

## Success Story | Robotic Process Automation (RPA)

### Digitalisierung mit Einsatz von Softwarerobotern

#### Robotic Process Automation

Roboter zur Automatisierung einzusetzen ist keine Neuheit und wird vor allem von produzierenden Unternehmen seit Jahrzehnten erfolgreich praktiziert. RPA unterscheidet sich dahingehend, dass hier Softwareroboter eingesetzt werden, um Unternehmensprozesse zu automatisieren. Mit RPA-Bots lassen sich besonders gut Prozesse nachbilden, die sich oft wiederholen, strukturiert sind und regelbasiert ablaufen. Zwei solcher Prozesse wurden gemeinsam mit den Autohäusern Durst und Weeber umgesetzt. Die Autohäuser bieten ihren Kunden neben dem Verkauf von Neu- und Gebrauchtwagen auch Services und Wartungen an.

#### Was wurde digitalisiert?

Nicht nur Großunternehmen, sondern auch kleinere und mittlere Unternehmen (KMU) beschäftigen sich mit der Digitalisierung. So auch die Autohäuser Durst und Weeber, die bei diesem Projekt durch das Herman Hollerith Lehr- und Forschungszentrum und das ZD.BB bei der Durchführung unterstützt wurden. Das Autohaus Durst hatte zu Beginn einige Prozesse identifiziert, die sich für die Automatisierung eignen könnten, brauchte aber bei der Auswahl eines Pilotprozesses Unterstützung. Das Projektteam half auch bei der Auswahl einer geeigneten RPA-Software, mit der die Implementierung erfolgte. Im Gegensatz dazu war das Autohaus Weeber schon einen Schritt weiter und hatte bereits einen konkreten Prozess, den es umzusetzen galt. Das Autohaus hatte schon selbst erste Erfahrungen mit der RPA-Software „UIPath“ gemacht, in der auch dieses Projekt umgesetzt wurde.

Beide Autohäuser benutzen tagtäglich verschiedene Softwaresysteme, um ihre Routineaufgaben zu erledigen. Der Prozess beim Autohaus Weeber behandelt die Problematik einer fehlenden Schnittstelle zwischen zwei Systemen. Wenn ein Kunde ein Fahrzeug finanzieren bzw. leasen möchte, geschieht dieser Vorgang in Zusammenarbeit mit der Volkswagen Bank. Dieser Prozess erstreckt sich über verschiedene Softwaresysteme, die einen Datenübertrag von einem System in das andere erfordern. Fahrzeuge werden im System „EasyCarSales“ inseriert und verwaltet. Das Autohaus erhält vom Käufer einige persönliche Dokumente eingescannt im PDF-Format. Während des Kaufprozesses werden ebenfalls verschiedene Verträge zwischen Kunde und Autohaus erstellt. In „EasyCarSales“ hat jedes Fahrzeug eine „digitale Akte“, in der alle relevanten Daten gespeichert sind. Diese Dokumente und Daten gilt es zu bündeln und über das System „DIVA“ an die Volkswagenbank zu übertragen. Bisher wurde die Übersendung von einem Mitarbeiter manuell erledigt, kann aber zukünftig durch einen RPA-Bot durchgeführt werden.

Das Autohaus Durst kommuniziert mit seinen Kunden auf digitalem Weg. Jedes moderne Mercedes-Benz Fahrzeug verfügt über einen Boardcomputer, auf dem Informationen zur Wartung hinterlegt sind. Jedes Fahrzeugmodell hat durch den Hersteller vorgeschriebene Wartungsintervalle. Einen Monat bevor eine Wartung fällig ist, sendet das Fahrzeug selbständig eine Nachricht an das System „Xentry“ des Autohauses. In „Xentry“ sieht das Autohaus, welche Art von Wartung für das Fahrzeug anfällt und kann den Fahrzeughalter über den anstehenden Service informieren. Mit Hilfe von „Xentry“ erstellt das Autohaus ein Serviceangebot und versendet dieses direkt per Mail an den Kunden. Die Erstellung eines korrekten Angebots, die Auswahl von zusätzlichen Dienstleistungen sowie das Versenden des Angebots wurden bisher von einem Mitarbeiter übernommen. Da dieser Prozess stark regelbasiert abläuft, wird er künftig von einem RPA-Bot regelmäßig ausgeführt.

#### RPA

Der Begriff Robotic Process Automation (RPA) bezeichnet Softwareprogramme, die menschliche Interaktion mit dem Computer nachbilden, um so Unternehmensprozesse zu automatisieren. RPA-Bots werden nicht in die bestehende Software von Unternehmen integriert, sondern agieren als autonome Programme auf der Ebene der graphischen Benutzeroberfläche.

## Welcher Nutzen ermöglichte die Digitalisierung?

Der erfolgreiche Einsatz von RPA-Bots bringt einige Vorteile mit sich: Mit dieser Technologie werden monotone, sich wiederholende Aufgaben automatisiert. So werden menschliche Kapazitäten freigesetzt, die für anspruchsvollere Aufgaben aufgewendet werden können. Ein robust implementierter RPA-Bot arbeitet ohne Unterbrechung, präzise und schneller als ein Mensch.

*„RPA setzt menschliche Kapazitäten frei.“*

## Wie sah der Digitalisierungsprozess aus?

Im ersten Schritt wurden die Prozesse analysiert, die von den Autohäusern für die Automatisierung vorgeschlagen wurden. Zu diesem Zweck erarbeitete die Projektgruppe eine Bewertungsmatrix bestehend aus 12 Kriterien, nach denen alle Prozesse bewertet wurden. Die Prozesse mit der höchsten Punktzahl kamen für eine Pilotimplementierung in Frage. Für die Auswahl einer RPA-Software wurden sechs große RPA-Hersteller untersucht und nach 18 Kriterien bewertet. „UIPath“ ist Sieger des Vergleichs und wurde zur Implementierung für die Autohäuser vorgeschlagen.

Für die Implementierung der ausgewählten Prozesse arbeitete das Projektteam eng mit den Autohäusern zusammen. Um sicherzustellen, dass die Arbeit stets am Kundenwunsch ausgerichtet ist, fanden regelmäßige Rücksprachen mit den Prozessverantwortlichen statt. Technische Unterstützung stellte die autohausinterne IT bereit.

## Lessons learned

Robotic Process Automation verspricht schnelle Erfolge in der Umsetzung. Die Technologie ist darauf ausgerichtet möglichst einfach und zugänglich zu sein, sodass Programmierkenntnisse nicht zwingend erforderlich, aber von Vorteil sind. Prozesse lassen sich als Bausteine in einer beliebigen Reihenfolge anordnen, um so den Unternehmensprozess nachzustellen. Alle führenden RPA-Hersteller setzen dieses Konzept mit Erfolg um. RPA trennt Roboter und Mensch deutlich voneinander: Wiederholende Aufgaben übernimmt der Roboter und anspruchsvolle Aufgaben der Mensch.

Da RPA nur dazu dient menschliche Aktionen nachzustellen, ist damit nur Automatisierung von Prozessen möglich. Eine radikale Veränderung von Prozessen lässt sich durch diese Technologie nicht realisieren. Dies sollte den Anwendern bewusst sein. Korrekt eingesetzt hat RPA ein großes Potential im Unternehmen. Diese Potentiale aufzudecken und auszuschöpfen erweist sich aber oft als schwieriger als die reine Implementierung.

## Der weitere Weg...

Durch aufkommende Technologien wie Artificial Intelligence ist RPA noch lange nicht am Ende seiner Entwicklung angelangt. Der Trend zur Automatisierung wird vermutlich noch einige Zeit andauern und RPA wird zu dieser Entwicklung beitragen. Ob dieser Effekt positiv oder negativ ausfällt, hängt vom Einsatz der Technologie ab.

## Kontakt und Ansprechpartner

PROF. DR. ALEXANDER ROSSMANN  
Herman Hollerith Zentrum  
Danziger Str. 6  
71034 Böblingen  
alexander.rossmann@reutlingen-university.de