

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Einführung	1
1.2	Stand der Forschung	4
	Literatur	6
2	Robotic Process Automation – Hintergründe und Einführung	9
2.1	Was ist RPA – und was nicht	9
2.2	RPA aus technischer Sicht	18
2.3	Kostenreduktion, Qualitätssteigerung, Zeiteinsparung und mehr – die vielschichtigen Potenziale von RPA	24
2.4	RPA im Kontext des Prozessmanagements	35
2.5	RPA im Kontext der (Prozess-)Digitalisierung	37
	Literatur	39
3	Anwendungsbereiche von RPA	41
3.1	Geeignete Branchen, Unternehmen und Unternehmensbereiche	41
3.2	RPA – die Automatisierung relevanter Prozesse	44
3.3	Technische Auswahlkriterien für automatisierbare Prozesse	44
3.4	Auswahl von RPA-Anwendungsfällen in der Finanzwirtschaft	47
	Literatur	50
4	RPA-Marktüberblick und RPA-Softwarelösungen	53
4.1	Der RPA-Markt – Hype oder langfristiger Trend	53
4.2	Softwareanbieter und deren Lösungen	54
4.3	RPA-Berater und Implementierungspartner	56
	Literatur	62
5	Die Implementierung von RPA-Lösungen	63
5.1	Überblick über das grundsätzliche Vorgehensmodell – Phasen	68
5.2	Aufsetzen einer geeigneten Projektstruktur	69
5.3	Auswahl der zu automatisierenden Prozesse	71
5.4	Auswahl der geeigneten RPA-Lösung	79
5.5	Durchführung eines Proof of Technique	84

5.6	Durchführung einer vorgeschalteten Prozessoptimierung	85
5.6.1	Prozessoptimierung in RPA-Projekten: Oft vernachlässigt, trotz hoher Relevanz	85
5.6.2	RPA-technische und bankfachliche Prozessanpassung	86
5.6.3	Prozessdokumentation zur Vorbereitung der Artefakt-Entwicklung	90
5.7	(Agile) Entwicklung der Artefakte.	91
5.8	Testkonzeption, -durchführung und Artefaktabnahme.	94
5.9	Schaffen von Notfallkonzepten und Ausweichlösungen	98
5.10	Sicherstellung eines dauerhaften Betriebs der RPA-Lösung	99
5.11	RPA-Rollout.	102
	Literatur.	108
6	Einführung einer RPA-Governance	109
6.1	Notwendigkeit einer RPA-Governance	109
6.2	Inhalte und Schritte zur Schaffung einer RPA-Governance.	111
6.3	RPA-Units und deren organisatorische Einordnung	117
	Literatur.	128
7	Erfolgsfaktoren von RPA-Einführungen	129
7.1	Überblick	129
7.2	Richtige Prozessauswahl und Vorbereitung	130
7.3	Frühzeitiger Aufbau einer RPA-Governance	131
7.4	Berücksichtigung regulatorischer und angrenzender Rahmenbedingungen	132
7.5	Umfassende Dokumentation durch Fachkonzeptionen und Anleitungen	138
7.6	Einbindung relevanter Stakeholder	139
7.7	Aufbau organisationsinterner Know-how-Träger und Promotoren	141
7.8	Schulung der Beschäftigten im Umgang mit RPA.	142
7.9	Begleitendes Change-Management	142
	Literatur.	142
8	Sonderfall – RPA in Einmalsituationen	145
8.1	Abgrenzung zur Automatisierung repetitiver Prozesse	145
8.2	Fallbeispiel: RPA als Datenmigrationswerkzeug.	146
9	Blick in die Zukunft – Die Weiterentwicklung der RPA-Technologie	149
9.1	Unterschiedliche Richtungen einer Weiterentwicklung.	149
9.2	Kombinationsmöglichkeiten mit anderen Softwarelösungen	150
9.3	Weiterentwicklung von RPA: Intelligent Automation – kognitive und selbstlernende Gesamtlösungen	152
	Literatur.	153
10	Anhang.	155
10.1	Erläuterung Experteninterviews.	155