

# Mit Methodik und Kreativität zu neuen Dimensionen der Prozessautomatisierung

Von Hans Martens

Software-Roboter als virtuelle Mitarbeiter sind für viele Business-Entscheider kein Fremdwort mehr. Doch nachdem bei einigen Pilotprojekten die gewünschten Ergebnisse ausgeblieben sind, haben viele Unternehmen das Projekt Prozessautomatisierung erst einmal für gescheitert erklärt. Es stellt sich also die Frage: Wie gelingt es, Robotic Process Automation (RPA) erfolgreich zu implementieren, langfristig Kosten zu sparen und die Produktivität essenziell zu steigern? Das Erfolgsrezept hierfür liegt im Einklang von Methodik und Kreativität.

Voraussetzung für eine fortschrittliche RPA-Lösung ist ein fundiertes Verständnis von der Komplexität der zu automatisierenden Prozesse. Das erfordert nicht nur technologisches Know-how, sondern vor allem geht es dabei um die Methodik. Mit ihr legen Unternehmen mit Unterstützung eines Lösungsanbieters das Fundament für einen nachhaltigen Implementierungserfolg.

Doch erst, wenn die Anwender den entscheidenden Schritt weitergehen, einen Blick über den Tellerand wagen und sich so vom traditionellen RPA-Vorgehen lösen, lassen sich überdurchschnittliche Ergebnisse mit den virtuellen Mitarbeitern erzielen. Und manchmal gelingt der entscheidende Durchbruch erst beim gemeinsamen Afterwork-Brainstorming mit dem Dienstleister. Dies zeigt das Beispiel der Deutschen Telekom, die gemeinsam mit Another Monday neue kreative Lösungsansätze fernab des Schreibtischs erarbeitet hat und nach mehreren Änderungen des Blickwinkels das Maximum aus der Prozessautomatisierung herausholen konnte.

## Der Fahrplan zum RPA-Erfolg

Im Fokus des Automatisierungsprojekts, das die Deutsche Telekom mit Unterstützung von Another Monday und deren Technologieplattform erfolgreich umgesetzt hat, standen vor allem Prozesse im

### RPA-Projektbeispiel bei der Deutschen Telekom

**Aufgabenstellung:** Um Mitarbeiter im Außendienst zu entlasten, suchte die Deutsche Telekom nach einer digitalen Lösung für die Prüfung komplexer Netzwerkstörungen. Zuvor mussten Mitarbeiter im Field Service über eine Hotline Expertenkollegen kontaktieren, die Zugriff auf ein entsprechendes Analyse-Tool hatten.

**Lösung:** Mithilfe von RPA und einer innovativen Mess-App geschieht dieser Vorgang nun automatisiert. Der digitale Assistent übernimmt die Prüfung des Anschlusses und stellt die Information dem Mitarbeiter innerhalb kürzester Zeit via Smartphone zur Verfügung.

**Ergebnis:** „Dank der besonderen Herangehensweise und engen Zusammenarbeit mit Another Monday ist es uns gelungen, durch intelligente Prozessautomatisierung im Allgemeinen und mit der Mess-App im Besonderen eine Vielzahl an virtuellen Mitarbeiter zu realisieren und innerhalb weniger Jahre zum Vorreiter in Sachen RPA zu werden“, erklärt Sebastian Zeiss, Leiter Bereichsentwicklung und Automatisierung bei der Deutschen Telekom Service GmbH.

Customer & Technical Service – ein Bereich, der sich besonders für RPA eignet. Mittlerweile sind bei der Telekom über 1.200 virtuelle Mitarbeiter im Einsatz und mehr als 120 interne Prozesse automatisiert. Das Ergebnis: Automatisierungsraten zwischen 80 und 99 Prozent, eine stark verbesserte Kundenzufriedenheit und direkte Einsparpotenziale von über 75 Prozent.

Der Weg zum RPA-Erfolg beginnt in der Regel mit der Auswahl eines geeigneten Pilotprozesses, der idealerweise eine Leuchtturmfunktion erfüllt, um Akzeptanz im Unternehmen zu schaffen und Projektbefürworter zu gewinnen. Da die Systemlandschaften und die darin integrierten Prozesse immer komplexer werden, kann sich bereits die Suche danach als Mammut-Aufgabe erweisen. Hilfreich sind hierfür Kreativ-Workshops mit dem RPA-Anbieter und den Business-Entscheidern, in denen Prozesse identifiziert werden, die sich ideal für eine Automatisierung eignen.

### Prozessverständnis als Schlüssel

Das Schlüsselement einer jeden erfolgreichen Implementierung bildet die Prozess-Analyse. Denn in dieser entscheidenden Phase entsteht das grundlegende Verständnis vom Zusammenwirken einzelner Prozessschritte.

Hier kommt es darauf an, die geeigneten Abläufe zu identifizieren, sie zu verstehen und genau zu dokumentieren. Denn so einfach strukturiert, wie Prozesse oft erscheinen, sind sie in der Regel nicht. Es ist daher elementar, jeden Prozess in seiner Gesamtheit zu verstehen, seine wichtigsten Varianten zu beschreiben und daraus einen Business Case zu schaffen. Dabei sollten auch weitere Aspekte berücksichtigt werden wie beispielsweise das monatliche Volumen, die Bearbeitungszeit und die Komplexität.

Auf Basis dieser umfassenden Analyse startet im nächsten Schritt die Entwicklung individueller Software-Roboter, die nahtlos in die Systemlandschaft integriert und in der Entwicklungsphase fortlaufend optimiert werden. Nach insgesamt vier bis sechs Wochen inklusive Testphase nehmen die Software-Roboter ihre Arbeit im Betrieb auf.

### „Thinking outside the box“

Zwar bilden technologisches und methodologisches Verständnis die Grundlage für nachhaltigen RPA-Er-



Hans Martens, Gründer von Another Monday

folg, allerdings führt erst eine kreative Herangehensweise zu den gewünschten Höchstleistungen der virtuellen Mitarbeiter und eröffnet dem Unternehmen völlig neue Dimensionen. So gibt das Loslassen von gelernten Denkmustern – das „Thinking outside the box“ – Denkanstöße für neue Lösungsansätze und ermöglicht Ergebnisse, die weit über die Standard-RPA-Klaviatur hinausgehen. Durch diese Vorgehensweise und die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Another Monday hat auch die Telekom neue Service-Ideen entwickelt wie beispielsweise eine Mess-App, die den Außendiensttechniker entlastet und die Effizienz verbessert.

Fakt ist: Die Automatisierung betrieblicher Abläufe ist kein Projekt, das mit dem Tag der Implementierung abgeschlossen ist. Auch danach ist ein kontinuierliches Monitoring und die Anpassung der Software-Roboter unverzichtbar. Umso wichtiger ist es daher, die Zusammenarbeit mit dem Lösungsanbieter von Beginn an partnerschaftlich zu gestalten, um einen kontinuierlichen Informations- und Erfahrungsaustausch zu gewährleisten. Nur dann hat das Projekt RPA Aussicht auf Akzeptanz bei den Mitarbeitern, nachhaltigen Erfolg und eine Skalierung innerhalb des Unternehmens.

### Der Autor

**Hans Martens** ist Gründer des RPA-Pioniers Another Monday und entwickelt das Thema intelligente Prozessautomatisierung kontinuierlich weiter. Er verfügt über 20 Jahre Erfahrung in leitenden Positionen bei renommierten Banken wie BNP Paribas, Hoist Finance und der Rabobank. Neben dem Aufbau von neuen Geschäftsideen ist Hans Martens regelmäßiger Referent bei Branchenevents und an Universitäten, um innovative Theorien und praxisbezogene Umsetzungen vorausschauend miteinander zu verbinden. Um frühzeitig das Potenzial der Digitalisierung adressieren zu können, unterstützt der RPA-Experte Bildungseinrichtungen bei der Entwicklung von Programmen, die sich auf die Smart Industry und zukünftiges Unternehmertum konzentrieren.