

# DMS GRUPPE

zuverlässig – innovativ – nachhaltig

## Robot Process Automation (RPA)

RPA in der Praxis, Projekte identifizieren, Erfahrungen aus Projekten

CCT User Conference, 08. Mai 2019



# Für unsere Kunden schaffen wir Kundenmanagement- und Prozess-Lösungen

Digitalisierung  
gestalten



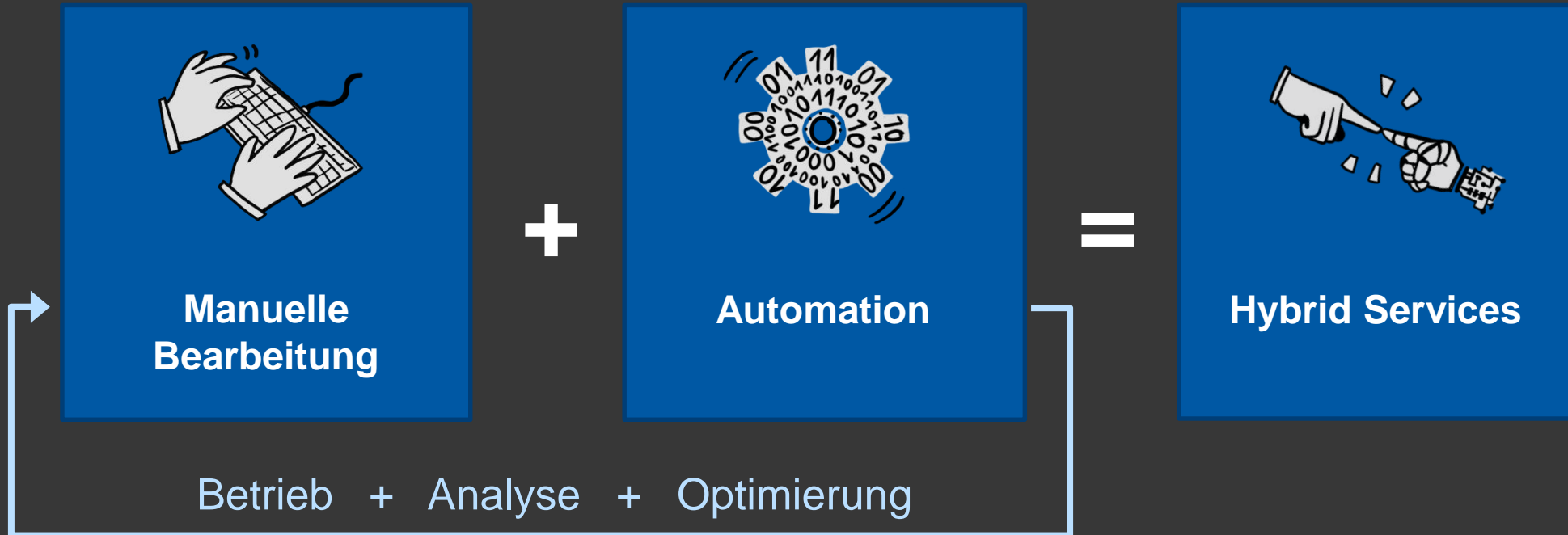
Kunden in den  
Mittelpunkt  
stellen



Kosten  
reduzieren



# Das Beste aus 2 Welten



Prozesskompetenz  
Energiewirtschaft

Entwicklungskompetenz  
RPA

- Prozessbearbeitung
- Customer Service

## RPA – „Speerspitze der Digitalisierung?“

Viele Unternehmen setzen bereits RPA ein oder planen den Einsatz innerhalb der nächsten 24 Monate.

Vorteile in zügiger Umsetzung und raschem ROI.

## RPA – ein „digitaler Füllspachtel“?

RPA kennt (fast) keine Kompatibilitätsgrenzen und kann auch veraltete oder vermeintlich inkompatible Applikationen in eine Automationsarchitektur einbinden

Einschränkungen oder Inkompatibilitäten wird nur in virtualisierten Szenarien (Citrix, Remote Desktop) begegnet. Im Grundsatz ist jede Programmoberfläche geeignet.

## RPA-Hype sorgt für enormes Wachstum\*

Hersteller sind beflügelt durch einen beispiellosen Boom.  
Massives Wachstum auf knapp 3 Mrd. EUR bis 2021  
vorhergesagt.

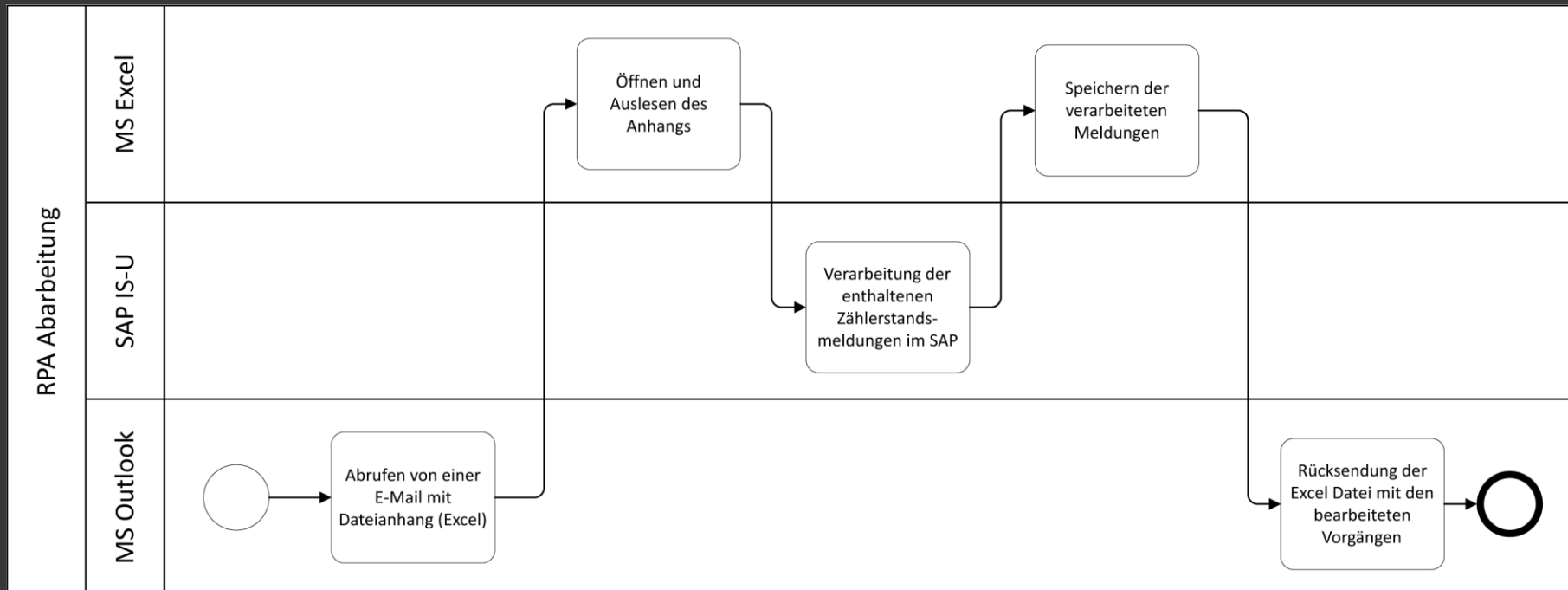
\*<https://www.forrester.com/report/The+RPA+Market+Will+Reach+29+Billion+By+2021/-/E-RES137229>

# Technologie I

## THE FORRESTER WAVE™ Robotic Process Automation Q2 2018



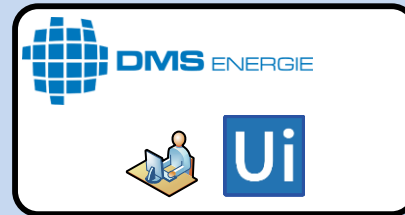
## Beispielhafte Darstellung RPA





## Szenario 1: Citrix Automation

- Robot as a Service (RaaS) -  
Erfordert UiPath Remote Runtime Installation  
auf dem Citrix App Server



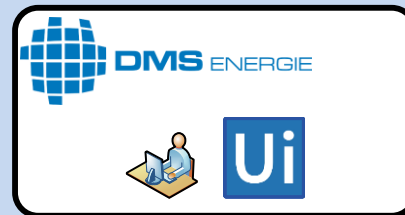
IT Infrastruktur Auftraggeber

Citrix Connection



## Szenario 2: direkte Netzwerk Anbindung

- Robot as a Service (RaaS) -  
Erfordert direkte Anbindung an das Netzwerk des  
Auftraggebers / nativen Zugriff auf die relevanten  
Anwendungen



IT Infrastruktur Auftraggeber

VPN „Site to Site“



## Szenario 3: Installation UIPath auftraggeberseitig

**Nicht geeignet**  
für Robot as a Service (RaaS)  
Entwickler der DMS Gruppe greifen per  
Fernwartung auf die Entwicklungs-  
umgebung zu. Installation der  
RPA-Software auftraggeberseitig



IT Infrastruktur Auftraggeber

VPN Client / Teamviewer



	Lizenzen	Stellung Hardware	Handling Fee Laufender Betrieb	Entwicklung	Stückkosten
Szenario_1 (RaaS)			●	● ← → ●	●
Szenario_2 (RaaS)			●	● ← → ●	●
Szenario_3	●	●	●	● ← → ●	●

Hohe Variabilität in der Gestaltung des Vergütungsmodells.

Parameter:

- Prozesskomplexität
- Automationsvolumen /-quote
- Laufzeit

## RPA – nur „Drag and Drop“?

RPA wird gelegentlich durch Führungsebene in die Fachabteilungen gereicht, in der Annahme eines nichttechnischen Bedienungsansatzes.

Dies führt oft zu Ernüchterung und Frustration.

# Handhabung II



The screenshot displays the UiPath Studio interface with a workflow named 'ExcelAuswerten'. The workflow includes a 'Message' activity, an 'Assign' activity for 'strLangtext', a 'Try catch' block containing a 'Sequence' with an 'Invoke code' activity, a 'Write line' activity, and another 'Assign' activity for 'dtbReadRange.Rov'. A 'Code Editor' window is open, showing VB.NET code for the 'Invoke code' activity. The code includes logic for string manipulation and regex matching.

```
18
19 If strSpalte1.Contains("HRB") Or strSpalte1.Contains("Registergericht") Th
20 arrSubstringC1 = strSpalte1.Split(StringLimiter, StringSplitOptions.None)
21 rxAktENZEICHEN = New Regex("\d*\w*( )*(IK|IN)( )\d+(\V)\d+")
22 rxAktENZEICHENMATCH = rxAktENZEICHEN.Match(strSpalte1)
23 Console.WriteLine(rxAktENZEICHENMATCH.ToString)
24 Console.WriteLine(Array.IndexOf(arrSubstringC1, rxAktENZEICHENMATCH.tostr
25 End If
26 If strLangtext.Contains("Krankenkasse") Or strLangtext.Contains("Antragste
27
28 arrSubstringC1 = strSpalte1.Split(StringLimiter, StringSplitOptions.None)
29 strPlzStadt = arrSubstringC1(arrSubstringC1.Length-2)
30 If IsNumeric(Left(strPlzStadt,5)) Then strPlzStadt = Right(strPlzStadt, s
31 strPlzStadt = strPlzStadt.Replace("(", "\(").Replace(")", "\)").Replace("
32 rxPlz = New System.Text.RegularExpressions.Regex("[0-9]{5}[ ](& strPlzS
33 rxPlzMatch = rxPlz.Match(strLangtext)
34 rxSchlagwort = New Regex("(Vermögen d. |Verbraucherinsolvenzverfahren über
```

## RPA – universell einsetzbar?

RPA bedingt eine strukturierte Datengrundlage und klar regelbasierte Prozesse. Verarbeitung unstrukturierter Daten nur in unkritischen Prozessen oder durch Einsatz von KI.

RPA – welche Prozesse eignen sich denn?

## Abschlagsänderungen

Automatisierte Verarbeitung von Abschlägen im SAP IS-U aus einer CSV-Liste. Abschlag wird nur im Rahmen eines Zielkorridors (Strom -10% ; Gas -30%) geändert. Betrieb als Robot as a Service. Automationsquote von ca. 85%.

# Umzugsmeldungen

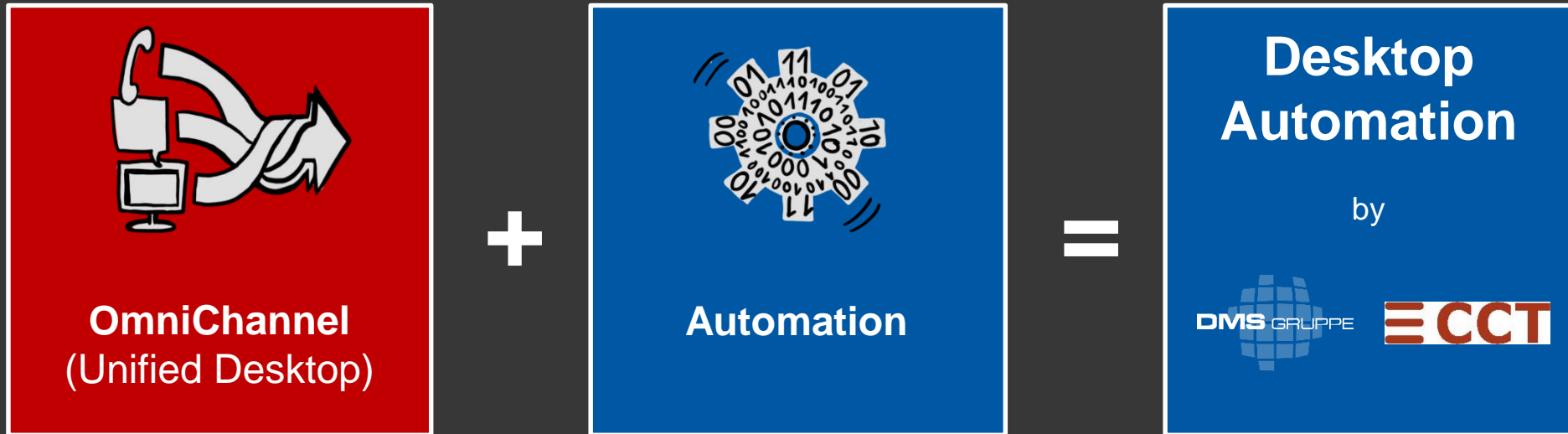
Automatisierte Verarbeitung von Umzugsmeldungen von einer Portal-Seite aus dem CRM heraus. Umzüge werden bei fehlenden Daten (beispielsweise Zählnummer), auf Wiedervorlage gelegt, täglich auf Vollständigkeit geprüft und nach 14 Tagen an den Kundenservice eskaliert.



# Insolvenzbearbeitung

RPA ruft die tägl. Insolvenzmeldungen aus dem Internet ab, strukturiert diese Informationen und gleich sie mit dem Kundenbestand des Auftraggebers ab. Insolvente Kunden werden an den Auftraggeber reportet. Mögliche Fehlschreibweisen und Inkonsistenzen im Datenstand werden berücksichtigt.

# Praxisbeispiel IV



Ideal für Kundenmanagement-Maßnahmen:

- Cross- / Upselling
- Prevention
- Sales
  
- Non-SAP/... -User

## RPA – ein Kostensenkungswunder?

RPA kann entsprechend seiner Natur die Prozesskosten erheblich senken und fungiert als ein Werkzeug zur immensen Produktivitätssteigerung

# RPA – an der IT vorbei?

RPA kann kann die IT-Ressourcen eines Unternehmens erheblich entlasten. Mit Hilfe externer Partner können Projekte nur unter Einbeziehung des Fachbereichs gestemmt werden. Dies verkürzt die Implementierungsdauer erheblich.

# RPA – der digitale Kollege?

RPA ergänzt die Belegschaft, verdrängt jedoch keine Mitarbeiter. Der virtuelle Mitarbeiter findet seinen Platz im Unternehmensbild.

# RPA – Schreck der Betriebsräte?

RPA ist kein Jobkiller. Innovation, Kreativität und kundenzentriertes Handeln werden gestärkt. Mitarbeiter werden frei von eintönigen und stupiden Tätigkeiten. Digitalisierung muss als Chance begriffen werden. Relevante Akteure sollten frühzeitig eingebunden werden.

## Digitalisierung, RPA was kommt nun?

RPA wird beständig durch weitere Technologien wie Prozess Mining, KI, Big Data und Cloud Dienste ergänzt. Der enorme Wachstumsprozess befeuert die Investitionen.

# RPA und KI?

KI (Künstliche Intelligenz) kann das Problem der unstrukturierten Daten mildern bzw. überwinden. Doch nicht alles was kann, darf und will genutzt werden. Rechtliche und faktische Hürden beschränken den Einsatz.



## Matrix – Projektschritte / Rollen

### Prozessimplementierung

				Prozessimplementierung				Option 1: Transfer + Schulung	Option 2: Fortlaufende Betreuung
				P1 Identifikation	P2 Design	P3 RPA-Entwicklung	P4 Testierung + Abnahme		
				Strategische Beratung RPA	Projekt-Konzeption	Beratung und Auswahl Software			
AG				Fortschritt					
↑	Geschäftsführung + 1. Berichtsebene			●	○	○			
	Personalleitung + Bereichsleitung			●					
	Fachabteilung			●	●	●	●	○	○
DMS				Geschäftsführung	●	●	○		
↓	Projektleitung			●	●	●	●	●	○
	Prozessdesigner						●*	○	○
	Entwickler						●**	●	●

\* PDD – **P**rocess **D**efinition **D**ocument

\*\* SDD – **S**olution **D**esign **D**ocument

● Mitwirkung erforderlich

○ Mitwirkung ggf. erforderlich



## Gunther Jahn

Mobil: +49 170 8307566

E-Mail: [g.jahn@dms-gruppe.de](mailto:g.jahn@dms-gruppe.de)