

RPA mit Erfolg umsetzen

- ROI-Berechnung
- Prozesse priorisieren
- Make or Buy-Entscheidung

Januar 2021

Paulusresult hilft Ihnen Ihre Profitabilitätsziele zu erreichen!

Robotics



Kostensenkung,
Kunden- & Mitarbeiter-
zufriedenheit

CX-Programme /
VOC-Software



Wachstumsgrundlage,
Profitabilität erhöhen,
Kostensenkung

Sprachanalyse &
-legitimation



Kundenzufriedenheit,
Compliance &
Kostensenkung

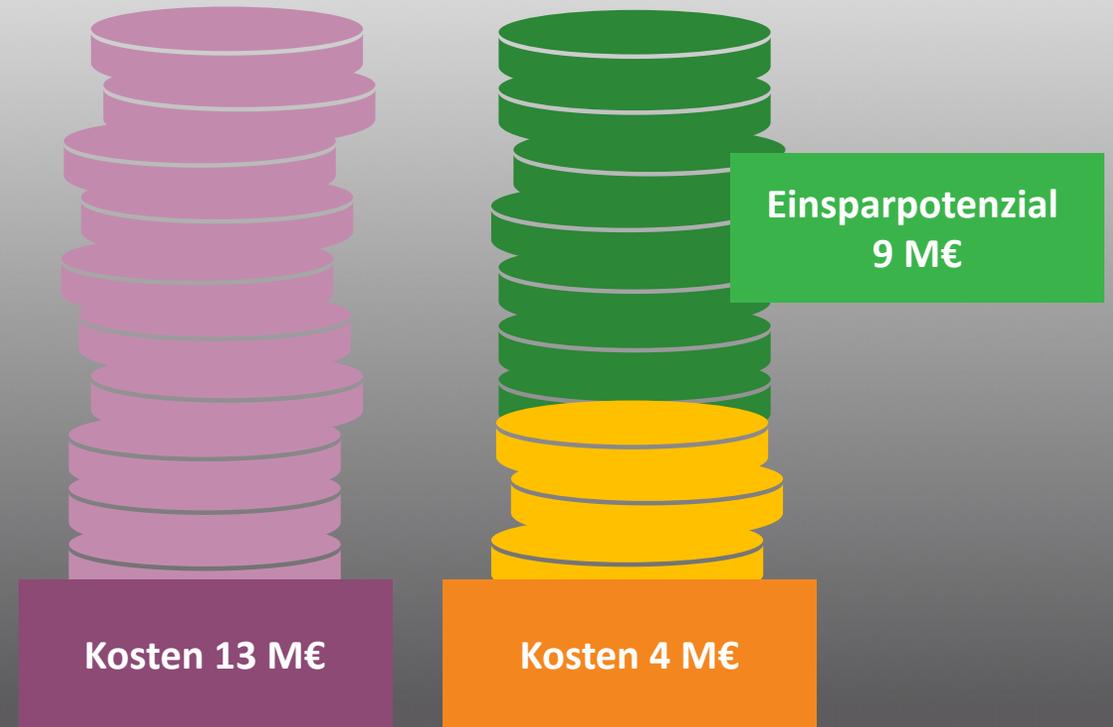
Erfolgsbasierte
Beratung &
Implementierung mit
nachgewiesenen
Ergebnissen und
nachhaltigem Erfolg

www.paulusresult.de

Bei RPA gelangen die Verwaltungskosten in den Fokus



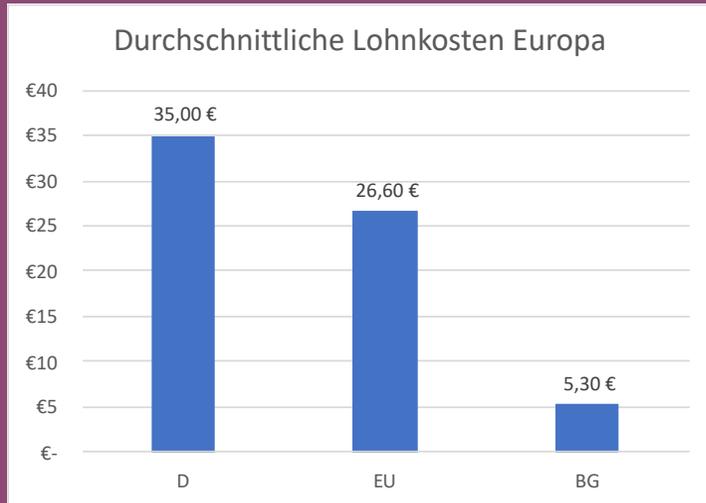
Verwaltungskosten bei Unternehmen mit 100 M€ Umsatz: Kosten und Potenziale



Quelle: Prof. Wullenkord, Statista 2021

Offshoring statt Automatisierung bringt nicht den gewünschten Effekt

Lohnkostenvorteile



Nachteile

Lohnkostensteigerungen

Fluktuation

Sprachbarriere

Zeitzone

Qualität

Erhöhter Koordinationsaufwand

Längere Durchlaufzeiten

Know-How-Verlust

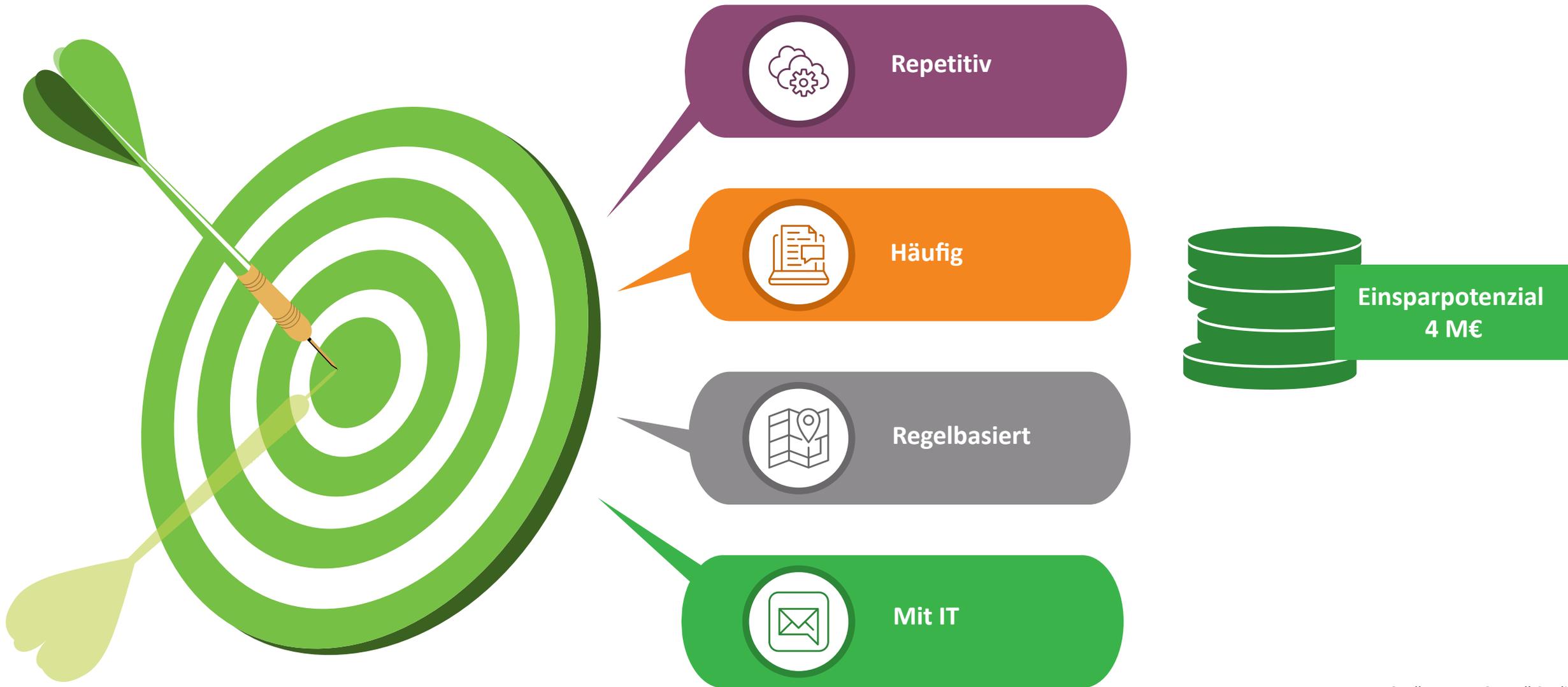
Tatsächlicher Vorteil

~ 15%



Quelle: Statistisches Bundesamt

30-40% aller administrativen Aufgaben sind geeignet für RPA



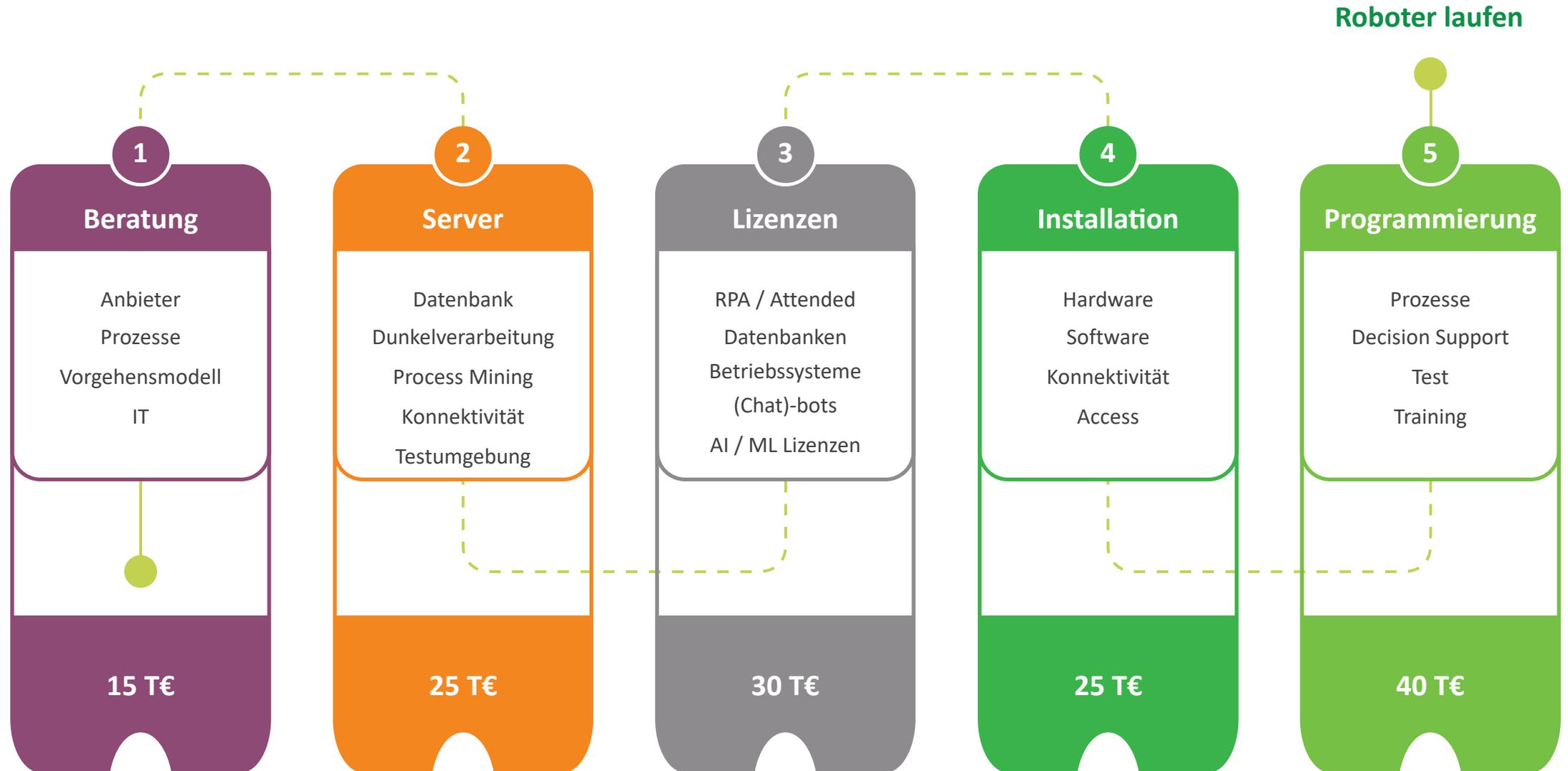
Quelle: RWTH, OnePoll-Studie

Vorteile RPA als Grundlage für ROI-Kalkulation

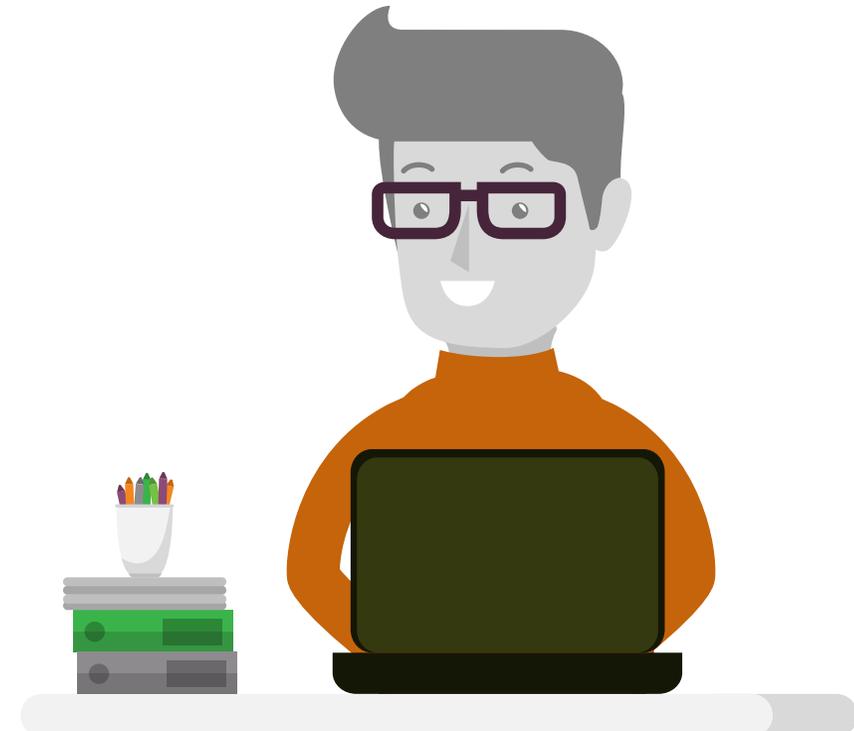
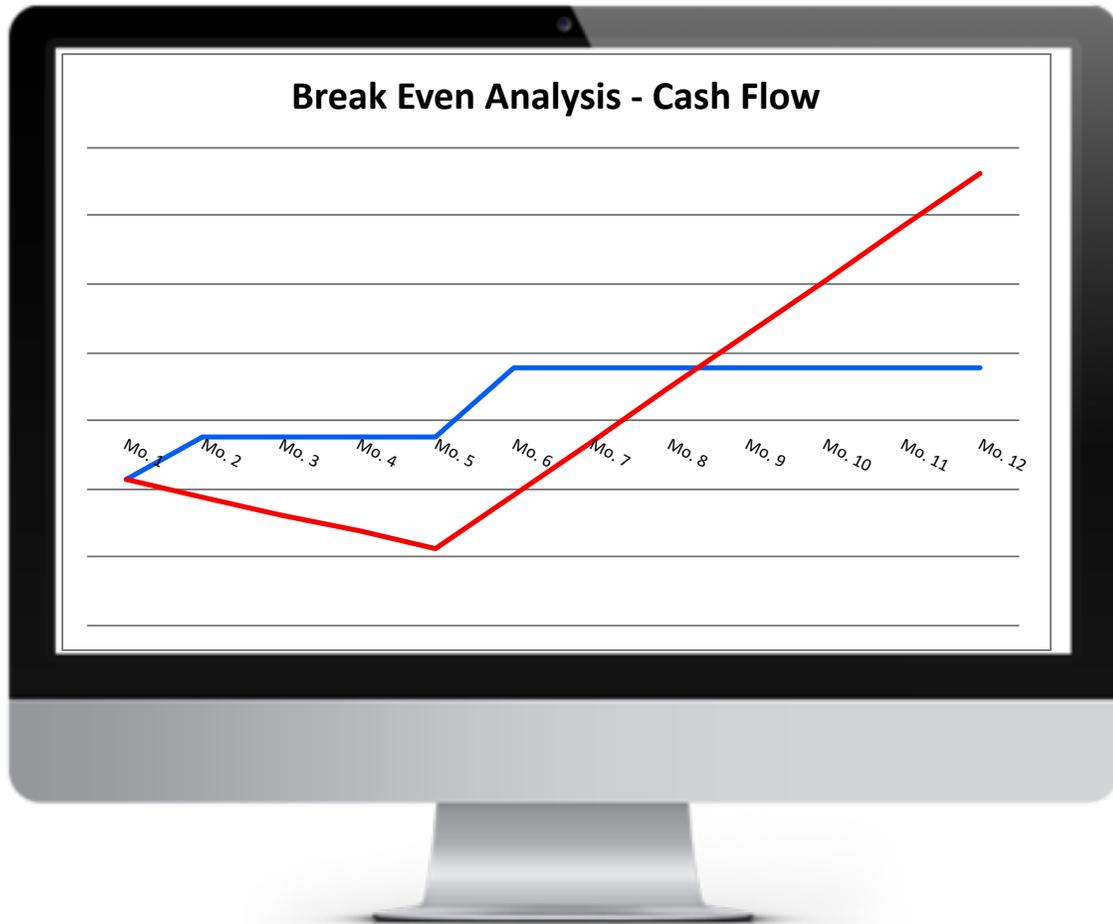


1 Prozess – 10 Personen – ~300T€ Ersparnis / Jahr

Beispielhafte Kostenstruktur für ein RPA-Projekt



ROI-Calculator anfordern



Mail an: ROI@paulusresult.de

Prozesse priorisieren



Wo beginne ich?

#1 Grund

warum Automatisierungsprojekte
scheitern ist die falsche Auswahl
an Prozessen!



Prozesse priorisieren



Interviews

Prozesse werden durch Interviews erfasst und grafisch dargestellt.

- ☺ Es können analoge Prozesse erfasst werden
- ☹ Prozessschritte können übersehen werden
- ☹ Subjektive Gewichtung von Prozesslänge und -frequenz



Server Process Mining

Prozesse werden durch Abgreifen von ERP-Daten ermittelt.

- ☺ Standardisierte Vorgehensweise mit schnellen Ergebnissen
- ☹ Fokus auf ERP-Daten
- ☹ Keine Darstellung von Prozessdetails als Anknüpfungspunkt für Optimierungen



Desktop Process Mining

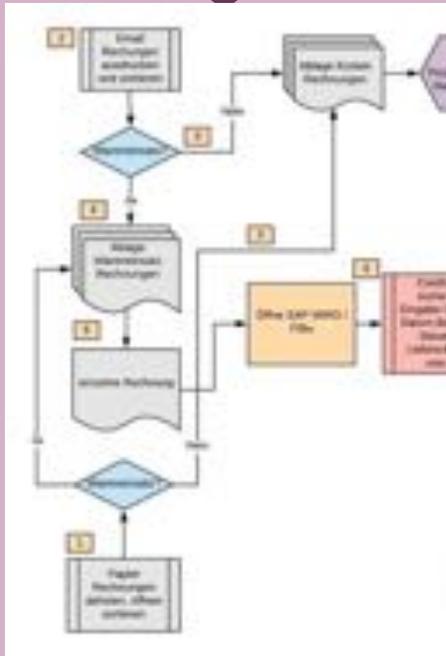
Prozesse werden auf Anwender-PC's erfasst.

- ☺ Analyse aller IT-basierten Prozesse
- ☺ Darstellung aller Prozessschritte
- ☺ Effiziente Optimierung möglich
- ☹ Mitarbeiterbezogene Erfassung erfordert behutsames Vorgehen

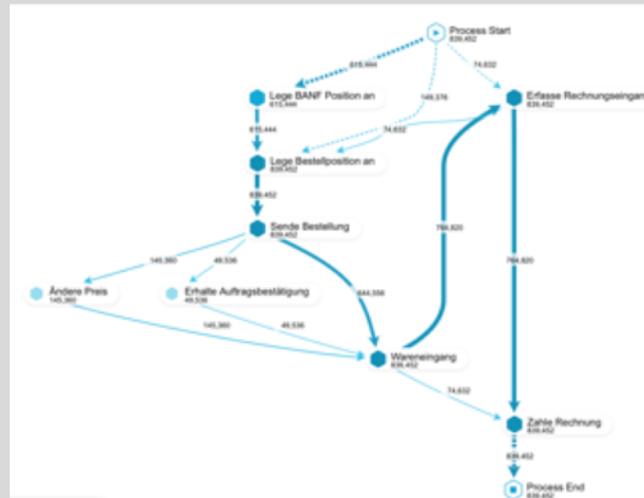
Prozesse priorisieren



Interviews



Server Process Mining



Desktop Process Mining

Automation insights

Summary | 450 USERS | 150 TEAMS | 4,321 ACTIONS | 4/4/2018-8/8/2018

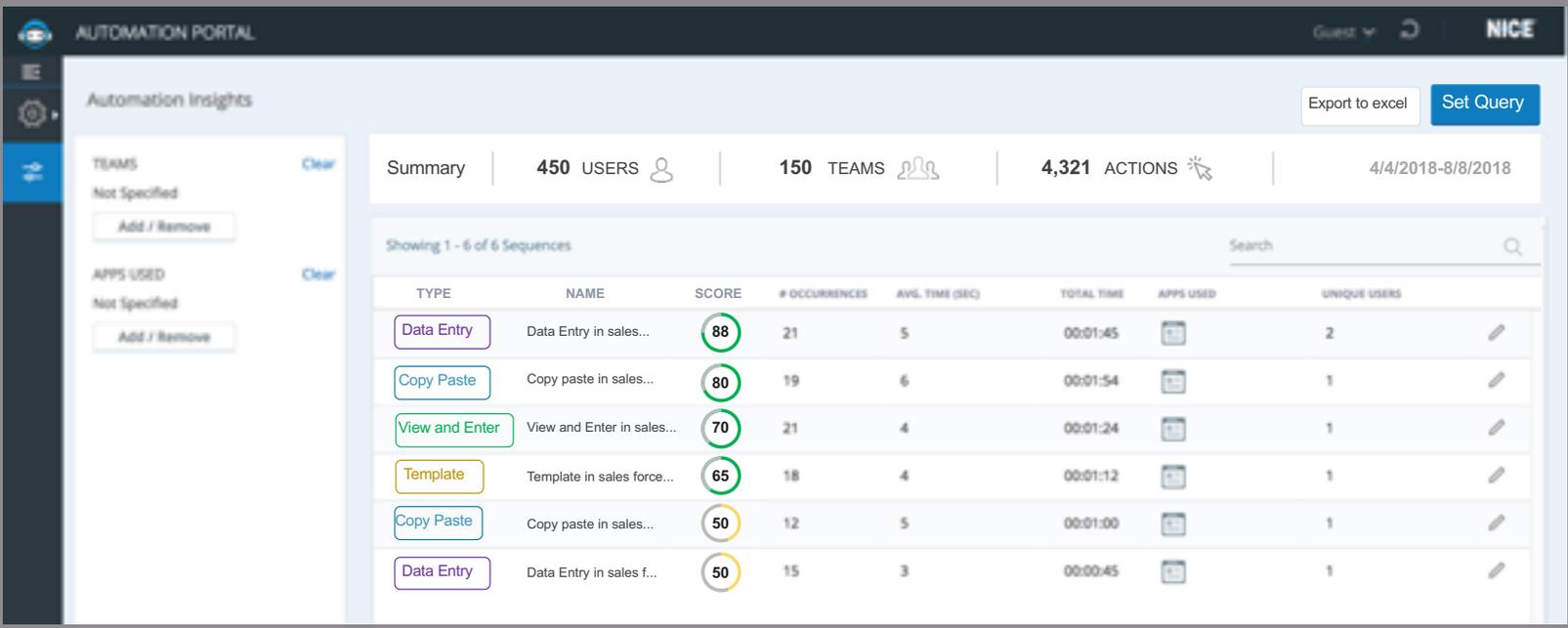
TYPE	NAME	SCORE	# OCCURRENCES	Avg TIME (SEC)	TOTAL TIME	APPS USED	Import users
Data Entry	Data Entry in sales...	14	21	5	00:01:45		2
Copy Paste	Copy paste in sales...	10	19	6	00:01:54		1
View and Enter	View and Enter in sales...	12	21	4	00:01:24		1
Template	Template in sales form...	10	18	4	00:01:12		1
Copy Paste	Copy paste in sales...	10	12	5	00:01:00		1
Data Entry	Data Entry in sales L...	10	15	3	00:00:45		1

The most effective application path for this process

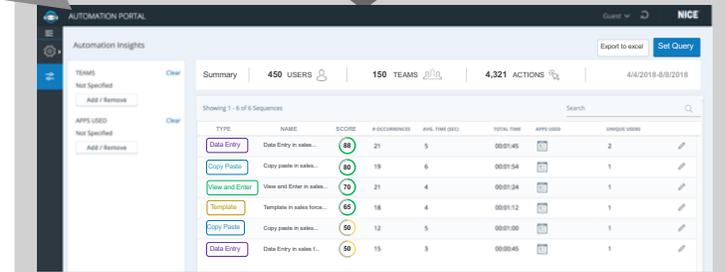
Top paths by Weighted

Path	Score	Frequency	AHT score
Google -> Yahoo -> Technical support -> Service to sale -> Service to sale gift -> Service to sale -> Google -> SAP services -> Read time client	100	1	74.48
SAP services -> Read time client	100	1	74.48
Service to sale -> Service to sale gift -> Service to sale -> Google -> SAP services -> Read time client	100	1	74.48
Service to sale -> Service to sale gift -> Service to sale -> Google -> SAP services -> Read time client	100	1	74.48
Service to sale -> Service to sale gift -> Service to sale -> Google -> SAP services -> Read time client	100	1	74.48

Quelle: Celonis, NICE



Desktop Process Mining



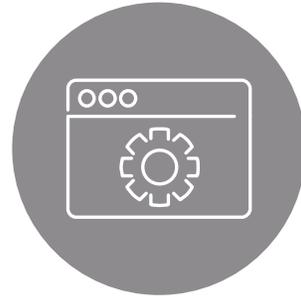
Quelle: Celonis, NICE

Analyse auf Basis von KI-Technologie



Desktop Analyse

- Intelligente Zusammenfassung aller Desktop-Aktivitäten
- Erfassung Prozess-Zeiten



Machine Learning

- Text Analyse um Verständnis des Datenkontextes zu erlangen
- Clustern der Events in Sequenzen
- Bezeichnen der Cluster



Deep Learning (Phase II)

- Clustern der Prozesse
- Zuordnen und Bezeichnen der Prozesse

Make or Buy



Möglicher High-Level Projektablauf

1



Pre-Check:
Einsatz sinnvoll?

2



Pilotumsetzung
und ROI-
Berechnung

3



Umsetzung

4



Monitoring und
Abrechnung auf
Erfolgsbasis

Ohne Kosten

Checkliste – Lohnt sich RPA für Ihr Unternehmen



Haben Sie Unternehmens-Prozesse an denen ≥ 5 Personen arbeiten?



Haben Sie papierbasierte Prozesse, die 10.000 x und häufiger pro Jahr vorkommen?



Haben Sie Aufgaben an ein Shared Service Center gegeben / Haben Sie Offshoring umgesetzt und sind damit unzufrieden?

1 x Ja = RPA umsetzen

- Haben Sie Fachkräftemangel / denken Sie an Outsourcing einzelner Aufgaben
- Wundern Sie sich darüber, dass Ihre Personalabteilung mehr Mitarbeiter bei gleichem Umsatz anfordert?
- Haben Sie hohe Compliance Anforderungen z.B. durch den Gesetzgeber?
- Haben Sie heute einen ROI aus Ihren Digitalisierungsinitiativen?
- Haben Sie viele Softwarelösungen, die aber nicht vernetzt sind?
- Müssen Sie oft Einträge in EDV-Systeme mehrfach manuell machen?
- Laufen Prozesse einheitlich oder sind diese abhängig vom Mitarbeiter?

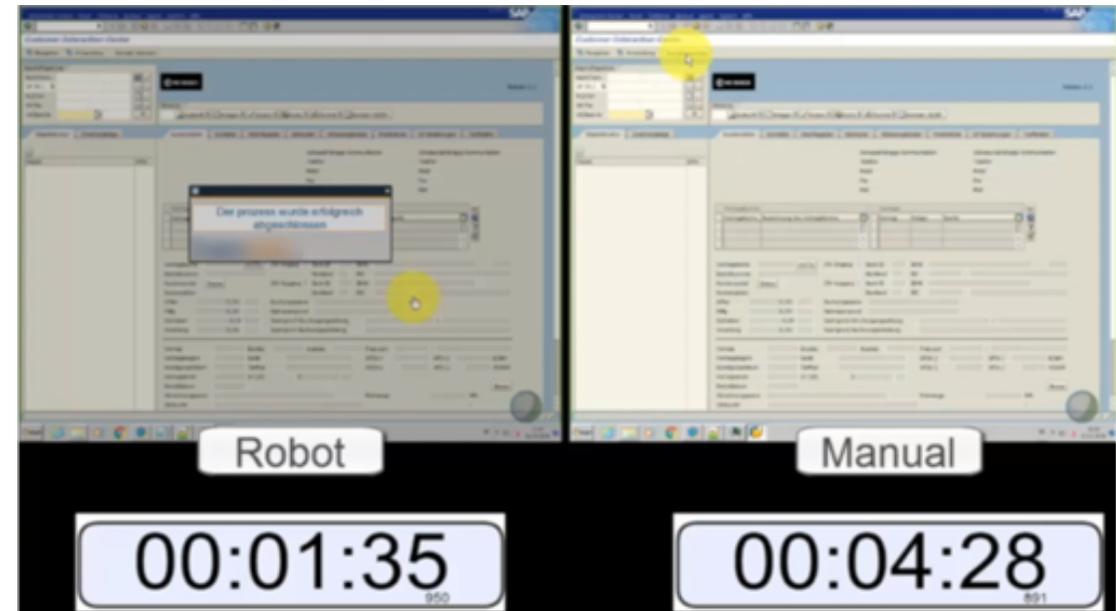
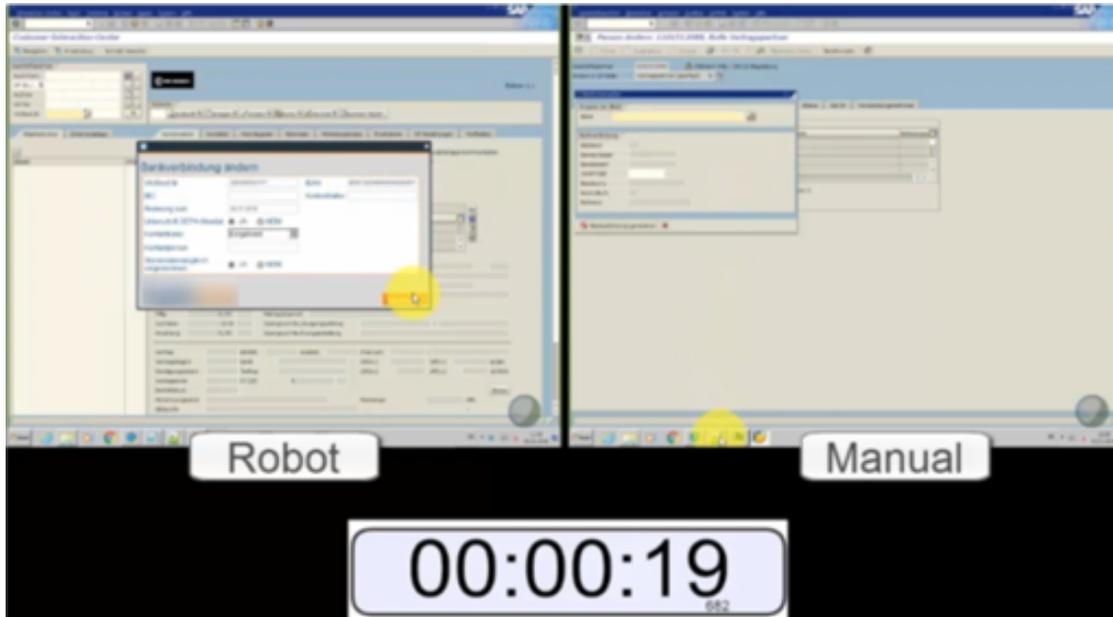
1 x Ja = RPA evaluieren

Was haben Sie mit den Ergebnissen vor?

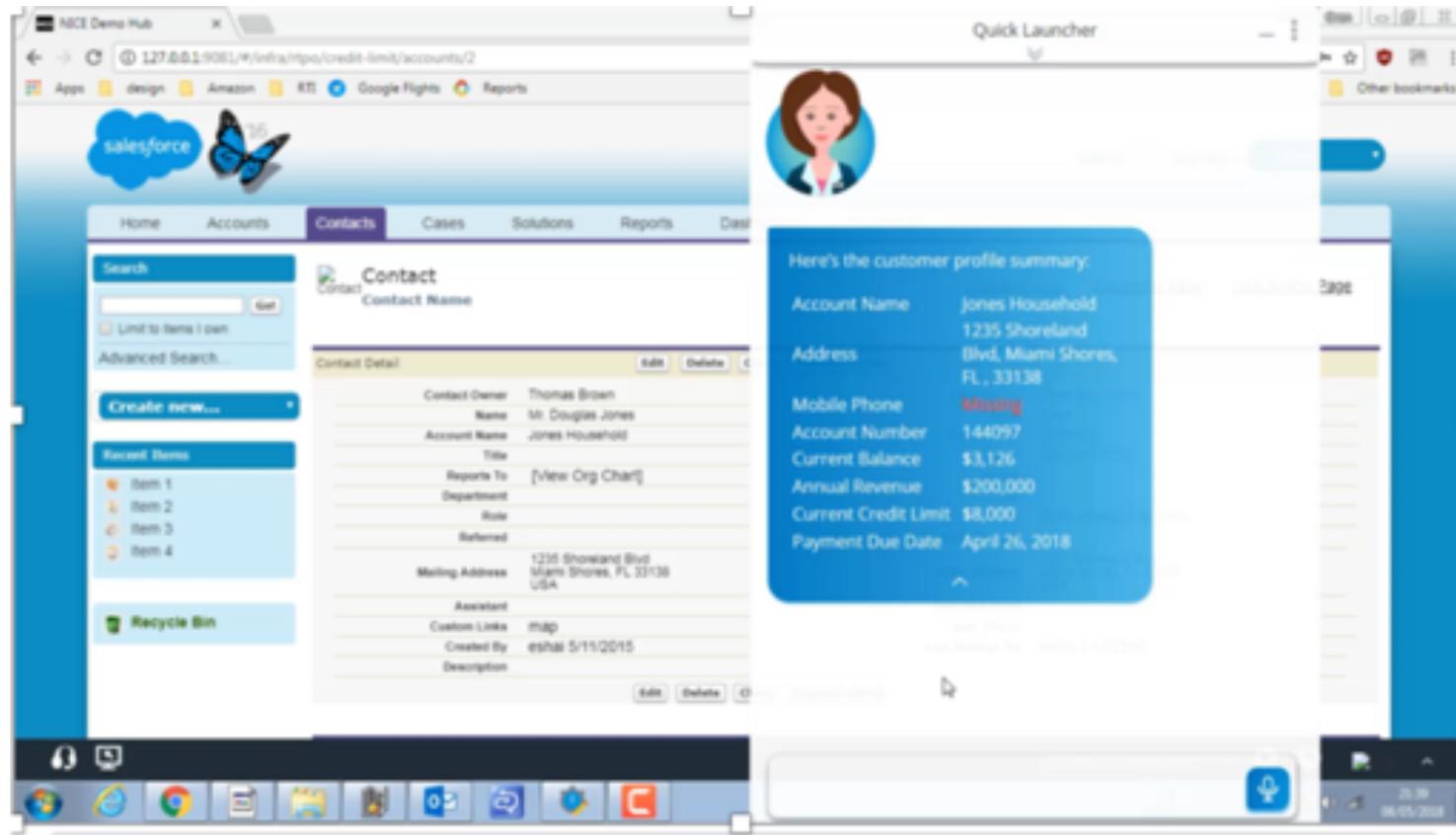


Beispielprozess: Kontoänderung bei Energieversorger

Kunde	Energieversorger
Herausforderung	Kontoänderung bei einem Kunden erfordert viele Prozessschritte und viele Bildschirmwechsel
Lösungsansatz	Manuelles Anstoßen des Prozesses, dann Übernahme durch den Roboter
Ergebnis	Prozessdauer von 4:28 Min auf 1:35 Min. reduziert. Mitarbeiter kann nach 0:19 Min eine neue Aufgabe beginnen



RPA mit Agent-Unterstützung



Viel Erfolg mit Ihrem RPA-Projekt



paulusresult.

Michael Paulus

Geschäftsführender
Gesellschafter

paulusresult GmbH
Mühlbergstraße 79
66482 Zweibrücken

Fon: +49 6332 9070 185

Mobil: +49 172 2326 870

mpaulus@paulusresult.de

www.paulusresult.de