Prism hat seinen Hauptsitz in Warrington, Großbritannien, und beschäftigt mehr als 1.000 Mitarbeiter.

EdgeVerve



EdgeVerve ist eine Tochtergesellschaft des indischen multinationalen Unternehmens Infosys und wurde 2014 mit dem Fokus auf Unternehmen gegründet. Nach der Übernahme der Bankenlösung Flnacle von Infosys im Jahr 2015 bietet das Unternehmen diese Suite zusammen mit seiner Automatisierungsplattform AssistEdge RPA und dem AssistEdge Smart User Environment (SE) an, die einen End-to-End-RPA-Service hat. Das Unternehmen stellt die Entwicklung von RPA als "Human-empowered Automation" dar - eine nahtlose Interaktion zwischen menschlichen und digitalen Mitarbeitern. EdgeVerve hat seinen Sitz in Bengaluru, Indien, und beschäftigt mehr als 2.000 Mitarbeiter.



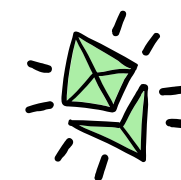
Google Cloud und der RPA-Anbieter Automation Anywhere haben am 15. März eine neue Partnerschaft bekannt gegeben, in deren Rahmen die Anbieter gemeinsam AI- und RPA-basierte Produkte entwickeln werden. Laut Google wird Google Cloud die RPA-Funktionen von Automation Anywhere in einige seiner Dienste integrieren, darunter Appsheet, Apigee und AI Platform.

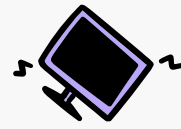
Durch die Partnerschaft wird Google Cloud auch zum primären Cloud-Anbieter für Automation 360, die Cloud-native Automatisierungsplattform von Automation Anywhere. Im Gegenzug wird Automation Anywhere zum bevorzugten RPA-Partner von Google Cloud.

HelpSystems



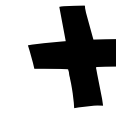
HelpSystems bietet neben seinem RPA-Angebot eine Vielzahl von IT-Management-Produkten an. HelpSystems hat sich zum Ziel gesetzt, ein erschwingliches RPA-Angebot für Unternehmens- und Mittelstandskunden bereitzustellen. HelpSystems' Automate Enterprise Version unterstützt die grundlegenden Funktionen von RPA, wie die Automatisierung von Aufgaben, die Interaktion mit der Benutzeroberfläche und die Verwaltung und verfügt über eine Bibliothek von vordefinierten Aktionen und Konnektoren, sowie einen benutzerfreundlichen Editor und ein Dashboard für die Leistungsübersicht. Die Lizenzierung orientiert sich an traditionellen Software-Lizenzierungsmodellen. Der Hauptsitz befindet sich in Minneapolis, Minnesota. HelpSystems beschäftigt rund 1.200 Mitarbeiter.





Kofax

Kofax Kapow ist eine RPA-Plattform mit Analyse- und Prozessinformationen. Das Kapow Design Studio bietet eine intuitive, nicht programmierbare Roboter Entwurfsumgebung, in der Designer mit Anwendungen, Websites und anderen Datenquellen interagieren, um den Automatisierungsfluss visuell abzubilden. Roboterdesigner sind in der Lage, Geschäftslogik zu integrieren, um Ausnahmen zu behandeln, Daten zu transformieren und Warnungen an Benutzer als Teil der gesamten Roboterautomatisierung zu senden. Kapow enthält auch eine Funktion namens "Snippets", dabei handelt es sich um vorgefertigte Automatisierungsschritte, die von mehreren Robotern wiederverwendet und getrennt vom Roboter gewartet werden können. Kofax hat seinen Sitz in Irvine, Kalifornien, und beschäftigt mehr als 1.900 Mitarbeiter.



Kryon

Kryon bietet Unterstützung für beaufsichtigte und unbeaufsichtigte RPA mit einer starken Differenzierung rund um die automatische Erkennung von Aufgabenmustern in Prozessen. Neben dem Kernprodukt Kryon RPA Plattform verfügt der Anbieter über starke Fähigkeiten im Bereich Prozess-/Aufgabenerkennung. Kryon Process Discovery nutzt Maschinelles Lernen, um anspruchsvolle Aufgabenbeschreibungen auf der Grundlage von erfassten Tastenanschlägen, Mausklicks, Dateneingaben und -ausgaben von Geschäftsanwendern abzuleiten. Diese auf die Erkennung ausgerichteten Werkzeuge bieten Transparenz und Einblicke in die Art und Weise, wie Aufgaben erledigt werden, deren Ergebnis dann zur Konfiguration der Automatisierung dieser Aufgaben verwendet wird.

Die Vision von Kryon ist die Schaffung eines Bot-Austauschmarktplatzes, eine bessere Analyse der Mitarbeiterproduktivität, prädiktive und präventive Analysen sowie eine produktinterne Kommunikation, um die Zusammenarbeit zu optimieren und RPA-Implementierungen zu koordinieren. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Tel Aviv, Israel, und beschäftigt rund 100 Mitarbeiter.

Microsoft



Microsoft Power Automate (ehemals Microsoft Flow) ist Microsofts cloudbasierte Workflow-Engine, mit der sich Workflows zwischen Apps und Diensten automatisieren lassen. Power Automate ist in Microsoft-Lösungen wie Office 365, SharePoint, Excel und Teams mittels Konnektoren integrierbar. Bei dem Power Automate eigenen RPA-Feature UI-Flows handelt es sich um eine Point-and-Click-Funktion, um manuelle Prozesse mittels Software-Frameworks, die keine API-Automatisierung unterstützen, in automatisierte Workflows umzuwandeln. Der Power Automate Desktop zum Erstellen automatisierter Desktop-zentrierter Workflows ist das Ergebnis der Verbindung der WinAutomation-Plattform von Softomotive mit den bestehenden Microsoft Power Automate-Funktionen nach der Übernahme von Softomotive durch Microsoft Anfang 2020.

Benutzer von Arbeits- oder Schulkonten können Power Automate Desktop auch ohne Lizenz herunterladen und sich bei Power Automate Desktop anmelden. In diesem Fall werden die Desktop-Flows in der Dataverse-Datenbank der Standardumgebung des Unternehmens auf OneDrive gespeichert.

Power Automate Desktop enthält 370 vorgefertigte Aktionen, mit denen man Flows über verschiedene Anwendungen hinweg erstellen kann. Der Hauptsitz von Microsoft ist in Redmond, im Bundesstaat Washington. Das Unternehmen beschäftigt knapp 170.000 Mitarbeiter.



NICE



NICE ist ein Softwaretechnologie-Anbieter von Workforce Engagement Management (WEM)-Lösungen für Kundenservice-Anwendungen, Fallmanagement und Mitarbeiterengagement. Das RPA-Angebot mit der NICE Advanced Process Automation Suite, NICE Robotic Automation, NICE Desktop Automation und NICE Desktop Analytics komplementiert die WEM-Fähigkeiten, wobei der Schwerpunkt auf betreutes RPA liegt. NICE Advanced Process Automation wird sowohl On-Premises als auch als SaaS sowie als Public- und Private-Cloud-Option angeboten. NICE Advanced Process Automation umfasst auch spezialisierte, betreute Bots zur Erweiterung der Workforce-Management-Funktionalität in einer Reihe von vertikalen Branchen, darunter Finanzen, Banken, Telekommunikation und Fertigung.

NICE Advanced Process Automation beinhaltet einen eingebetteten Conversational Agent, bekannt als NICE Employee Virtual Attendant (NEVA). NEVA bietet Prozess-/Aufgabenerkennung und prädiktive Analytik. Aus der KI-Perspektive verfügt NICE über mehrere integrierte Funktionen, darunter Sprachführung in Echtzeit, NLP-basierte Textanalyse und unüberwachtes Maschinelles Lernen. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Hoboken, New Jersey, und beschäftigt rund 7.000 Mitarbeiter.

NTT

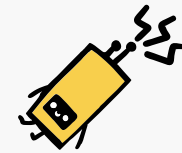


Das RPA-Produkt von NTT wurde von der NTT Group, NTT Advanced Technology (NTT-AT) und NTT DATA entwickelt. Die Anzahl der Mitarbeiter, die sich mit RPA beschäftigen, wird nicht aufgeschlüsselt. Das RPA-Produkt WinActor setzt sich zusammen aus dem WinActor, ein Personal-Client-basiertes RPA-Tool, dem WinActor Manager, ein webbasiertes Administrations-Tool, und dem WinDirector, ein Windows-basiertes Administrations-Tool. Der WinActor ist ein einfach zu bedienendes grafisches Drag-and-Drop-RPA-Modellierungstool, das es den Anwendern ermöglicht, ihre Aktionen aufzuzeichnen und damit die Basis für diese Automatisierungen zu schaffen, die dann durch Gruppierungs- und Schleifenkonstrukte erweitert werden können. Obwohl das Tool Unternehmensanwendungen und die Interaktion mit Websites einbeziehen kann, ist es am besten für die Automatisierung von eigenständigen, PC-basierten Tools geeignet. Die NTT-Gruppe hat ihren Sitz in Tokio, Japan, und beschäftigt mehr als 280.000 Mitarbeiter.

Pegasystems



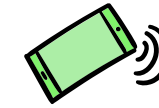
Pegasystems hat sich auf Software für das Kundenbeziehungsmanagement spezialisiert. Die Automatisierungsangebote des Unternehmens basieren auf der Pega-Plattform, die die Erstellung von Apps ohne Code ermöglicht. Um die Wirkung seiner RPA-Funktionen zu maximieren, nutzt der Opportunity Finder von Pegasystems Maschinelles Lernen, um optimale Bereiche für die Automatisierung zu finden. Pegasystems bietet RPA sowohl als eigenständiges Produkt (Pega Robotic Automation) für die Automatisierung von Aufgaben sowie als Ergänzung zu seinem iBPMS-Produkt - Pega Infinity - für längerfristige Prozess-Choreografie und Geschäftsregel-Funktionen an.



Die Funktionen werden sowohl als On-Premise als auch in der Cloud über das Pegasystems Infinity-Angebot bereitgestellt. Pegasystems sieht RPA nicht nur als eigenständiges Produkt an, sondern verfolgt auch das Ziel, RPA eng in seine BPM-Suite und die dazugehörigen CRM-Anwendungen zu integrieren. Pegasystems mit Sitz in Cambridge, Massachusetts, hat knapp 6.000 Beschäftigte.



Softomotive



softomotive



Die RPA-Plattform von **Softomotive** besteht aus zwei verschiedenen Tools, ProcessRobot und WinAutomation. ProcessRobot ist die Umgebung auf Unternehmensebene, die eine verteilte Architektur und ein zentrales Management von RPA-Implementierungen unterstützt. WinAutomation ist ein eigenständiges, in sich geschlossenes RPA-Tool, das für den schnellen Einsatz konzipiert ist. Das Produkt von Softomotive wurde von Grund auf so konzipiert, dass es vertikal und horizontal skalierbar ist. Die Entwicklungsumgebung verwendet eine moderne Benutzeroberfläche, die Drag-and-Drop, Inline-Aufzeichnung, umfassende Tests und Ausnahmebehandlung sowie effektive Wiederverwendungsmechanismen auf Datenebene unterstützt. Die ProcessRobot Control Desk-Anwendung enthält auch native Funktionen zur Steuerung der Bereitstellung, zum Testen auf fehlerfreie Ausführung und zur Verwaltung von Gleichzeitigkeitsrichtlinien. Das Unternehmen hat seinen Sitz in London, Großbritannien, und beschäftigt etwa 160 Mitarbeiter.

Info: 2020 hat Microsoft Softomotive erworben, um die Funktionen zur Automatisierung von Low-Code-Roboterprozessen in Microsoft Power Automate zu erweitern.

UiPath



UiPath ist ein RPA-Spezialist, der verschiedene Produkte zur Automatisierung sich wiederholender manueller Aufgaben anbietet, von der das Unternehmen behauptet, dass sie die Zukunft der Arbeit darstellt. UiPath wirbt mit der einfachen Handhabung seines Automatisierungsdesigners. Die Roboter von UiPath sind in der Lage, sowohl attended, wie in Helpdesks und Callcentern in Zusammenarbeit mit Menschen, als auch unattended zu arbeiten. Die RPA-Plattform von UiPath bietet ein intuitives Benutzererlebnis für Geschäftsanwender, Citizen Developer und erfahrene IT-Entwickler. Sie verfügt über relativ hohe Sicherheit, Ausfallsicherheit und Integrationsmöglichkeiten. Die mehr als 100 Technologiepartner, die komplementäre Technologien und Tools anbieten, ermöglichen es, Integrationen mit wichtigen Produkten und Anwendungen aus den Bereichen BPM, Process Mining und KI zu unterstützen. Obwohl das Unternehmen heute seinen Sitz in New York hat, wurde es 2005 in Bukarest, Rumänien, gegründet. Das Unternehmen beschäftigt weltweit mehr als 3.000 Mitarbeiter.

WorkFusion



WorkFusion verweist gerne auf seine Wurzeln im Maschinellen Lernen und der KI-Forschung, betont die intelligente Seite seiner RPA-Fähigkeiten und hebt sich von seinen Mitbewerbern durch die schnelle Bereitstellung innerhalb von 12 Wochen ab. WorkFusion Intelligent Automation beinhaltet RPA Express und die auf Unternehmen ausgerichtete Smart Process Automation (SPA). Ein integrierter BPM-Canvas ermöglicht es Entwicklern, RPAs zu koordinieren, mit klaren Schleifen und maschinellen Lernelementen. Die Analytik bietet die Möglichkeit, einzelne Fälle aufzuschlüsseln und die Ursachen von Fehlern zu identifizieren, die das Maschinelle Lernen und die Prozessausführung beeinträchtigen. Mit seiner patentierten Process AutoML-Technologie versucht WorkFusion, Maschinelles Lernen für Geschäftsleute zu demokratisieren, indem es die zeit- und kostenintensive Data-Science-Arbeit eliminiert, die mit der Bereinigung von Daten, dem Training von Modellen und der Validierung automatisierter Arbeit verbunden ist. Das Intelligent Automation Cloud Ecosystem von WorkFusion, dass durch die Intelligenz, Einfachheit und Skalierbarkeit seiner Lösung besticht, ist in Business- und Enterprise-Tiers sowie einer kostenlosen Express-Version für persönliche Automatisierungsprojekte erhältlich. Das Unternehmen hat seinen Sitz in New York City und beschäftigt knapp 300 Mitarbeiter.

Fazit

Durch die Auswahl des richtigen Anbieters können Unternehmen das volle Potenzial der Automatisierung von Roboterprozessen ausschöpfen. Aber so vielfältig die Anbieter, so vielfältig sind die Ansätze, die die einzelnen RPA-Provider verfolgen.

Welche Lösung von welchem Anbieter die beste für das Unternehmen und seine Automatisierungsstrategie ist, hängt letztendlich von den Zielen ab, die mit der Prozessautomatisierung erreicht werden sollen, in welchen Umfang und in welchem Zeitrahmen und nicht zuletzt von den Prozessen, die automatisiert werden sollen.

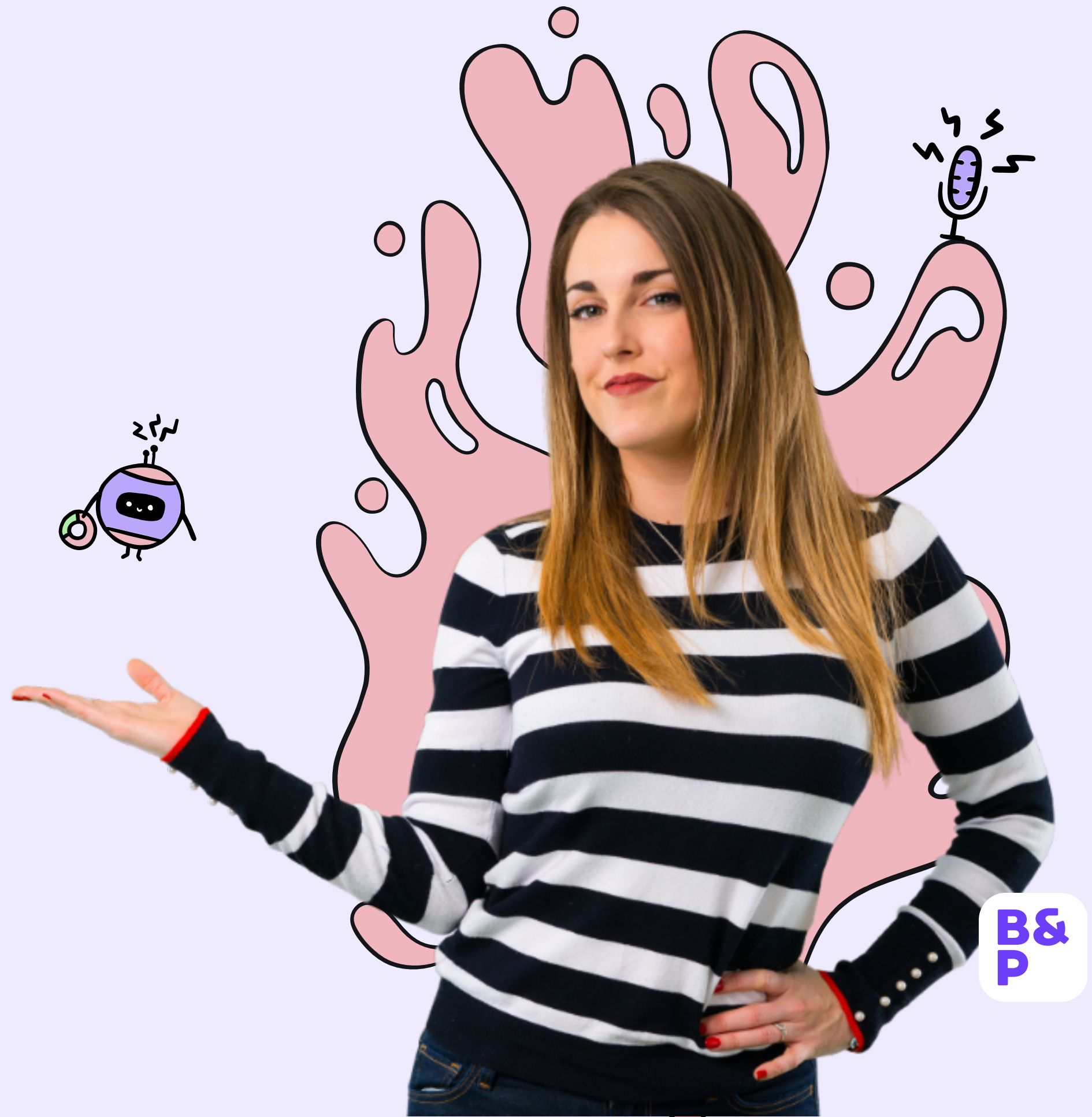


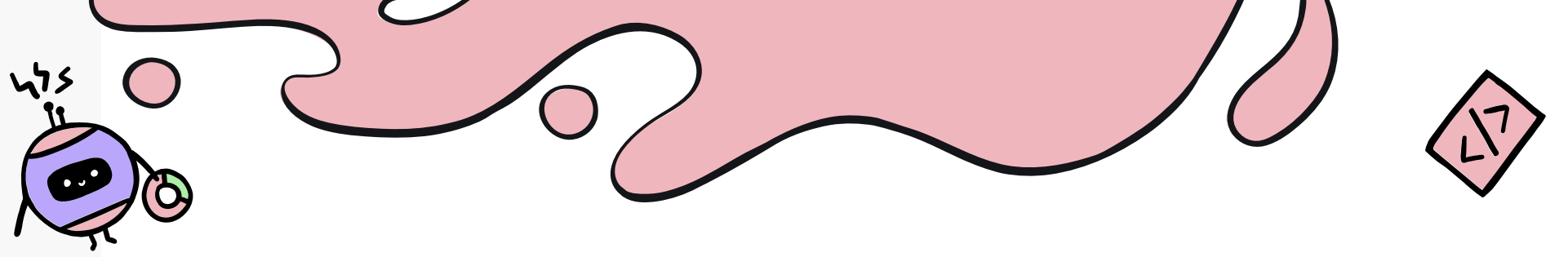
SCHLUSS

EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT

Ein guter Schluss beinhaltet immer einen Ausblick auf die Zukunft – so auch in diesem Fall.

Es folgt ein Ausblick auf die goldene Zukunft von Robotic Process Automation. Im Fokus stehen hierbei die technologischen Meilensteine, die bereits in den Startlöchern stehen, und die Auswirkungen der Prozessautomatisierung auf die Unternehmenswelt.



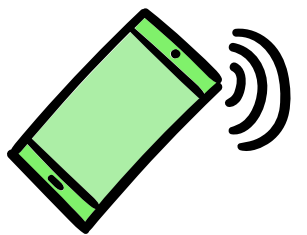


Zukunft der RPA-Branche

Der Markt für Robotic Process Automation wächst kontinuierlich. Zahlreiche Unternehmen nutzen die Technologie bereits. In einer Studie der Unternehmensberatung PwC mit 141 befragten Unternehmen gaben über die Hälfte an, bereits mit robotergestützten Prozessautomatisierung zu arbeiten. Mehr als ein Drittel der Firmen, die noch keine Bots nutzen, wollen der Studie zur Folge bald nachziehen. Die häufigsten Einsatzbereiche sind das Controlling, das Berichtswesen, die Qualitätssicherung und die Validierung von Daten. In einigen Fällen nutzen Unternehmen RPA sogar für Kundenkontakt (Chatbots) oder Preisverhandlungen.

Marktführer im Bereich der robotergestützten Prozessautomatisierung sind, laut einer Studie des Beratungsinstituts BARC, die Unternehmen UiPath und Automation Anywhere. Außerdem bieten Pegasystems, Blue Prism und Kofax RPA-Lösungen an. Laut einer Marktübersicht des Beratungsunternehmens Gartner, dominieren die USA bisher den Softwaremarkt mit über 50 Prozent Marktanteil. Der Markt für Prozessautomatisierung ist noch sehr jung und mit

einem Marktanteil von knapp 850 Millionen Dollar auch noch relativ klein. Dafür gehört er allerdings zu einem der am schnellsten wachsenden Software-Bereiche der Digitalisierung. Laut einer Studie von Gartner stieg dieser nämlich 2018 um ungefähr 63 Prozent und bis zum Jahr 2024 soll sich das Marktvolumen sogar verdreifachen.



Auswirkungen & Technologie

An Meinungen darüber, wie die Zukunft von RPA aussehen wird, mangelt es nicht. Nach dem aktuellen Stand der Automatisierung von Roboterprozessen und den neuesten Trends lassen sich verschiedene Arten der Entwicklung vorhersagen. Wie sieht die Zukunft von RPA aus? Automatisierung und ihre Auswirkungen auf die Arbeitsplätze wird die Akzeptanz der RPA-Technologie in Unternehmen beschleunigen, da immer mehr Unternehmen die Früchte einer erfolgreichen Implementierung von RPA- und KI-Technologien ernten. Zudem wird es zu einer Konvergenz von digitalen und menschlichen Arbeitskräften kommen. Softwareroboter werden die Arbeit der Menschen erweitern, indem



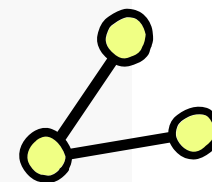
sie die mühsamsten, sich wiederholenden Aufgaben übernehmen. Dies wird zur Schaffung digitaler Arbeitskräfte führen, die eng mit den menschlichen Arbeitskräften zusammenarbeiten.

Darüber hinaus wächst das Interesse an neuen Technologien, die RPA und Künstliche Intelligenz kombinieren. Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) und Machine Learning (ML) wird aus der Robotic Process Automation die Cognitive Process Automation. Diese Tools können sich selbst korrigieren und aus Fehlern lernen, um Prozesse stetig zu verbessern. Die intelligente Automatisierung bietet durch die Automatisierung von urteilsbasierten Prozessen mit unstrukturierten und nicht digitalen Daten viel größere Möglichkeiten.

Insgesamt werden in der Zukunft Technologien wie Künstliche Intelligenz, Business Process Management, Optical Recognition (OCR), Machine Learning (ML) und andere in Kombination mit RPA verstärkt eingesetzt, um eine effektivere Automatisierung zu ermöglichen. Obwohl die Popularität der RPA-

Technologie stetig zunimmt, sind sich Analysten einig, dass Unternehmen, die ausschließlich auf RPA setzen, zu kurz springen, da RPA, obwohl sich Software-Bot hervorragend als Start in die Automatisierung eignet, nur begrenzte Möglichkeiten zur Skalierung bietet.

Die Zukunft der Technologie liegt in der Konvergenz von RPA mit Maschinellern Lernen, Orchestrierung und fortschrittlichen Analysen, die skalierbare Lösungen für die unternehmensweite digitale Transformation bieten.



BOTS &
PEOPLE

Want to learn more?



Yes!

Mehr erfahren

B&
P