

Robotic Process Automation

Betrieb - Welche Vorteile bieten Spezialisten?

Was ist die Herausforderung?

In nahezu allen Unternehmen gibt es heute noch sehr viele manuelle Prozesse, bei denen Daten von einer Applikation oder einem Formular in ein anderes übertragen werden müssen. Die daraus resultierenden harten Brüche führen zu vielen unabsichtlichen Fehlern, die durch die monotone Arbeit begünstigt werden. Sei es ein Zahlendreher oder eine falsche Zeile - oftmals kosten diese kleinen, aber gravierenden Fehler Zeit und Geld.

Backend Automation (RBA)

- Verbindung verschiedener Systeme via:
- Kommandozeilen-Tools
- Web Schnittstellen (REST/SOAP)
- andere APIs
- Stabile Implementierung
- Hohe Skalierbarkeit

Frontend Automation (RPA)

- Simulation von Nutzereingaben
- Simulation von Nutzerverhalten
- Automation zum Anfassen
- Automation von vorhandenen (Alt-)Systemen
- Schnelle und einfache Implementierung
- Text- und Bilderkennung

Spezialisten sprechen bei der manuellen Umsetzung von Datentransfers aus unterschiedlichen Quellen von einem Drehstuhl-Prozess. Um diese Drehstuhl-Prozesse zu automatisieren, gibt es heute sehr effiziente Lösungen. In diesen Software-Tools werden die Daten in der originalen Umgebung gelesen und danach automatisiert in das neue Formular eingefügt. Diesen Vorgang kann ein Unternehmen mit unterschiedlichen Ansätzen lösen, alle führen zu einem Ergebnis. Die eine RPA-Lösung (Robotic Process Automation) kann flexibler auf die originalen Dokumente eingelernt werden, die andere kann das neue Formular besser befüllen und wieder andere können einfacher erlernt werden. Die wesentliche Grundlage ist daher nicht das Tool, sondern das Erkennen und Verwerten der Daten aus den unterschiedlichen Applikationen.

Ein Unternehmen kann sich selbst Ressourcen einstellen und diese Prozesse immer wieder analysieren und verbessern. Diese Mitarbeiter werden jedoch nicht ausgelastet sein und keine Best Practices aus anderen Unternehmen mitbringen, um damit noch effektiver zu werden. Ein Spezialist wie yim bietet also nicht nur technologische Vorteile für den Kunden, sondern hilft mit seiner Fokussierung auf dieses Thema bei der täglichen Weiterentwicklung und Verbesserung der Prozesse bei gleichzeitiger Fehlervermeidung.

Was bietet yim?

Das langjährige und umfassende Knowhow der Automatisierungs-Spezialisten bei yim wird für jedes einzelne Unternehmen individuell angewendet.

Regelmäßige Ticketanalysen mit zusätzlichen Use-Case Bestimmungen und -Optimierungen helfen, die relevantesten RPA-Prozesse zu finden und identifizierte Abläufe zu optimieren.





Bei den meisten Kunden hilft ein Tag pro Monat RPA-Auditierung für eine optimale Nutzung und Erweiterung der RPA-Lösung. Dabei werden Interviews mit Mitarbeitern aus Ihrem Service-Desk und Teamleitern aus unterschiedlichen Abteilungen organisiert, um die Potenziale zu finden und zu optimieren.

Damit auch Ihre eigenen Mitarbeiter das RPA-Tool optimal kennen lernen und nutzen können, sind regelmäßige Trainings in der RPA-Umgebung ein sehr hilfreiches Mittel. Dabei sollen die Automaten auch analysiert und kontrolliert werden.

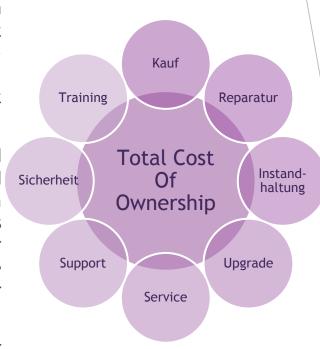


Wie rechnet sich der RPA-Betrieb? TCO- und ROI-Berechnung

Da wir aber nicht einfach nur automatisieren wollen, damit unsere Kunden modern sind, sondern damit auch Kosten verringert werden können, erstellt yim regelmäßig Business Case Analysen mit einer individuellen Total-Cost-of-Ownership (TCO) Berechnung. Diese kann nicht nur für RPA-Projekte, sondern auch für alle weiteren Prozess-Analyse-Projekte durchgeführt werden.

Die Anzahl der automatisierten Prozesse, das Verstehen der Prozesse und Anforderungen kombiniert mit dem umfassenden Wissen in den Tools und deren Möglichkeiten ist für einzelne Unternehmen nicht leicht zu erlangen und danach zu erhalten. Die Anpassung und Optimierung der Automaten, das immer wiederkehrende Suchen und Analysieren von neuen Prozessen zur Automation, die zielgerichtete Abstimmung mit Ihren Teamleitern, inklusive der notwendigen Dokumentation bildet die Basis zur TCO-Berechnung für Ihr Unternehmen.

Die Kosten für regelmäßige Schulungen und Zertifizierungen sind dabei nur ein Teil des TCO. Ebenso ist die Erfahrung im Umgang der Thematik sehr wichtig, um effektiv und qualitativ hochwertig arbeiten zu können.





Die Berechnung des Return on Investment kann sowohl auf Basis einzelner Prozesse als auch im Gesamtkontext durchgeführt werden. Zu Beginn eines Automationsprojektes wird der ROI meist zunächst für einzelne Prozesse aufgrund verschiedener Parameter (z.B. Komplexität, Einsparungspotential, Umsetzungsdauer) berechnet. Sobald yim den RPA-Betrieb übernimmt, können noch weitere Faktoren in die Berechnung einbezogen werden. Relevant sind dann vor allem auch die Kosten für die Wartung und Pflege der betroffenen Systeme sowie das freiwerdende Potential für wertschöpfende Tätigkeiten.



- Detailanalyse Ihrer Tickets und Prozesse als Grundpfeiler einer idealen Automatisierungsstra tegie
- Identifikation von Automatisierungspotentialen unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Kriterien
- TCO- und ROI-Bewertungen
- Transparenz von Anfang an
- Messbarer Erfolg nach der Implementierung
- Individuelle Leistungszusammenstellung nach Ihren Bedürfnissen



Tool / Prozess

1

Projektarbeit

- Unterschiedliche Komponenten beeinflussen die Umsetzung
- Tool-Kenntnisse, Prozessbeachtung, richtige Anwendung von Dokumenten und Formularen
- Bidirektionales Auslesen und Einspielen
- Anpassung an CI-Anforderungen
- Einführung der neuen Umgebung in Ihr Unternehmen



Outtasking

- Interner RPA-Betrieb durch den Kunden mit Unterstützung in der
 - Prozessverbesserung durch regelmäßige Optimierung der Automaten
- Beim Outtasking arbeitet yim ausschließlich in Ihrem System
- Regelmäßige Pflege des Systems (z.B. Anpassung der Automaten) werden durch yim übernommen, um einen stabilen Prozessablauf zu gewährleisten
- Optional: Upgrades der RPA-Software oder (Prozess-) Changes zum reduzierten Dienstleistungstagessatz



yim

- yim betreibt Ihr gesamtes RPA-System
- •Risikoübernahme durch yim am Betrieb des RPA-Systems dank idealer Nutzung des hinterlegten Eskalationsprozesses intern und mit dem Hersteller
- •Tiefe Kenntnisse des Tools und der automatisierten Prozesse
- Regelmäßige Überwachung, Reinigung und Pflege des Systems für eine verbesserte Verfügbarkeit (Pro-Aktive Wartung)
- •Optimal dokumentierte RPA-Prozesse sowie Automaten
- Bis zu 365/24/7-Überwachung und Betreuung durch Spezialisten
- Umfassende Betreuung der Schnittstellen und Anbindungen an andere, notwendige Systeme

Der Faktor Mensch Internes & externes Marketing für Ihre Automationsinitiative

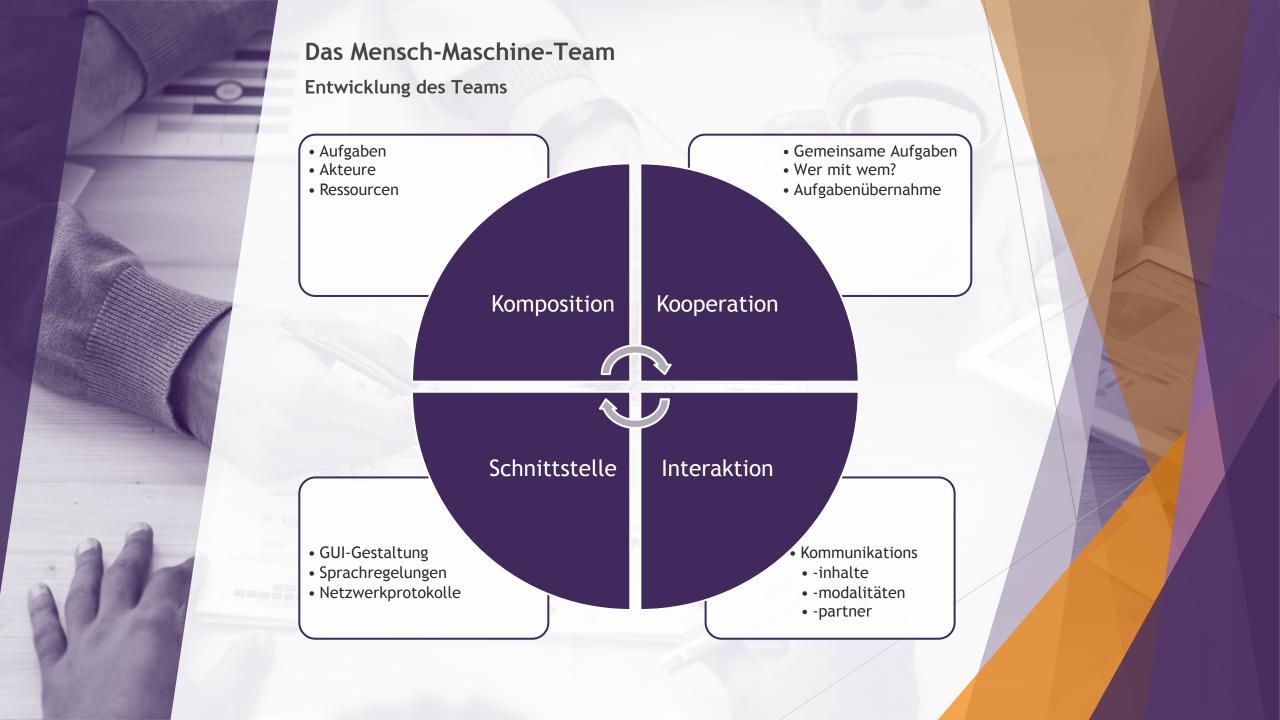
Gerade für die Durchführung repetitiver Aufgaben ist die Nutzung von Automation ideal. Mit den heutigen Möglichkeiten ist es für Kunden kaum zu erkennen, ob es sich um eine personalisierte, automatisch erstellte Nachricht handelt oder ob ein menschlicher Mitarbeiter die E-Mail verfasst hat. Der Vorteil von Automaten ist auch, dass sie keine Flüchtigkeitsfehler oder andere menschliche Fehler produzieren können und rund um die Uhr im Einsatz sind.

Dennoch werden Unternehmen auch in absehbarer Zukunft keineswegs auf menschliche Mitarbeiter verzichten können. Schließlich muss ganz zu Beginn einer Automation die Kampagne ausgearbeitet und implementiert werden - eine Aufgabe, die nach wie vor von Menschen übernommen wird. Auch das Nachsteuern von Automations-Initiativen anhand der Ergebnisse des Monitorings liegen in menschlicher Hand. Nicht zuletzt sind Menschen aber auch immer dann unverzichtbar, wenn persönlich mit dem Kunden kommuniziert werden muss, beispielsweise im Rahmen eines Telefonats.

Diese Unverzicht- sowie Unersetzbarkeit des Menschen im Zusammenspiel mit sogenannten Automations-Robotern muss für die erfolgreiche Implementierung und Nutzung von Automation zwingend intern kommuniziert werden. Somit soll Ängsten, welche im Kontext Digitalisierung bei nahezu jedem Menschen auftreten, bereits im ersten Schritt der Automationsinitiative entgegengewirkt werden.

Der Aufbau von sogenannten Mensch-Maschine-Teams, das Einbeziehen jeder relevanten und von der Automation betroffenen Person sowie die kontinuierliche Kommunikation der Vorteile von Automation für eben diese Personen sind die Basis für die erfolgreiche Digitalisierung Ihres Unternehmens.

Wir unterstützen Sie bei der Vorbereitung und Durchführung der Marketingaktivitäten für Ihre Initiative und beim Aufbau Ihrer Mensch-Maschine-Teams!





Lassen Sie sich die Chance eines idealen RPA-Systems nicht entgehen.

Gerne helfen wir Ihnen dabei!

yim GmbH & Co. KG

Neckarstraße 44, 65462 Ginsheim

www.y-im.de / info@y-im.de