

Robotic Process Automation

IÖB-Potentialthema

Briefing der IÖB-Servicestelle



Eine Initiative von

 Bundesministerium
Digitalisierung und
Wirtschaftsstandort

 Bundesministerium
Verkehr, Innovation
und Technologie

In Kooperation mit

**BBG**
BUNDESBESCHAFFUNG

Robotic Process Automation (=RPA) bzw. Prozessautomatisierung bietet die Möglichkeit, digitale Prozesse über mehrere Softwareanwendungen hinweg (die normalerweise manuell durchgeführt werden müssen) durch einen digitalen Roboter zu automatisieren. Hierfür bieten sich besonders jene repetitiven Prozesse an, die regelmäßig wiederholt werden müssen und klaren Regeln/Abfolgen unterliegen.

Beispiele:

- 1) *Die Mitarbeiterinnen im **Parteienverkehr** eines Ministeriums müssen täglich Kontaktdaten von einem online ausgefüllten Formular in ein CRM-System übertragen (einfache Tätigkeit des Kopierens). Da die eingegebenen Daten in der Maske bereits strukturiert sind und in jeweils vorgegebene Felder im CRM kopiert werden müssen, könnte sich dieser Prozess für eine Automatisierung eignen.*
- 2) *Die **Personalabteilung** muss jeden Monat die Leistungserfassung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auswerten und abschließen, sowie fehlende Buchungen beim Mitarbeiter/bei der Mitarbeiterin per E-Mail melden, damit diese nachgetragen werden können. Dieser Prozess ist langwierig, da er mit vielen Klicks verbunden ist, jedoch nicht komplex. Auch dieser Prozess könnte automatisiert werden.*

Die IÖB-Servicestelle hat aus Gesprächen mit mehreren Anbietern sowie öffentlichen Auftraggebern einige Erkenntnisse gezogen und möchte diese im Folgenden für Sie zusammenfassen:

Chancen

- Rasche Umsetzung möglich: die Realisierung baut auf bestehender Systemarchitektur auf
- Prozessverbesserung als Zusatznutzen: Die Automatisierung führt zur kritischen Analyse von bestehenden Prozessen und der Identifikation von Ineffizienzen
- Verbesserung der Mitarbeiter/innen- und Kundenzufriedenheit (wenn Prozesse schneller ablaufen und z.B.: ein Kollege auf die Bearbeitung seiner Anfrage nicht warten muss)
- Reduzierung der Durchlaufzeit von Abläufen: Einmal eingelernt erledigen die Roboter einfache Aufgaben schnell und zuverlässig
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit (z.B.: für Revision): Die Arbeitsschritte des Roboters sind einsehbar und eindeutig dokumentiert
- Prozesse sind relativ einfach durch die Organisation selbst automatisierbar, es bedarf nicht für jede Anpassung im Ablauf des Roboters den Einsatz begrenzter und/oder teurer IT-Fachkräfte bzw. Berater.

Potentialeinschätzung

1. Welche Prozesse eignen sich für eine Automatisierung mit RPA?
 - Repetitive Tätigkeiten, die ausreichend oft vorkommen
 - Regelbasierte Prozesse mit wenig menschlicher Entscheidung
 - Hoher Grad an Standardisierung (mit wenigen Ausnahmen)
 - Strukturierter, elektronisch verfügbarer Dateninput
 - Verwendung von zwei oder mehr Systemen im Prozessverlauf
2. Welche Rahmenbedingungen muss ich in meiner Organisation schaffen, um RPA zu ermöglichen?

Welche technischen und fachlichen Voraussetzungen muss ich schaffen?

Die technische Expertise bringt der Lieferant ein. Das Versprechen der RPA-Anbieter ist, dass auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne IT-Fachkenntnisse mithilfe der Software Prozesse automatisieren können. Sie sollten jedoch intern Lead-user aufbauen, die weitere Kollegen später bei der Automatisierung von deren Prozessen unterstützen können. Diese Rolle könnten auch externe Berater einnehmen.

In manchen Fällen kann es sinnvoll sein zusätzlich eine fachliche Begleitung für das Prozessmanagement aufzustellen. Diese hilft vor allem dann, wenn Prozesse erst zu identifizieren und zu systematisieren sind.

Wen muss ich überzeugen/mitnehmen? (Interne/externe Stakeholder)

Automatisierung von Prozessen kann zu Verunsicherung seitens Ihrer Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter bzw. Kolleginnen und Kollegen führen, sollte das Vorhaben nicht transparent und proaktiv kommuniziert werden. Die Empfehlung lautet daher: Stellen Sie sich obenstehende Fragen bereits früh im Prozess und binden Sie alle relevanten Stakeholder rechtzeitig mit ein.

Binden Sie hierfür unbedingt einige Key User der Organisation ein! Dies sind in der Regel jene Personen, die später eigenständig Bots erstellen und so Prozesse automatisieren sollen. Eine gewisse Affinität zum Thema Digitalisierung ist hierfür nur förderlich.

3. Welche ersten Schritte kann ich setzen?

Kontaktaufnahme mit der IÖB-Servicestelle

Die IÖB-Servicestelle kann Sie in der Vorbereitung eines RPA Projekts unterstützen:

- Initiierung (und ggf. Moderation) von Marktgesprächen mit bis 3-4 Anbietern
- Kontaktvermittlung zu anderen öffentlichen Auftraggebern bzw. Expertenorganisationen mit Erfahrungen im Bereich RPA

Austausch mit Anbietern

Erste Marktgespräche können Aufschluss über die Marktsituation, Kostenschätzungen, potentielle Projektabläufe sowie Implementierungsmöglichkeiten geben. Sie können Erkenntnisse erlangen, die Ihnen den Projektstart wesentlich erleichtern.

POC bzw. Pilotprojekt starten

Sie müssen nicht die Katze im Sack kaufen. Die meisten Anbieter möchten ihren Kunden den Einstieg und die Entscheidung für RPA leichtmachen und bieten eine der beiden folgenden Einstiegsvarianten: Ein erster **Proof of Concept** kann in wenigen Tagen Aufschluss darüber geben, ob die technische Durchführbarkeit der Prozessautomatisierung gegeben ist. Hierfür können Sie mit einem Anbieter kooperieren um einen unkomplizierten (Teil-)Prozess zu automatisieren. Ein **Pilotprojekt** hingegen bietet Ihnen die Chance tiefergehend zu testen. Meist läuft der automatisierte Prozess dann bereits unter den echten Bedingungen.

4. Welche Kosten kommen auf meine Organisation zu?

Je nach Prozessanzahl und Prozesskomplexität können Sie für ein **Pilotprojekt** (Länge ca. 10 Wochen) mit ca. 15.000 – 30.000 EUR an Beratungskosten rechnen. Lizenzen entfallen oftmals im Rahmen eines Pilotprojekts.

Die Kosten- und Lizenzmodelle für einen Rollout variieren je nach Anbieter.

Anbieter im Bereich Prozessautomatisierung

Die IÖB-Servicestelle hatte im Jahr 2019 bereits Kontakt mit einigen RPA-Anbietern: im Zuge von Marktgesprächen sowie auf einer gemeinsam mit dem Bundesrechenzentrum organisierten Veranstaltung. Untenstehende Liste soll Ihnen die Kontaktaufnahme einfacher machen. Sie hat jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit bzw. Priorisierung. Die Landschaft im Bereich Prozessautomatisierung entwickelt sich laufend weiter.

Systemanbieter:

[Tricentis](#)
[Automation Anywhere](#)
[UiPath](#)
[Another Monday](#)
[Blue Prism](#)
u.v.m.

Beratungsunternehmen:

[IBM](#)
[Ernst & Young](#)
[DXC Technology](#)
u.v.m.

Kontakt IÖB-Servicestelle: www.ioeb.at/kontakt/ioeb-servicestelle