

## Robotic Process Automation für das Produzierende Gewerbe



100%  
90%  
80%  
70%  
60%  
50%  
40%  
30%  
20%  
10%

35

35

# Inhalt

1. Mit virtuellen Mitarbeitern die Herausforderungen im Produzierenden Gewerbe meistern .....	4
2. Mehr Effizienz, weniger Kosten – RPA bringt viele Vorteile .....	6
3. Indikatoren für den Einsatz einer robotergestützten Prozessautomation .....	8
4. Lösungskreativität und Anwendungsgebiete für das Produzierende Gewerbe .....	9
5. Erfolgsfaktoren für die Einführung .....	10
6. Eine Digital Workforce mit Vertrauen und mit Governance .....	11
7. Eine erfolgreiche Zukunft im Blick .....	12
8. Unser konkretes Angebot .....	13
9. Ihre Ansprechpartner .....	14

# 1. Mit virtuellen Mitarbeitern die Herausforderungen im Produzierenden Gewerbe meistern

Die zunehmende Veränderungs- und Innovationsgeschwindigkeit in Wirtschaft und Gesellschaft betrifft inzwischen alle Unternehmen. Angesichts ständig neuer Kundenanforderungen und Kommunikationskanäle, der zunehmenden Datenflut und der Welle technologischer Innovationen geht das Produzierende Gewerbe das Thema Digitalisierung mittlerweile aktiv an. Hinzu kommt ein wachsender Kostendruck, der sich unter anderem aus der Niedrigzinsphase sowie aus dem steigendem Preisbewusstsein und der sinkenden Markentreue der Kunden ergibt. Zugleich stehen große Investitionen an: Historisch gewachsene IT-Umgebungen müssen flexibel und anpassungsfähig gehalten werden, Bestandssysteme sind abzulösen. Auch gilt es, neue Technologien sowie Anwendungen zu untersuchen und erproben. Ein passendes Beispiel bieten für Produzierende Unternehmen die Prozesse im Zoll- und Außenhandel. Die Belege und andere Daten müssen dabei manuell in unterschiedlichen Softwareprodukten verwaltet werden – ohne Schnittstellen. Das ist aufwändig und fehleranfällig.

Robotic Process Automation ist eine Technologie zur Automatisierung von Routinevorgängen – Software-Roboter bedienen hierzu Computer und Anwendungen genauso wie ein realer Mitarbeiter.

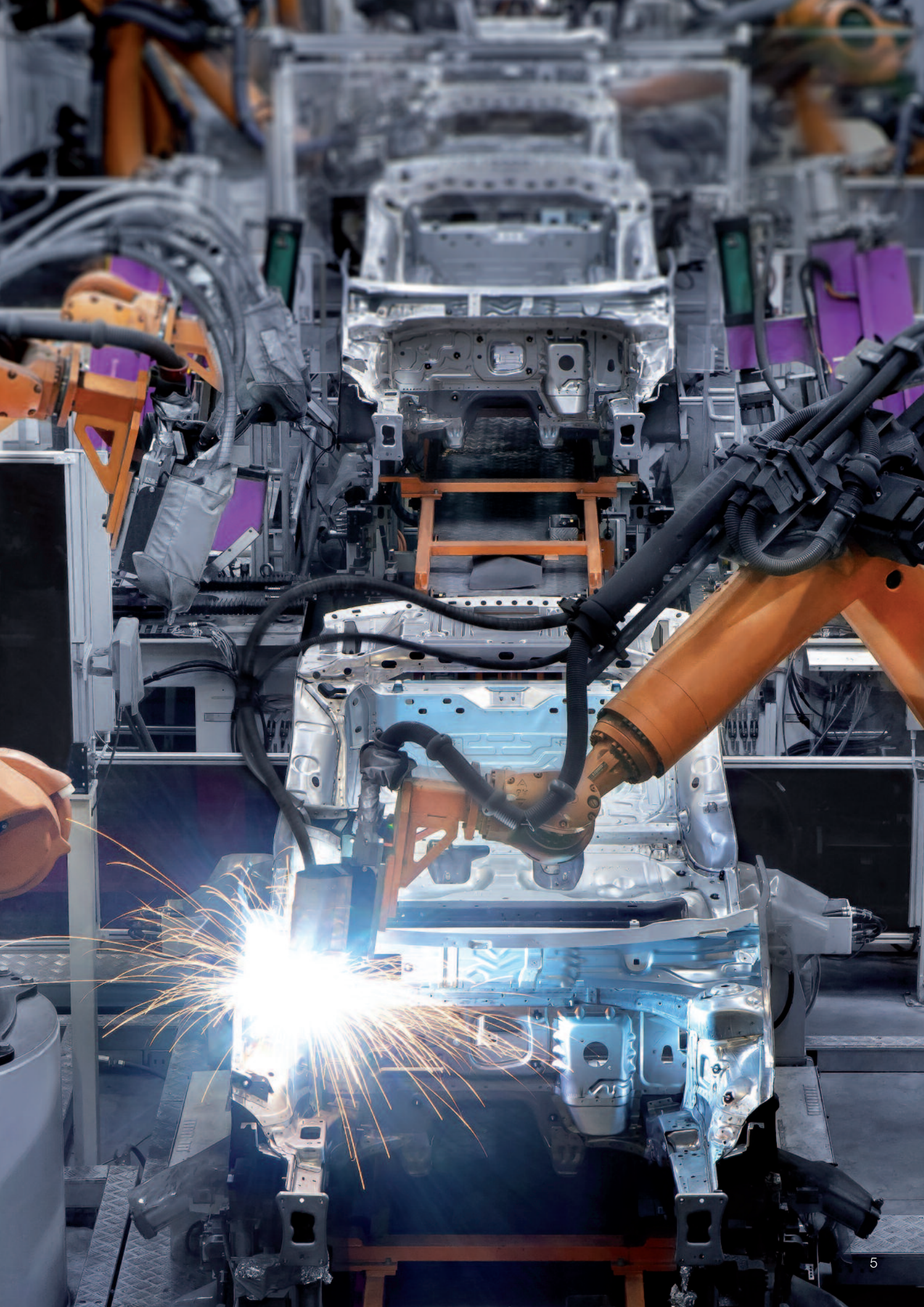
Vor diesem Hintergrund suchen Unternehmen nach neuen Wegen, ihre Geschäftsprozesse zu digitalisieren, automatisieren und datenbasiert zu steuern. Entscheidend sind hierbei wirksame Produktivitäts- bzw. Einspareffekte bei gleichzeitig niedrigen Kosten und schneller Implementierungsdauer. Für die nächsten Jahre kommt hierfür vor allem Robotic Process Automation (RPA) als Technologie ins Spiel, die all diese Kriterien erfüllt und somit Unternehmen wirtschaftlich deutlich entlasten kann.

**Software-Roboter und ihre intelligente Automation führen zu einem enormen Fortschritt in strategischen, wirtschaftlichen, organisatorischen und technologischen Aspekten von Unternehmensführung und in operativen Prozessen.**

**RPA automatisiert Unternehmensprozesse.**

So werden Software-Roboter zu virtuellen Mitarbeitern und bedienen – ganz wie Menschen – nach einer kurzen Einarbeitungsphase ausgewählte Geschäftsabläufe, die sich durch viel Routine auszeichnen. Nahtlos, medienbruchfrei und tatsächlich non-invasiv. Vom E-Mail-Programm bis zur selbstentwickelten Fachsoftware. Möglich machen dies – nach Analyse, Planung und Konzeption – konfigurierte Regelwerke, Templates und Entscheidungstabellen. Der virtuelle Mitarbeiter erhält ID und Passwort, loggt sich ein, liest den Inhalt einer Anwendungsmaske, sucht Felder mit relevanten Daten, kopiert Daten in andere Oberflächen, führt Berechnungen durch, löst Folgeaktivitäten aus oder schließt ganze Vorgänge ab. Dabei berücksichtigt er existierende Rollen, Berechtigungen oder Schnittstellen. Nur in definierten Fällen steuert der Software-Roboter solche Vorgänge an „echte“ Mitarbeiter aus, damit diese – je nach Workflow und Verantwortlichkeit – eine Entscheidung treffen oder bestätigen. Der Roboter erledigt seine Aufgaben stetig, in gleichbleibend hoher Qualität und vor allem schnell und zuverlässig.

Erfahren Sie auf den folgenden Seiten, wie Sie mit dem Einsatz von Software-Robotern Ihre knappe Ressource Mitarbeiter zielorientierter einsetzen, Routineprozesse automatisieren, weniger Fehler produzieren, Kundenzufriedenheit erhöhen, Ihr Ergebnis verbessern und Ihren Wettbewerbsvorsprung für die Zukunft weiter ausbauen.



## 2. Mehr Effizienz, weniger Kosten – RPA bringt viele Vorteile

### ■ 2.1 Wirtschaftlichen Vorteile

#### Rund um die Uhr, zu geringeren Kosten.

Tatsächlich erzielt die Automatisierung sich wiederholender Tätigkeiten im Schnitt Kosteneinsparungen von 30 bis 60%, in besonderen Fällen sogar bis 95%. Der Software-Roboter arbeitet mit der Geschwindigkeit einer Maschine und erreicht eine Beschleunigung von Prozesslaufzeiten bis zu einem Faktor 15. Über das gesamte Jahr arbeitet der virtuelle Mitarbeiter 24 Stunden pro Tag und 7 Tage die Woche, eingeschränkt nur durch die Verfügbarkeit der zu bedienenden Systeme entlang der Prozesskette.

#### Schnelle und einfache Konfiguration.

Die Investitionen sind vergleichsweise gering. Ein Proof of Concept ist innerhalb weniger Wochen durchgeführt, ein Pilotprojekt mit zwei bis drei Prozessen schnell gestartet. Anders als größere IT-Projekte sind Kosten, Risiken und Realisierungsdauer gering. Ein Grund, warum auch Abläufe automatisiert werden können, die normalerweise eine Anpassung der IT Systeme nicht rechtfertigen würden. Beispielsweise aufgrund einer geringeren Bedeutung oder eines geringen Arbeitsvolumens oder weil ein betroffenes System nur noch eine überschaubare Lebenserwartung hat.

Quantitative und qualitative Aspekte führen in der Regel zu einem außergewöhnlichen ROI.



## ■ 2.2 Qualitative Vorteile

**Deutlich bessere Ergebnisse.** Die maschinelle Präzision erreicht eine Zuverlässigkeit von über 99%. Falscheingaben, Tippfehler und erhöhte Nachbearbeitungsquoten gehören der Vergangenheit an. Dies führt zu einer verbesserten Prozessqualität. Integrierte Prüfroutinen machen Arbeitsschritte nachvollziehbar. Ihre Dokumentation erleichtert Auditierungen. Qualitätssicherung wird einfacher, Revisionsabteilungen und Qualitätsbeauftragte werden entlastet, operative Risiken werden minimiert.

## ■ 2.3 Organisatorische und kulturelle Vorteile

**Mehr Mitarbeiterzufriedenheit.** Der Software-Roboter übernimmt ungeliebte, abwechslungsarme Massenaufgaben. In Zeiten von Fachkräftemangel können diese wertvollen Ressourcen, die durch solche Aufgaben bisher gebunden waren, jetzt ganz anders eingesetzt werden, und zwar vielfältiger, anspruchsvoller und damit auch motivierender. Das Unternehmen gewinnt eine neue Freiheit und Flexibilität. Stärken der Mitarbeiter wie Lösungsorientierung, Empathie, Kommunikationsfähigkeit, analytisches und konzeptionelles Denken oder Urteilsvermögen bekommen einen wichtigen Stellenwert. Das stärkt die Motivation, erhöht die Zufriedenheit der Mitarbeiter und die Bindung an den Arbeitgeber.

## ■ 2.4 Marketing- und Vertriebsvorteile

**Mehr Kundenzufriedenheit.** Der Einsatz von RPA in kritischen Kundenprozessen steigert die Kundenzufriedenheit. Die Wahrnehmung von Geschwindigkeit, Verfügbarkeit und Verlässlichkeit stärkt ein positives Kunden-

erleben. Das führt zu einer höheren Bindung und verbessert das Unternehmensimage. RPA hat einen bedeutenden Anteil an gelebter Kundenexzellenz.

## ■ 2.5 Technologische Vorteile

**Keine Veränderungen der Systemlandschaft.** RPA erfordert keine Veränderungen an bestehenden Systemen oder Anwendungen. Ihr non-invasiver Charakter erleichtert den IT-Bereichen die Einführung, denn sie müssen weder Geschäftsprozesse noch Systemlandschaften anpassen. Aus Sicht der IT ist die Implementierung risikolos, unkompliziert, leicht handhabbar und ressourcenschonend. Gleichzeitig ist die Wahrnehmung der deutlichen Ergebnisverbesserung an vielen Stellen im Unternehmen positiv. Der initiale Aufwand und die Pflege im weiteren Betrieb sind überschaubar.

## ■ 2.6 Strategische Vorteile

**Vielfältige Einsatzmöglichkeiten.** RPA tangiert fast alle Bereiche der Unternehmensführung. So einfach der Ansatz, so groß die Auswirkungen. Angefangen von neuen Erkenntnissen zu Optimierungspotenzialen im Gesamtprozess bis hin zu Alternativen zum Outsourcing oder Re-Insourcing. So können In Zeiten hoher Last weitere Instanzen per Knopfdruck zugeschaltet werden. Aber auch Aspekte wie Employer Branding, HR-Kosten im Hinblick auf Recruiting oder Steuerung anzulernender Mitarbeiter in anderen Zeitzeonen, Sprachräumen und Kulturen sprechen für RPA. Die knappe Ressource der Fachkräfte kann sinnhafter eingesetzt oder Ziele können für Service-Level leichter verändert werden.

### 3. Indikatoren für den Einsatz einer robotergestützten Prozessautomation

Generell lässt sich eine Vielzahl von Geschäftsprozessen mit RPA automatisieren. In jedem Fall lohnt es sich, gemeinsam mit den RPA-Experten von NTT DATA eine professionelle Prozesspotenzialanalyse durchzuführen. Eine erste Einschätzung gewinnt man bei der Betrachtung folgender Kriterien:

Eine professionelle Prozesspotenzialanalyse ist für die erfolgreiche Umsetzung eines RPA-Projektes entscheidend.

- Ist der Prozess regelbasiert?
- Sind die Input-Daten strukturiert?
- Ist das Volumen hoch?
- Ist die Komplexität gering?
- Ist die Anzahl der involvierten Anwendungen und Medienbrüche hoch?
- Ist die Anzahl der erforderlichen Mitarbeiter hoch?
- Sind Prozessrisiko bzw. Fehlerkosten hoch?
- Ist die Fehlerquote bei manueller Ausführung hoch?

**Ideal für Routineaufgaben.** RPA eignet sich immer dann, wenn Mitarbeiter am Computer mit einer relevanten Anzahl anfallender Routinevorgänge in mehreren Schritten zeitintensiv und nach einem bestimmten Muster durch unterschiedliche Anwendungen navigieren müssen. Der Anwendung von RPA auf Prozesse sind kaum Grenzen gesetzt. Mitunter sind nur kleine Anpassungen an Prozessen erforderlich, um sie für RPA erschließbar zu machen. Software-Roboter sind beliebig skalierbar und lassen sich flexibel und schnell auf eine Vielzahl von Prozessen anwenden.

**Unterstützung zur richtigen Zeit.** Manchmal kann sogar ein nur zeitweiser Einsatz sinnvoll sein. Beispielsweise in Szenarien von Lastspitzen oder Vorgangsrückständen, oder zur Überbrückung von Kapazitätsengpässen während der Zusammenlegung von Organisationsstrukturen und Systemlandschaften. Das Gute daran: Software-Roboter verlernen nichts, selbst wenn sie eine Weile inaktiv gesetzt werden.





## 4. Lösungskreativität und Anwendungsgebiete für das Produzierende Gewerbe

Der Einsatz von RPA mit seinen umfangreichen Anwendungsmöglichkeiten kann Produzierenden Unternehmen dabei helfen, die eigene Produktivität zu erhöhen, Kosten zu reduzieren und Fehlerquoten zu verringern. Am Beispiel der Prozesslandschaft eines

Automobilunternehmens zeigen sich viele Abläufe mit signifikantem Automatisierungspotenzial. Neben Kernprozessen wie Anfragenbearbeitung oder Reklamationsmanagement betrifft dies auch typische Querschnittsprozesse, z. B. im Personalwesen oder in der IT.

### Großes Potential



#### Anfragebearbeitung

- › Erkennung und Änderung von Kundendaten
- › Prüfung und Übertragung von Kundendaten in das Bestandsführungssystem
- › Abgleich und Korrektur von Kundendaten in unterschiedlichen Systemen/Anwendungen
- › Zuständigkeiten und Ansprechpartner festlegen



#### Reklamationsmanagement

- › Prüfung auf Anspruch durch Abgleich von Daten
- › Reklamationscontrolling
- › Reporting

### Mittleres Potential



#### Vertrieb

- › Abrechnung von Prozessen
- › Kundenanalyse
- › Unterstützung beim Opportunity Management
- › Controlling



#### IT

- › Installation von Software
- › Incident Management (Tickets etc.)



#### Finance

- › Zahlungsabwicklung (Einzel- und Sammelverträge)
- › Erstellung von Monats- / Jahresabschlüssen
- › Ein- und Übertragungen in Haupt- und Nebenbuch



#### HR

- › Übertragung von Daten aus Bewerbungen
- › Gehaltsabrechnung
- › Unterstützung bei der Mitarbeiterverwaltung (z.B. Bankverbindung ändern)



#### Compliance

- › Löschung alter nicht mehr benötigter Daten (DSGVO)
- › Risikoprüfung
- › Analyse von datenschutzrelevanten Einträgen

### Niedriges Potential



#### Produktentwicklung

- › Marktanalyse
- › Prüfungen und Test



#### Legal

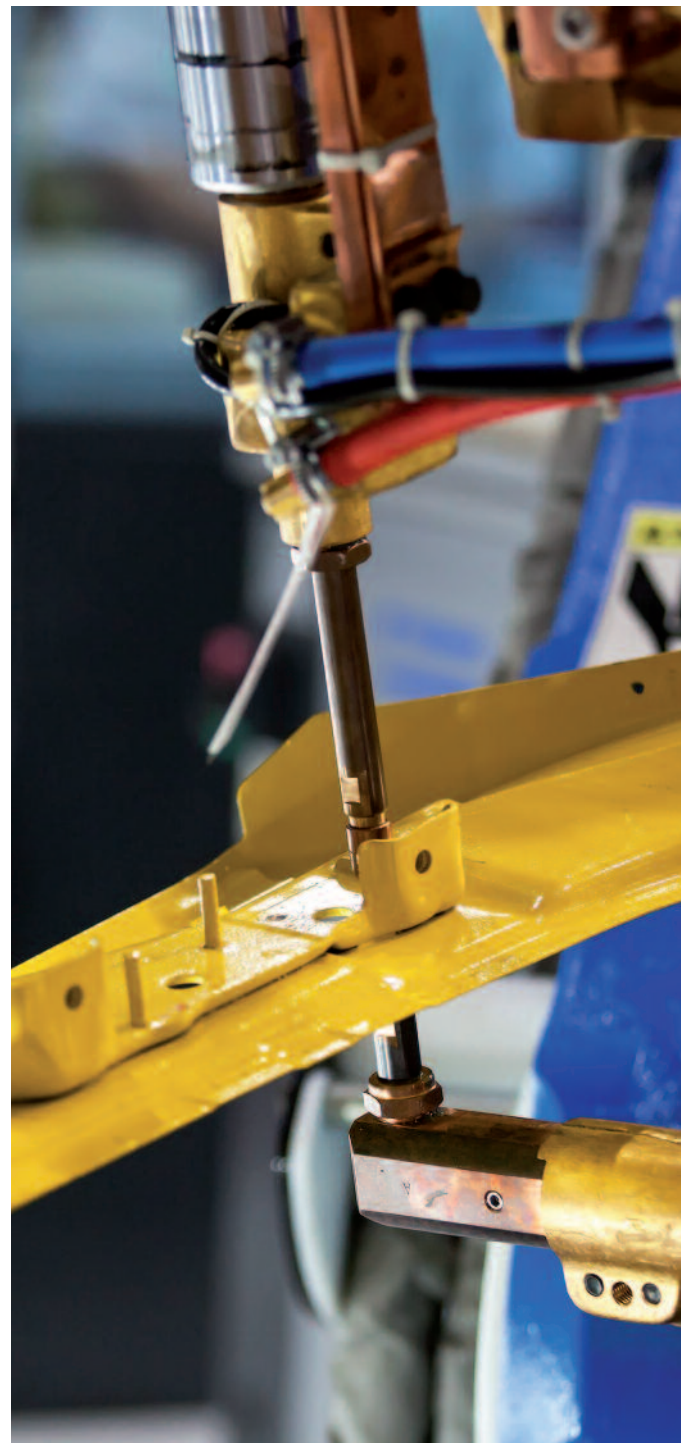
- › Anpassung von Verträgen
- › Extraktion von Daten aus Vertrags- und Regelwerken

## 5. Erfolgsfaktoren für die Einführung

Wie in allen Projekten gilt es auch bei der Einführung von RPA, im Vorfeld, während der Umsetzung und beim Betrieb einige Dinge zu beachten. Unter anderem:

- eine sorgfältige Analyse und ein daraus resultierendes Konzept zur Automatisierung der Prozesse
- die Einbeziehung externer Experten mit einem profunden Know-how-Transfer
- die Einrichtung eines Governance-Modells zur Klärung der Verantwortlichkeiten für Einsatzplanung, Scoping, Design, Entwicklung und Implementierung
- ein durchdachtes Change Management mit Begleitung und Unterstützung
- eine konsequente Leistungsüberwachung der Software-Roboter nach der Implementierung

Getragen wird die erfolgreiche Implementierung von einem professionellen Projektmanagement. Gemeinsam mit externen Experten, die dies routiniert übernehmen und alle Schritte während des Projektes im Überblick steuern, bleiben sowohl die Einführung als auch später der Betrieb und das Monitoring einfach, schnell und unkompliziert.



## 6. Eine Digital Workforce mit Vertrauen und mit Governance

Die Zukunft spielt für erfolgreiche Unternehmen schon heute eine zentrale Rolle. Ein Software-Roboter verhält sich wie ein Mitarbeiter und viele Software-Roboter wie eine ganze Mannschaft. Darum spricht man von einer Digital Workforce. Das ist die Zukunft, die bereits heute beginnt.

So gehört es zur Praxis, diese Digital Workforce immer gut zu trainieren, optimal einzusetzen und potenzielle Engpässe rechtzeitig zu erkennen und zu steuern. Die klassische Rollenverteilung zwischen Fachbereichen und IT fällt dabei immer weniger ins Gewicht.

Es ist die essenzielle Aufgabe der IT, die virtuellen Arbeitsplätze für die Software-Roboter zur Verfügung zu stellen und für die Software-Roboter die notwendige Betriebsumgebung zu verantworten. Bei der Beantwortung der Frage, wer den Roboter trainiert, wer Engpässe definiert, wer entscheidet, welche Prozesse mit höherer Priorität vom Roboter bearbeitet werden sollen, zeigt sich die Bedeutung eines gut durchdachten Governance-Modells.

Abhängig von der Organisation und ihrer Größe wird es nötig, die Rollen und Zuständigkeiten zu regeln. Zum Beispiel:

- Wer wählt die Prozesse aus?
- Wer automatisiert die Prozesse im ausgewählten RPA Tool?
- Wer übernimmt klassische Steuerungsaufgaben, wie Demand-, Projekt- und Methodenmanagement?
- Wer ist verantwortlich für den Change-Prozess?
- Wer kümmert sich um Infrastruktur und Architektur?
- Wer übernimmt Aufbau, Betrieb und Pflege der RPA-Umgebung?
- Wer übernimmt die Einsatzplanung der Roboter?
- Wer steuert das Qualitätsmanagement zur fachlichen Messung der Prozessqualität?

Mit einem gut ausbalancierten und transparenten Governance-Modell schaffen Unternehmen die Grundlage, ihre Automatisierungsstrategie erfolgreich und nachhaltig umzusetzen.

Ein durchdachtes RPA-Governance-Modell ist die Voraussetzung für den Erfolg

## 7. Eine erfolgreiche Zukunft im Blick

**Weiterentwicklung mit komplementären Technologien.** RPA wirkt fast ein wenig wie eine Künstliche Intelligenz. Das ist sie – zumindest heute – sicherlich noch nicht. Dennoch, die sprunghafte Entwicklung im Bereich der KI ermöglicht es bereits, verlässliche Informationen aus analogen Quellen zu generieren. Komplementäre Technologien wie Texterkennung (OCR), natürliches Sprachverständnis und maschinelles Lernen sind bereits in RPA integriert. In Zeiten fortschreitender Digitalisierung ist dies überaus bedeutsam. Dabei geht RPA weit über altbekannte Lösungen wie Makros, Skripte oder Screen Scraping hinaus. RPA wird kontinuierlich Abläufe noch besser erfassen, bewerten und sich selbst entsprechend anpassen können.

**Weitere Einsatzfelder in Sicht.** Zukünftig kommen für RPA auch Prozesse in Frage, die ein höheres Maß an kognitiven Fähigkeiten, Urteilsvermögen und Schlussfolgerungskompetenz erfordern. Der Software-Roboter wird also in absehbarer Zeit noch mehr an Potenzial und Einsatzmöglichkeiten gewinnen, bei zugleich immer größerer Unabhängigkeit von menschlicher Intervention.

Produzierende Unternehmen können sich schon heute in dieser Entwicklung in eine führende Rolle begeben. Wenn man bereit ist, neue Wege zu gehen.

Mut, der sich lohnt.



## 8. Unser konkretes Angebot

Die Einführung von RPA ist Ihre Entscheidung für einen hohen Grad an Automatisierung Ihrer Organisation und damit ein Mittel gegen steigenden Effizienz-, Kosten- und Innovationsdruck.

Die RPA-Experten von NTT DATA begleiten Sie auf Ihrem Weg in die Zukunft mit maßgeschneiderten Paketen in jeder einzelnen Entwicklungsphase:

- **Plan your Journey**
- **Start your Journey**
- **Expand your Journey**
- **Manage your Journey**

### ■ **Plan your Journey**

Zuerst identifizieren wir mit Ihnen die initialen Prozesse zur Automatisierung (das sogenannte Opportunity Assessment), bestimmen das RPA Tool Ihrer Wahl, entwickeln den Business Case und das Governance-Modell, führen gemeinsam einen Proof of Concept durch und definieren die RPA Roadmap in Ihrer Organisation.

### ■ **Start your Journey**

Nach erfolgreicher Planung geht die RPA-Reise los. Dabei bauen wir zusammen bedarfsgerecht die technischen Voraussetzungen für RPA auf, setzen das Governance-Modell um, schulen Mitarbeiter und nehmen die ersten Prozesse in Betrieb. Spätestens in der „Start your Journey“-Phase kann es zu einer Verselbstständigung des Themas in Ihrer Organisation kommen, weshalb der Aufbau des Demand Managements ein wichtiger Teil dieser Phase ist.

### ■ **Expand your Journey**

Der Übergang zur dritten Phase erfolgt nun sehr schnell. Wichtig für diesen Schritt ist das Training weiterer Teams, die Skalierung von Entwicklungskapazitäten und der Abschluss des mit der Einführung des Governance-Modells begonnenen Transformationsprozesses.

### ■ **Manage your Journey**

Zu Beginn der letzten Phase haben Sie bereits viel erreicht und es gilt nun, dieses kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu erweitern. Die Fortschreibung der Automatisierungsstrategie ist zu diesem Zeitpunkt genauso wichtig wie die stetige Generierung weiteren Bedarfs und die Weiterentwicklung der Methoden und Tools.

Lassen Sie uns darüber sprechen, wie wir Sie am besten bei Ihrer RPA Journey unterstützen können.

## 9. Ihre Ansprechpartner



**Stefan Dorn**

Head of RPA/IA  
Automation Evangelist

[stefan.dorn@nttdata.com](mailto:stefan.dorn@nttdata.com)



**Maximilian Räder**

RPA Consultant  
Geschäftsbereich Finance Transformation

[maximilian.raeder@nttdata.com](mailto:maximilian.raeder@nttdata.com)

## Impressum

NTT DATA Deutschland GmbH  
Hans-Döllgast-Straße 26  
80807 München  
Deutschland  
Telefon +49 89 9936-0  
de.nttdata.com

## Bilder

Seite 1: SvedOliver/Shutterstock  
Seite 2: Willyam Bradberry/Shutterstock  
Seite 5: Jenson/Shutterstock  
Seite 6: Rawpixel.com/Shutterstock  
Seite 8: REDPIXEL.PL/Shutterstock  
Seite 10: MOLPIX/Shutterstock  
Seite 12: NTT DATA Deutschland GmbH

## Über NTT DATA

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in über 50 Ländern weltweit vertreten. Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing.

Weitere Informationen finden Sie auf [de.nttdata.com](http://de.nttdata.com)

NTT DATA Deutschland GmbH  
Hans-Döllgast-Straße 26  
80807 München  
Deutschland  
Telefon +49 89 9936-0  
de.nttdata.com