

RPA – eine disruptive Technologie

Was bedeutet Robotic Process Automation für das klassische Outsourcing?

Autor: Milad Safar, Managing Partner Weissenberg Group

Die Auslagerung von Geschäftsprozessen als Mittel zur Steigerung des Unternehmenserfolgs ist längst Standard in der Wirtschaft. Große Unternehmen, vor allem im Finanz-, Versicherungs- und Telekommunikationssektor, setzen seit Jahrzehnten auf Konzepte wie das Business Process Outsourcing (BPO) durch Nearshore- und Offshore-Provider. Zu den ausgelagerten Prozessen zählen vor allem interne Geschäftsprozesse aus den Bereichen Personal, Einkauf, Logistik, Finanz- und Rechnungswesen. Dahinter steckt die Überlegung, dass es kostengünstiger und weniger aufwendig ist, Prozesse auszulagern als die entsprechende Kompetenz im Unternehmen aufzubauen. Der Fachkräftemangel und damit fehlendes Know-how im IT-Bereich hat beispielsweise dazu geführt, dass Programmieraufträge der Fachabteilungen von den zuständigen IT-Abteilungen an ausländische Dienstleister outgesourct wurden.

Effizienzeffekte schwinden

Mehr Flexibilität bei kurzfristig anfallenden Aufgaben, eine höhere Qualität bei niedrigerer Fehlerquote sowie die Chance, sich auf seine Kernkompetenzen konzentrieren zu können, sprechen für viele Unternehmen für ein Outsourcing von internen Geschäftsprozessen. Zudem sind die Kosten einer externen Vergabe transparent. Jahrzehntelang hat sich Outsourcing gerade unter Kostenaspekten gelohnt. Aber das könnte sich in absehbarer Zeit ändern. Denn in Branchen, in denen Outsourcing schon länger im Einsatz ist, büßt die Auslagerung von Geschäftsprozessen nach und nach Effizienzeffekte ein. Potenziale zur Effizienzsteigerung sind bereits ausgeschöpft. Auch das Lohnkostenargument wird zunehmend obsolet, denn die Offshore-Löhne steigen beispielsweise in China und Indien zweistellig pro Jahr. Auch verschärfte gesetzliche Bestimmungen, wie z. B. im Umgang mit personenbezogenen Daten durch die DSGVO, belasten das Thema zusätzlich.

RPA: Die schlanke Alternative

Dem Outsourcing-Markt droht aber noch aus einer ganz anderen Ecke Gefahr. Robotic Process Automation (RPA) stellt sich immer stärker als eine günstige und schlanke Alternative zum Outsourcing dar und macht die Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister überflüssig.

RPA steht dabei für die Symbiose zwischen moderner Technik und einer gezielten Prozessoptimierung durch die einfache Bereitstellung sogenannter Software-Roboter. Im Gegensatz zu gewöhnlicher Automatisierung müssen bei der RPA jedoch keine separaten Systeme geschaffen oder Lösungen entwickelt werden. Vielmehr muss lediglich ein regelbasierter und standardisierter Prozess sichergestellt werden. Dies ist insbesondere bei Dateneingabefunktionen im unternehmenseigenen Enterprise Resource Planning (ERP) der Fall. Somit werden bei RPA die Prozesse schnell und einfach automatisiert, ohne dass ein bestehendes System verändert werden muss. Die RPA-Anwendungen greifen auf das User-Interface von Applikationen zu und erledigen einfache, sich wiederholende Abläufe. Sie arbeiten rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr fehlerfrei und tragen so dazu bei, die Effizienz bei der Abarbeitung einfacher Tasks zu erhöhen. Den Mitarbeitern ermöglicht dies, sich auf ihre wesentlichen Aufgaben zu konzentrieren und z. B. mehr Zeit mit dem Kunden oder für die Herausforderungen der digitalen Transformation zu verbringen.

Kosteneinsparungen von bis zu 70 Prozent und weitere Vorteile

Experten schätzen die Kosteneinsparungen von RPA gegenüber Outsourcing von bis zu 70 Prozent. Denn die mit der Konzeption und Implementierung von RPA verbundenen Kosten belaufen sich in der Regel nur auf den Bruchteil eines durchschnittlichen Outsourcing-Vertrags.

Der Einsatz von RPA bietet den Unternehmen aber noch wesentlich mehr Vorteile gegenüber Outsourcing.

1. Abstimmungs- und Kommunikationsprobleme zwischen Fachabteilung, IT und Provider werden eliminiert.
2. Aufwendige Kontrollen der Qualität der outgesourcten Prozesse und der Einhaltung der Vertrags- und Zahlungskonditionen durch den Dienstleister entfallen.
3. Keine Störungen und Verzögerungen im kompletten Prozessablauf durch Schwierigkeiten mit ausgelagerten Teilprozessen. Dynamische und schnelle Änderungen werden nicht mehr dadurch erschwert, dass der Outsourcing-Dienstleister darauf nicht vorbereitet ist.
4. Der Einsatz der Software-Roboter lässt sich bei Bedarf unbegrenzt skalieren.
5. Software-Roboter erhalten einmal alle notwendigen Informationen und führen anschließend ihre Aufgaben fehlerfrei durch, ohne sich jemals zu beschweren oder Pausen einzulegen. Sie verhalten sich immer entsprechend den Geschäftsanforderungen, da sie sich an ein strikt nachvollziehbares Verfahren halten.
6. Die Unternehmen behalten die vollständige Kontrolle über ihre Geschäftsprozesse und Daten. Prozessrelevante Daten verlassen Deutschland nicht. RPA gewährleistet ein besonders hohes Maß an Datenschutz und Compliance. Datenschutzverletzungen aufgrund fehlerhaften Verhaltens oder Gehaltsabweichungen aufgrund von Berichtsfehlern durch einen Dienstleister, die Unternehmen Milliarden kosten, können ausgeschlossen werden.
7. RPA ermöglicht die Loslösung von unterschiedlichen Arbeitszeiten, die aufgrund von unterschiedlichen Zeitzonen entstehen und bietet damit eine schnellere Problemlösung als z. B. bei BPO.
8. Veraltete, ausgelagerte Backend-Prozesse können mit Hilfe von RPA einer Frischzellenkur unterzogen werden.
9. RPA schafft Transparenz über den Bearbeitungsstand der ehemals fremdvergebenen Prozesse.
10. RPA erhöht die Prozessqualität durch den Ausschluss menschlicher Fehler.
11. RPA vereinfacht und garantiert das Einhalten strenger gesetzlicher Regularien und Compliance-Anforderungen.

Schon seit längerem zeichnet sich zudem ein Trend ab, dass viele Firmen ihre internen Prozesse wieder ins Unternehmen zurückholen oder im Unternehmen behalten wollen. Die RPA-Technologie hat das Potenzial, diese Überlegungen Realität werden zu lassen.

Gerade für mittelständische Unternehmen, die dem Outsourcing grundsätzlich skeptisch gegenüberstanden, bringt RPA erhebliche Vorteile. Da deren Ressourcen oft begrenzter sind als bei größeren Unternehmen, ist es noch wichtiger, die vorhandenen Ressourcen effektiv zu nutzen und trotzdem die Prozesse zu optimieren. Die Implementierung von Software-Robotern vereint die Vorteile des Outsourcings mit der Möglichkeit, flexibel und präzise zu wachsen und in Humankapital zu investieren, das für strategische Aufgaben eingesetzt werden kann.

Ist RPA das Ende für Outsourcing-Dienstleister

Angesichts der technischen Möglichkeiten von RPA, Routineaufgaben schnell und kostengünstig zu erledigen, schon das Totenglöcklein für Outsourcing zu läuten, wäre allerdings verfrüht. RPA ist für Outsourcing-Dienstleister gleichermaßen Bedrohung wie Chance. Die Ära des klassischen Business Process Outsourcing geht zu Ende. Denn sie stehen fortan in Konkurrenz mit hausinternen RPA-

Lösungen, die Unternehmen im eigenen Backoffice etablieren. Zudem sind technische Innovationen für Unternehmen bei der Vergabe von Aufträgen an Outsourcing-Dienstleister ein treibender Faktor.

...oder eine große Chance?

Outsourcing-Anbieter nutzen traditionell Technologien zur Rationalisierung von Technologien und zum Geschäftsprozessmanagement, um IT- und Geschäftsprozesse zu transformieren und ihren Kunden von Jahr zu Jahr Produktivitätssteigerungen zu ermöglichen. Vor allem regionale Outsourcing-Dienstleister können von RPA profitieren, in dem sie ihrerseits die an sie ausgelagerten Prozesse ihrer Kunden mit eigenen Software-Robotern automatisieren. Durch die Nutzung von Software-Robotern können Outsourcing-Anbieter Produktivitätsvorteile von bis zu 50 % über die Laufzeit eines Vertrages an ihre Kunden weitergeben. Das versetzt sie in die Lage, den Near- und Offshoring-Anbietern ernsthafte Konkurrenz zu machen. Aber wie immer gilt auch hier das Motto: Die Schnellen fressen die Langsamen. Wer zuerst auf RPA setzt, wird sich einen signifikanten Vorsprung erarbeiten und am meisten vom Einsatz dieser Technologie profitieren.

Generell muss man Robotergesteuerte Prozessautomatisierung als kostengünstige Lösung und risikoaversen Ansatz zur Automatisierung von Aufgaben sehen. Damit steht Fachabteilungen, IT und Outsourcing-Providern eine Werkzeugbox zur Verfügung, die großes Potenzial in den unruhigen und dynamischen Zeiten der digitalen Transformation bietet.

Wolfsburg, September 2018

Anzahl der Zeichen: 8.251

Über Milad Safar:

Milad Safar ist Managing Partner der Weissenberg Group, die er 2012 zusammen mit Marcel Graichen gegründet hat. Seit Beginn seiner Berater-Tätigkeit entwickelte er für namhafte Konzerne Lösungen zur Optimierung von Prozessen durch den Einsatz von IT-Systemen. Schwerpunktmäßig beschäftigt sich Milad Safar mit den Themen Digitalisierung, Robotic und Künstliche Intelligenz, zu denen er auch regelmäßig Vorträge hält.

Weissenberg – Effortless Intelligence

Weissenberg Group mit Sitz in Wolfsburg wurde 2012 von Milad Safar und Marcel Graichen gegründet und beschäftigt 66 Mitarbeiter. Weissenberg Group ist der interdisziplinäre Ansprechpartner für hoch effiziente und innovative IT-Lösungen. Das Kerngeschäft der Weissenberg Group wird durch die Unternehmensbereiche Weissenberg Solutions, Weissenberg Intelligence und Weissenberg Potentials abgedeckt.

Das Kerngeschäft von Weissenberg Intelligence bilden die vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten, die sich für Unternehmen durch den Einsatz von Robotic Process Automation und Künstlicher Intelligenz ergeben. Im Zentrum steht die Automatisierung standardisierter, regelbasierter Prozesse durch Software-Roboter, um die vorhandenen Ressourcen effizienter einzusetzen und damit für die Unternehmen letztendlich einen wirtschaftlichen Mehrwert zu schaffen.

Als Schnittstelle zwischen IT- und Strategy-Consulting vereint Weissenberg Solutions das Know-how der Unternehmensgruppe im Bereich Prozessberatung, Projektmanagement und Softwareentwicklung. Individuell zugeschnittene Geschäftsprozessmanagement-Verfahren zur Analyse der relevanten Geschäftsprozesse garantieren eine effiziente Gestaltung von Arbeitsabläufen und bestehenden Prozessen im Unternehmen und sorgen so für einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil.

Unternehmenskontakt

Weissenberg Group

Major-Hirst-Str. 11

38442 Wolfsburg

T.: 05361 897 - 3090

<https://weissenberg-group.de>

