

Wo RPA sinnvoll eingesetzt ist – und wo nicht

Wenn sich die Entwicklung von Process-Automation-Bots lohnt

von Marcus Bringe, IKOR, und Dominica Bengs, ADWEKO

Auf Robotic Process Automation (RPA) setzen viele Finanzdienstleister bei ihren Digitalisierungskampagnen – vor allem, um Wettbewerbsdruck und Fachkräftemangel zu begegnen. Aber halten Prozessautomatisierung und damit verbundene Bots immer, was sie an Effizienzsteigerung und Prozessverbesserung versprechen? Die schnelle Antwort lautet: Es kommt darauf an.

Keiner für alles: Wenn sich RPA als Mittel der Wahl empfiehlt

„Theoretisch kannst du einen Bot für jegliche Anwendung an Nutzeroberflächen heranziehen. Theoretisch.“

Er fräst sich durch Datenbankeingaben und entlastet, wenn etwa das Arbeitsaufkommen in Fachabteilungen einen saisonalen Peak erreicht. Dann übernimmt der Bot „einfache“ manuelle Datenerfassungen. Er stößt Prüfvorgänge im Jahresendgeschäft von Versicherern an. Oder

er klickt sich gemäß dem Algorithmus durch User Interfaces. So lassen sich Daten aus Tabellen oder Rechnungen auslesen und in die gewünschten Datenfelder einpflegen. Ebenso unterstützen Bots die Fachbereiche beim Testen neuer Softwarekomponenten oder Releases. Bei der Datenmigration leisten Process-Automation-Roboter, wenngleich nur einmalig eingesetzt, unschätzbare Dienste.

Die Ausgangssituation entscheidet: Bot oder doch nicht?

Am meisten sprechen Zeit-, Kostenersparnis und Fehlerreduktion für den Einsatz von RPA. Typische Process-Automation-Bots führen repetitive Aufgaben schneller und präziser als Menschen aus. Indem Bots Mitarbeitende von zeitraubenden, manuellen Arbeiten entlasten, gewinnen diese Zeit und Ressourcen für wertschöpfendere Aufgaben hinzu. Zudem kommt es zu weniger menschlichen Fehlern, die für sich wiederholende händische Aufgaben typisch sind. Bots arbeiten (im Gegensatz zu routinierten Sachbearbeitern) in jeder

„Lebenslage“ präzise und konsistent. Prozessgenauigkeit und Effizienz verbessern sich und das Fehlerrisiko sinkt.

Allerdings stößt RPA auch an seine Grenzen: Jemand muss den Bot mit Hilfe von No-Code- bzw. Low-Code-Anwendungen wie UiPath, Pega, BluePrism, iRPA von SAP (SAP Build PA) oder Automation Anywhere programmieren. Je nach Tool-Auswahl und Automatisierungsvorhaben sollten Anwender über ein gewisses Maß an Programmierkenntnissen verfügen. Insbesondere sollten sie die fachliche Prozesswelt im Versicherungsgeschäft – etwa Schadenerkennung, -bewertung und -abwicklung – aus dem Effeff beherrschen. Ein Grundverständnis allein reicht nicht aus.

Wenn Bots den Prozess-Interim-Manager stellen

Die Abwägung von Aufwand und Nutzen hängt daran, ob der Bot kurz-, mittel- oder langfristig und etwa zur Test- oder umfassenden Geschäftsprozessautomatisierung zum Einsatz kommt, denn: RPA löst am besten wiederkehrende und standardisierte Aufgaben. Gegebenenfalls kommt der Software-Roboter jedoch nur als Zwischenlösung zum Einsatz – etwa bis die anvisierte Schnittstelle programmiert ist.

Die Schnittstelle als Mittel der Wahl sorgt für stabile Datenstrukturen und dafür, dass Daten konzertiert und mit Kontrollmechanismen versehen dunkelverarbeitet werden. Ein Bot ist hiernach nicht mehr notwendig. Gerade bei großen Datenmengen sind Schnittstellen effizienter als einzelne Bots. Denn die Roboter benötigen Zeit, um Daten sequenziell zu behandeln – also zu extrahieren und einzufügen – all das mal x Datensätzen.

Fällt die Business-Entscheidung für einen bestimmten Prozess auf einen Bot, ist die Skalierbarkeit von RPA bedeutend: Unternehmen können ihre Automatisierungsbemühungen mit Coding-Infrastrukturen wie UiPath schrittweise ausbauen und an gestiegene Anforderungen anpassen. Bestehende Automatisierungen lassen sich ohne massive Umstellungen oder Investitionen erweitern. Nebenbei ist die Integration von Business-Logik flexibler einsetzbar als bei einer Schnittstelle. Die Plattformen bieten zudem eine breite Funktionspalette, darunter Prozessaufzeichnung, Workflow-Designer, Datenextraktion, Analysewerkzeuge sowie klassischen Code und Künstliche Intelligenz (KI) auf dem Level von Machine Learning (ML).

Da sich RPA-Tools nahtlos in die bestehenden Systeme und Anwendungen integrie-

ren lassen, können Unternehmen ihre vorhandenen Software-Lösungen reibungslos mit den Automations-Plattformen verbinden und darüber die volle Leistungsfähigkeit der Disziplin nutzen. Firmen müssen ihre vorhandene IT-Infrastruktur dazu auch nicht grundlegend ändern.

Ein Rahmenwerk dokumentiert das Prozessdiagramm inklusive der fachlichen Anwendungen und beschreibt die In-Code-Dokumentation. Darüber prüft und entwickelt ein sachkundiger Dritter Prozess und Code perspektivisch weiter. Die Voraussetzungen dafür sind klar: Ein striktes Vorgehen bei Speicherpfaden, klare Variablenbenennungen, Code-Dokumentation, Orchestrierung, transparente Verantwortlichkeiten und effektives Fehlermanagement haben sich längst als erfolgskritische Faktoren von RPA erwiesen.

RPA benötigt eine stabile Infrastruktur

Allerdings sind noch so eloquente Bots auf ihrem jeweiligen Arbeitsumfeld auf eine stabile Quell-Website angewiesen. Sie müssen regelmäßige Veränderungen adaptieren, weil User Interfaces bzw. Frontends, auf denen die Bots arbeiten, regelmäßigen Anpassungen unterliegen. Veränderungen beeinträchtigen wieder-

um die roboterseitige Zuverlässigkeit: Ist die Benutzeroberfläche, auf der Bots arbeiten, nicht mehr zu erreichen bzw. sind keine Felder mehr zu klicken – oder per Data Scraping Informationen abzugreifen –, bricht ein klassischer Bot ab. Oder er produziert eine Fehlermeldung. Muss sich ein Roboter zudem authentifizieren, um auf bestimmte Funktionen wie den Upload oder Download von Dokumenten zuzugreifen (Beispiel siehe Infokasten), benötigt er die entsprechenden Zugriffsrechte.

Beispiel-Plan anhand eines Upload-Prozesses

- Ein Verzeichnis sucht sich Dateien (entsprechend seinem Algorithmus).
- Bricht die Website ab, werden die Dateien in einem Zwischenordner gespeichert.
- Ein Protokoll prüft, ob der Upload erfolgreich war – ob es eine Namensgleichheit mit der Datei im Zwischenordner und der tatsächlich hochgeladenen Datei gibt.
- Bricht die Website ab, sorgt eine sogenannte „Try-Catch“-Schleife dafür, dass der Upload noch einmal gestartet wird.
- Die Dateien werden namensbasiert gefiltert.

Der Prozess ist zwar aufwändig, aber leicht umsetzbar; der Nutzen übersteigt den Aufwand in kürzester Zeit.

Darüber hinaus muss der Roboter die bei seinem Arbeitsprozess aufkommenden Dateiformate unterstützen. Kompatibilitätsprobleme bei der Interaktion mit verschiedenen Formatversionen erschweren seine Arbeit. Haben sich die Positionen, Elemente, IDs oder Klassen geändert, hat der Bot im schlimmsten Fall Schwierigkeiten, die benötigten Informationen zu finden. Kompatibilitätsprobleme verhindern die Arbeit eines Bots oft sogar ganz. Entsprechend müssen die zuständigen Administratoren auch den Roboter „glattziehen“.

Typische Fehlerquellen über dynamische Inhalte auf Websites hinaus sind überwiegend Netzwerkprobleme oder Zeitüberschreitungen. Solche Fehler erkennt ein Bot und reagiert entsprechend seiner Programmierung. Im Idealfall setzt er den Prozess fort oder benachrichtigt die Prozessverantwortlichen.

Menschen bleiben im Robotic-Prozess wichtig

Trotz RPA (mit Betonung auf Automatisierung) sind Menschen nach wie vor essenziell: Der Fachbereich benötigt Zugriff, um neue Sachverhalte im Zusammenhang mit der Robotertätigkeit jederzeit fachlich zu klären. Verantwortlichkeiten für Prozesse

sollten klar geregelt sein – für einen schnelleren Projektablauf und ein möglichst einfaches Fehlerhandling, denn: Schnelle Entscheidungsprozesse durch regelmäßige Überwachung und Optimierung unterstützen einen schnellen Ablauf. Dazu gehören auch Wartungsaspekte. So behalten Versicherer etwa Oberflächen, die grafisch angepasst werden und dynamische Inhalte und Strukturen aufweisen, stets im Griff.

Autor & Autorin



Marcus Bringe

Principal Consultant für Robotic Process Automation
IKOR, X1F Group



Dominica Bengs

Practice Lead für Prozessoptimierung
ADWEKO, X1F Group