

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA)

SUMMARY SPRINT:

Robotic Process Automation (RPA) ist eine Technologie, die Unternehmen dabei unterstützt, Prozessautomatisierung schnell und einfach zu realisieren.

ZIELGRUPPE

Automatisierung mit Robotic Process Automation setzen Unternehmen oder Abteilungen für Aufgaben und Teilprozesse ein, für die keine große Wissensbasis nötig ist, die sich durch ihre Häufigkeit oder Fehleranfälligkeit und ihre wiederkehrende Natur auszeichnen. Durch die Nutzung der für Anwender gemachten Schnittstellen kann RPA ohne Anpassung der Software automatisieren. Hierfür können Benutzerinteraktionen aufgezeichnet und diese als Basis für die Automatisierung genutzt werden.

WAS IST ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA)?

Automatisierung ist kein neues Thema. Bereits seit vielen Jahren werden (Teil-)Prozesse über Regelwerke, Workflows, technische Schnittstellen und BPM-Systeme dunkel weitergeleitet und verarbeitet (z.B.

Posteingangsverarbeitung mit Macros eDistribute). Gegenüber den altbewährten Systemen kann mit RPA inzwischen in sehr kurzer Zeit eine Aufgabe vollautomatisiert von einem Robot übernommen werden. Der Robot fungiert als elektronischer Sachbearbeiter mit einer eigenen Kennung und kann auf zwei Weisen eingesetzt werden:

- Als Backoffice-Integration: Der Robot wird auf einen Einsatz im Hintergrund eingerichtet und arbeitet nach vordefinierten Auslösern typischerweise Backoffice-Aufgaben im Batchmodus ab.
- Als Frontoffice-Integration: Der Robot erhält seine Aufgaben auf Basis eines Auslösers, der von seinem „menschlichen Kollegen“ oder einem anderen Robot ausgeht und ist damit Mitglied eines Workflows. Ziel ist hier, die Teilprozesse auszulagern, für die die Zeit des Sachbearbeiters zu schade ist.

Robotics geht einen Schritt weiter als reines RPA und stellt sich als Set an Technologien und Anwendungen dar, das zusätzlich auf Basis von Machine Learning und künstlicher Intelligenz (auch „AI“) eigene intelligente Entscheidungen in der Automatisierung etabliert. Der Weg zwischen RPA und Machine Learning schwimmt damit zunehmend, zumal bereits heute künstliche Intelligenz in RPA genutzt wird.

Als Anbieter, dem diese Integration neuester technologischer Möglichkeiten wichtig ist, hat sich Macros Reply für UiPath als Partner für das Thema Robotic Process Automation entschieden, dem aus Forrester-Sicht Marktführer von RPA-Software und nach Meinung von Macros Reply überzeugendsten Produkt (siehe Forrester Wave Q2 2018, Robotic Process Automation).



Forrester Wave Q2 2018

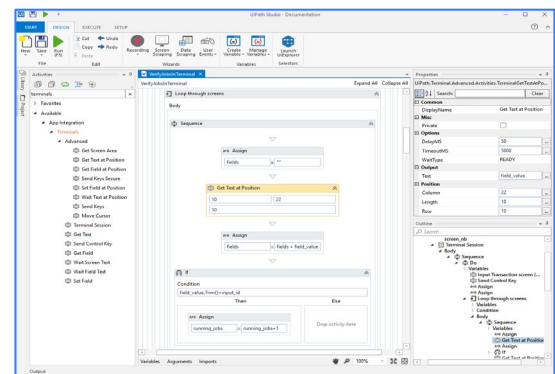
Die Leistungsbeschreibung bezieht sich daher auf die Produkte von UiPath.

AUFBAU DER UIPATH-PLATTFORM

Die Robotic Process Automation Plattform basiert bei UiPath auf drei Säulen:

- UiPath Studio:**
 Im Studio werden die zu automatisierenden Prozesse modelliert. Dies erfolgt durch ein einfaches Aufnehmen des Ablaufes in einem Rekorder, der die Klicks in einen Workflow überführt, und / oder über die

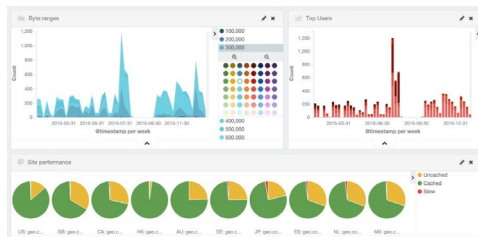
Zusammenstellung der Schritte via Drag and Drop aus einer Liste vorgefertigter Aktivitäten (Klick auf Button, füge Text ein etc.). Durch diese Methode ist das Design des Robots ohne Programmierung und rein visuell möglich. Templates für Prozesse oder Logiken (z.B. Schleifen) helfen ebenfalls bei der Zusammenstellung des Robots. Zusätzlich unterstützt UiPath die Möglichkeit der Modularisierung: Selbst geschriebene Workflows lassen sich als Datei speichern und parametrisiert aufrufen.



UiPath Studio für die Prozessmodellierung

- UiPath Orchestrator:**
 Im Orchestrator, einer browserbasierten Serverapplikation, werden alle Robots und Prozesse für den gesamten Unternehmensbetrieb administriert und kontrolliert. In der Webkonsole des Orchestrators werden Prozesse zentralisiert verteilt, angestoßen, beendet, geplant, in Warteschleifen organisiert und über die Robots ausgeführt. Zusätzlich zentralisiert der Orchestrator alle Log-Dateien und ermöglicht im Zusammenspiel mit Elastic Search und Kibana ein umfassendes und visuell

ansprechendes Monitoring.



Elastic Search im Rahmen des UiPath Orchestrators

- UiPath Robot:
 - Der Robot führt die für ihn designten Prozesse und Aufgaben automatisch und punktgenau aus. Er kann überwacht oder unüberwacht eingesetzt werden.
 - Überwacht / attended / Front Office:
 - Für Geschäftsprozesse, bei denen eine menschliche Aktion notwendig ist
 - Der Robot läuft auf dem Arbeitsplatz des Mitarbeiters
 - Nutzung dann, wenn benötigt
 - Unter direkter Kontrolle und Aufsicht des Mitarbeiters
 - Unüberwacht / unattended / Back Office:
 - Arbeitet ohne menschliche Hilfe
 - Einsatz und Steuerung über den Orchestrator
 - Läuft effizient im Batch-Modus
 - Kann als VM im Rechenzentrum ausgelagert werden

EIGENSCHAFTEN UND VORTEILE

VORTEILE VON ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

- Produktivitätssteigerung des Sachbearbeiters: durch die Übernahme von Aufgaben, die für den Sachbearbeiter eintönig sind und nicht seinem Skill-Profil entsprechen. So kann dieser produktivere bzw. wertschöpfendere Tätigkeiten übernehmen.
- Höhere Präzision und gleichbleibende Qualität: Robots machen keine Flüchtigkeits-, oder Tippfehler, sie ermüden nicht. Die Aufgabenabarbeitung ist somit immer korrekt und von kontinuierlicher Güte.
- Effizienzsteigerung: in der Übernahme der Aufgaben, für die die menschliche Arbeitskraft eher einer Verschwendung nahe kommt, arbeitet ein Robot jeden Tag ohne Pausen, ohne Krankheiten, Urlaube und generell ohne Fehlzeiten. Folgeprozesse werden automatisch angestoßen, der Workflow dadurch schneller. Zusätzlich werden Herausforderungen in der Zusammenarbeit (Sprache, Zeitzonen, Verständnisproblem) ausgeschlossen.
- Flexibilität und Skalierbarkeit: Robots können beliebig skaliert werden. Stoßzeiten können mit Robots abgefangen werden, ihr Einsatz variabel an Szenarien und Einsatzzeiten angepasst werden, zusätzliche Einstellungen oder Fortbildungen entfallen.
- Compliance-Verbesserung: Ein Robot hält sich rigoros an seine Vorgaben. Durch die Simulation einer Nutzeraktion werden seine Reaktionen wie gewohnt von den Systemen erfasst. Zusätzlich kann der Roboter durch

eigenes Logging seine Aktionen protokollieren und damit eine vollständige Nachvollziehbarkeit ermöglichen.

VORTEILE DER UIPATH PLATTFORM

- Attended und unattended: Die Nutzung der Robots sind für das Front- und das Backoffice und in Kombination möglich.
- Tiefe Integration:
 - Automatisierung durch Einbindung mit jedem bestehenden System
 - Einbindung aller wichtigen Anwendungen möglich (auch Process Mining, BPM, Macros eWorkplace etc.) über hunderte vorkonfigurierte Aktivitäten via API und deren Anpassung sowie Erweiterung über .NET
 - Vollständig kompatibel mit SAP, Citrix, Java etc.
 - Ein Robot kann jede Art von Dokument lesen und auch schreiben
- ROI: Sehr schnelle Modellierung der Robots und einfache Automatisierung über Templates, Drag and Drop und Recording. Der Einsatz von künstlicher Intelligenz, Computer Vision Technologien und OCR-Software macht das Erkennen von definierten Bereichen einfacher und den Einsatz der Robots auch bei sich ändernden Masken robuster. Der ROI wird innerhalb kürzester Zeit erreicht
- Analyse und Monitoring:
 - Durchgehende Protokollierung und Nachverfolgbarkeit aller Schritte von Nutzern und Robots und somit umfassendes Logging
- Vollständig konfigurierbare Analyse-Plattform auf Basis von Elastic Search (NOSQL) und Kibana, die ihrerseits mächtige Such- und Analyse-Funktionalitäten anbieten
- Visualisierung der Analyseergebnisse in Form von Charts, Kuchendiagrammen, Alarmen etc.
- Investitionssicherheit und Innovationsreichtum durch das große Entwicklerteam, die umfassende Community und sehr hohe Marktverbreitung
- Deployment, Skalierbarkeit und Verfügbarkeit:
 - Orchestrator handhabt hunderte von Robots innerhalb einer Instanz
 - Deployment on Premise, in der Cloud oder als Hybrid-Version. Durch PaaS einfacher Umstieg von on Premise Deployment auf die cloudbasierte Verteilung
 - Verteilung vieler Robots auf demselben Windows oder Citrix Server
 - PaaS ist Azzure-unterstützt
 - AWS-Deployment als Unterstützung für Hochverfügbarkeit und Notfallwiederherstellungen

MACROS REPLY BERATUNGSANGEBOT FÜR RPA / UIPATH

Das Thema Robotic Process Automation ist omnipräsent und kein hochkomplexes Themengebiet. Erfahrungsgemäß fällt es vielen Unternehmen dennoch schwer, sich dem Thema zu nähern. Intern wie auch extern fehlt die wichtige Kombination an Wissen über Geschäftsprozesse, Branche, Fachlichkeit und

tiefer IT. Hier setzt Macros Reply mit seinem Portfolio an:

- Visualisierung und Analyse der tatsächlichen Prozesse mit Process Mining
- Identifikation und Beratung bei der Ableitung der daraus resultierenden Automatisierungspotentiale durch erfahrene Macros Reply-Spezialisten mit Wissen um Prozesse, Branche, Abteilungen, Fachlichkeit und IT
- Set up einer RPA Governance für die Einhaltung von Richtlinien zur Wiederverwendbarkeit, Skalierbarkeit und Wartbarkeit
- Schnüren eines passenden RPA-Prototypen, um exemplarisch einen ersten (Teil-)Prozess zu automatisieren
- Integration in bestehende Systemwelt und optimale Orchestrierung der Robots
- Ausweitung auf weitere RPA-Einsätze
- Monitoring und Orchestrierung der Robots und Prozesse
- Schulung der Mitarbeiter und / oder Betreuung des Themas RPA durch Macros Reply

Macros Reply passt seinen eigenen Einsatz an Ihren Bedarf an: Je nach Szenario unterstützen wir in Teilen, beraten oder übernehmen das Thema RPA für Ihr Unternehmen oder Ihre Abteilung vollständig.

BLICK ÜBER DEN TELLERRAND: DIE REPLY TRIPLE A

RPA ist ein wichtiger Schritt für mehr Effizienz und Dunkelverarbeitung. Die Herausforderung liegt jedoch darin, den richtigen Prozess zu finden statt dem Aktionismus verfallend wahllos

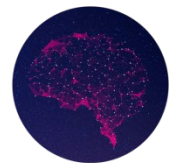
Prozesse zu automatisieren. Macros Reply daher hat gemeinsam mit anderen Gesellschaften die **REPLY TRIPLE A** erarbeitet, einer Methode, die die drei Säulen der effizienten und intelligenten Nutzung von Daten in Unternehmen vereint.



ANALYSIEREN
PROCESS MINING



AUTOMATISIEREN
ROBOTIC PROCESS
AUTOMATION (RPA)



ANTIZIPIEREN
MACHINE LEARNING &
PREDICTIVE ANALYTICS

A = ANALYSIEREN

Process Mining – Visualisierung, Analyse und Monitoring von Prozessen:

Process Mining stellt innerhalb kürzester Zeit die tatsächlichen Prozessabläufe dar und ist damit Basis für die Evaluierung von Optimierungs- und Automatisierungsansätzen und deren nachhaltige Überwachung.

A = AUTOMATISIEREN

Robotic Process Automation (RPA) – Front- und Back-office Prozesse automatisieren
RPA automatisiert standardisierte, von Regeln getriebene Prozesse und ermöglicht so eine höhere Dunkelverarbeitungsquote und mehr Effizienz in kurzer Zeit.

A = ANTIZIPIEREN

Machine Learning & Predictive Analytics – Vorhersagen und intelligente Entscheidungen treffen:

Machine Learning und Data Science ermöglichen automatisierte Entscheidungen und Vorhersagen durch Predictive Analytics und lernende Verfahren.

MACROS PORTFOLIO

Macros digitalisiert und automatisiert die Geschäftsprozesse von Versicherungen, Banken / Finanzdienstleistern und Beihilfen. Basis ist die Evaluierung der bestehenden Prozesslandschaft mittels Process Mining und die darauf aufbauende Optimierung der modularen Standard-ECM-Suite Macros eWorkplace für den medienbruchfreien Dokument- und Kommunikationskreislauf. Jeder Schritt der Kundenkommunikation wird so durchgängig und intelligent unterstützt: vom Input Management über die Klassifizierung und Indexierung (OCR/ICR), über die automatische Verteilung an den passenden Postkorb, die Sachbearbeitung mithilfe von eAkten und ePostkörben bis hin zum Output Management der Korrespondenz zurück an den Kunden. Als weiteres Ergebnis des Process Minings implementiert Macros Reply Back Office-Roboter mittels Robotic Process Automation (RPA) zur Entlastung der Sachbearbeiter bei eintönigen und wiederkehrenden Tätigkeiten und findet Implementierungsmöglichkeiten für einen adäquaten Einsatz von Machine Learning Mechanismen.

Macros Reply steht für: Prozess-Digitalisierung und –Automatisierung, Vorgangsbearbeitung, eAkten und ePostkörbe, intelligente Posteingangsverteilung, Robotics & RPA, Process Mining, Predictive Analytics, elektronische Archivierung.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUR LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Die Leistungsbeschreibung dient als Überblick über die Leistungen eines Produkts, eines technischen Moduls, eines ECM AddOns oder einer Lösung. Dabei werden die Kernfunktionen beleuchtet. Das Dokument gibt keinen Aufschluss über anfallende Lizenzkosten oder Aufwände für mögliche Anpassungen. Sollten Sie weitere Informationen zu Preisen oder Details benötigen, wenden Sie sich bitte jederzeit gerne an uns.

COPYRIGHT UND HANDELSMARKEN

Alle namentlich genannten Produkte sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Firmen.

Copyright © Macros Reply GmbH 2018.

Alle Rechte vorbehalten.

Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.