■ KI-basierte Intelligent Aut

Mithilfe von Robotic Process Automation automatisieren viele Unternehmen regelbasierte Prozesse. Jetzt nutzen sie mit Intelligent Automation einen um KI-Technologien erweiterten RPA-Ansatz für den nächsten Schritt. Er erlaubt, auch komplexe Entscheidungen, Prozesse und Interaktionen zu automatisieren.

Robotic Process Automation (RPA) gilt als wesentlicher Treiber der Digitalen Transformation. Häufig starten Unternehmen mit RPA-Anwendungen, die einfach zu implementieren und mit einem geringen Risiko verbunden sind. Zudem versprechen sie einen schnellen Return on Investment. Allerdings ist RPA limitiert, weil Unternehmen damit nur regelbasierte Prozesse automatisieren können. Hier kommt Intelligent Automation ins Spiel. Sie steht für den ganzheitlichen Ansatz, die Geschäftsprozesse mithilfe von KI grundlegend zu optimieren und neu zu gestalten. Intelligent Automation erweitert den RPA-Ansatz und erstreckt sich auf Prozesse, Technologien und das Unternehmen als Ganzes – unter Einbeziehung des Faktors Mensch. Damit können Organisationen auch komplexe Entscheidungen, Prozesse und Interaktionen automatisieren.

RPA ist der Anfang

Die Robotic Process Automation dient der Automatisierung manueller oder digitalisierter, standardisierter Prozesse. Das heißt, ein Bot übernimmt und automatisiert repetitive, regelbasierte, manuelle Tätigkeiten, etwa das Abrufen von Informationen aus unterschiedlichen Datenbanken, die Erstellung von Berichten, die Bearbeitung von Rechnungen oder die Datenweiterleitung an verschiedene Systeme und Abteilungen. RPA zielt damit primär auf punktuelle Prozessverbesserungen ab.

RPA kann als Startpunkt einer weitergehenden, langfristigen Strategie gesehen werden, die die gesamten Geschäftsprozesse eines Unternehmens umfasst. Sie ist also ein erster Schritt auf dem Weg zur Intelligent Automation, die ein Unternehmen schrittweise umsetzen sollte, um eine erfolgreiche Adaption bei den eigenen Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Kunden sicherzustellen.

Um die Automatisierung eines Teilbereiches durch RPA zu erweitern, könnten in erster Linie der gesamte Prozess, die angeschlossenen Systeme und verschiedenen Einflussfaktoren betrachtet werden. Gute technische Hilfsmittel sind hier sog. Workflow-Managementsysteme, die als Schnittstelle zwischen Datenhaltung und Interaktion des Menschen den Prozess abbilden können. Dadurch bekommt man eine genauere Übersicht, wo und wann etwas passiert und an welcher Stelle mögliche Potenzia-

le für Automatisierungen liegen. Durch den Zugriff auf die verfügbaren Daten ist es auch möglich, eine KI zu integrieren und so anzulernen, dass sie mit den vorhandenen Daten trainiert wird und zukünftige Entscheidungen unterstützen kann.

Überall, wo die Interaktion mit dem Menschen noch benötigt wird, kann ein Chatbot die erforderliche Kommunikation zum Menschen übernehmen und zu gegebener Zeit die richtigen Fragen oder Informationen liefern. Auf diese Art kann eine Automatisierung in Kombination mit fortschrittlichen Technologien wie RPA, Predictive Analytics und Chatbots den gesamten Prozess verbessern.

Mit diesem Verfahren treibt ein Unternehmen die Prozessautomatisierung konsequent voran. Eine intelligente Automatisierung ist damit auch die Basis für eine agilere Unternehmenssteuerung, da Daten und Erkenntnisse nahezu in Echtzeit zur Verfügung stehen und somit für schnellere und präzise Entscheidungen genutzt werden können.

Vorbehalte sind unbegründet

Bezüglich der Nutzung von Automatisierungslösungen existieren vereinzelt Vorurteile, die aber größtenteils vollständig zu entkräften sind. Vor allem das oft strapazierte Argument, dass Automatisierungslösungen, und gerade RPA-Anwendungen, zur Freisetzung von Mitarbeitern führen, ist in der Regel unzutreffend. Das Ziel solcher Lösungen ist vielmehr, die Mitarbeiter zu entlasten und ihnen Freiräume für anspruchsvollere und kreative Aufgaben zu verschaffen. Gerade die COVID-19-Pandemie hat gezeigt, wie wichtig ein hoher Automatisierungsgrad ist. Die Einführung von Kurzarbeit auf der einen Seite und ein verändertes Verbraucherverhalten mit einer hohen Kundennachfrage auf der anderen Seite haben bei vielen Unternehmen zu personellen Engpässen geführt. Viele Aufgaben, vor allem im administrativen Bereich, wurden in diesen Phasen entweder nicht oder nur mit Verzögerung durchgeführt. Diese Engpässe wären gerade durch die Nutzung von Automatisierungslösungen weitgehend zu vermeiden gewesen. Nicht zu vergessen ist in diesem Zusammenhang, dass eine intelligente Automatisierung auch den Bedarf an Fachkräften mit adäquaten Qualifikationen erhöht – seien es KI-Experten, Low Code Developer oder Intelligent-Automation-Analysten.

omation erweitert RPA

Auch die Sicherheit wird bei Automatisierungslösungen thematisiert. Allerdings gilt beim Einsatz solcher Lösungen, wie in der IT generell, dass etwaige Sicherheitsrisiken durch das Ergreifen elementarer Schutzmaßnahmen reduziert werden. Dazu gehören etwa die Einschränkung der Benutzerrechte oder ein kontinuierliches Monitoring. Prinzipiell ist zudem zu konstatieren, dass ein Bot Aufgaben zuverlässiger, fehlerfreier und damit auch sicherer als ein Mitarbeiter erledigen kann.

Teilweise wird der Implementierungs- & Verwaltungsaufwand kritisch gesehen, der mit Automatisierungslösungen verbunden ist. Hier gibt es aber auch – gerade für Unternehmen mit begrenzten Ressourcen – Intelligent-Automation- oder RPA-as-a-Service-Angebote, bei denen ein Provider sämtliche Aufgaben übernimmt – von der Lösungskonzeption über den Betrieb & die kontinuierliche Anpassung bis hin zur permanenten Überwachung.

Derartige Vorbehalte sind also weitgehend unbegründet. Das größte Hemmnis bei der Einführung von Intelligent Automation ist auch eher das Silodenken einzelner Abteilungen, das vor allem in größeren Unternehmen noch oft anzutreffen ist. So werden gerade RPA-Projekte vielfach von einzelnen Fachabteilungen initiiert und umgesetzt. Im Hinblick auf eine durchgängige smarte Automatisierung muss aber immer die gesamte Systemlandschaft erfasst werden. Infolgedessen sollte das Thema Intelligent Automation im Top-down-Ansatz verfolgt werden.

Prozessautomatisierung reduziert Aufwand & Kosten

Die Vorteile einer Intelligent Automation zeigen sich auf verschiedensten Ebenen. Die smarte Automatisierung unter KI-Nutzung führt zu einer kontinuierlichen Prozessverbesserung und zur Beseitigung von Prozessfragmen-

tierungen und Medienbrüchen. Kunden profitieren dadurch von einem besseren Kundenerlebnis. Die eigenen Mitarbeiter werden entlastet, da sie deutlich weniger manuelle Tätigkeiten durchführen müssen. Nicht zuletzt kann eine ganzheitliche Prozessautomatisierung und -optimierung auch zu einer Kostensenkung beitragen.

CGI hat bereits etliche Intelligent-Automation-Projekte begleitet, die die Vorteile belegen. So wurde etwa bei einem Unternehmen aus dem Automotive-Bereich Pandemie bedingt eine umfassende RPA-Strategie umgesetzt, um Kosten zu reduzieren. Im Laufe der nächsten Jahre sind Hunderte Bots geplant, um eine Automatisierungsrate von 90 Prozent zu erzielen. Und bei einem Energieversorgungsunternehmen, das vor der Entscheidung stand, IT-Aufgaben auszulagern oder zu automatisieren, wurde innerhalb von drei Wochen ein Proof of Value vorgelegt. Die Business-Case-Bewertung ergab, dass die Automatisierung von drei zentralen Geschäftsprozessen zu einer Kostenminderung in Höhe von rund 300.000 Euro jährlich führen kann. Inzwischen konnte das Unternehmen die Betriebskosten durch eine umfassende Prozessautomatisierung um etwa drei Millionen Euro pro Jahr senken.

RPA kann als Brückentechnologie gesehen werden, die kurzfristigen Erfolg verspricht. Schwierigere oder komplexere Aufgaben können aber mit einem einzigen RPA-Tool oder mit einer isolierten Strategie nicht gelöst werden. Das Ziel eines Unternehmens sollte deshalb lauten, die bestehenden RPA-Projekte mit begrenztem Aufgabengebiet zu erweitern, und zwar in Richtung einer durchgängigen Automatisierung von Gesamtprozessen mit Einbindung aller Unternehmenssysteme und Mitarbeiter. Schließlich kann auf lange Sicht nur eine intelligente Automatisierung einem Unternehmen eine ganzheitliche Optimierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette bieten.

Der Autor:

Niklas Bläsing ist Senior Consultant bei CGI in Deutschland.

✉ blaesing@wissensmanagement.net