

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Einführung	1
1.2	Stand der Forschung	4
	Literatur	5
2	Robotic Process Automation – Hintergründe und Einführung	7
2.1	Was ist RPA – und was nicht	7
2.2	RPA aus technischer Sicht	15
2.3	Kostenreduktion, Qualitätssteigerung, Zeiteinsparung und mehr – die vielschichtigen Potenziale von RPA	21
2.4	RPA im Kontext des Prozessmanagements	31
2.5	RPA im Kontext der (Prozess-) Digitalisierung	34
	Literatur	35
3	Anwendungsbereiche von RPA	37
3.1	Geeignete Branchen, Unternehmen und Unternehmensbereiche	37
3.2	Technische Auswahlkriterien für automatisierbare Prozesse	40
3.3	Auswahl von RPA-Anwendungsfällen in der Finanzwirtschaft	42
	Literatur	46
4	RPA-Marktüberblick und RPA-Softwarelösungen	47
4.1	Der RPA-Markt – Hype oder langfristiger Trend	47
4.2	Softwareanbieter und deren Lösungen	48
4.3	RPA-Berater und Implementierungspartner	50
	Literatur	55
5	Die Implementierung von RPA-Lösungen	57
5.1	Überblick über das grundsätzliche Vorgehensmodell – Phasen	61
5.2	Aufsetzen einer geeigneten Projektstruktur	62
5.3	Auswahl der zu automatisierenden Prozesse	65
5.4	Auswahl der geeigneten RPA-Lösung	71
5.5	Durchführung eines Proof of Technique	76

5.6	Durchführung einer vorgeschalteten Prozessoptimierung	77
5.6.1	Prozessoptimierung in RPA-Projekten: Oft vernachlässigt, trotz hoher Relevanz	77
5.6.2	RPA-technische und bankfachliche Prozessanpassung	78
5.6.3	Prozessdokumentation zur Vorbereitung der Artefakt-Entwicklung	81
5.7	(Agile) Entwicklung der Artefakte	82
5.8	Testkonzeption, -durchführung und Artefaktabnahme	85
5.9	Schaffen von Notfallkonzepten und Ausweidlösungen	89
5.10	Sicherstellung eines dauerhaften Betriebs der RPA-Lösung	90
5.11	RPA-Rollout	93
	Literatur	98
6	Einführung einer RPA-Governance	101
6.1	Notwendigkeit einer RPA-Governance	101
6.2	Inhalte und Schritte zur Schaffung einer RPA-Governance	103
6.3	RPA-Units und deren organisatorische Einordnung	109
	Literatur	119
7	Erfolgsfaktoren von RPA-Einführungen	121
7.1	Überblick	121
7.2	Richtige Prozessauswahl und Vorbereitung	122
7.3	Frühzeitiger Aufbau einer RPA-Governance	123
7.4	Berücksichtigung regulatorischer und angrenzender Rahmenbedingungen	123
7.5	Umfassende Dokumentation durch Fachkonzeptionen und Anleitungen	129
7.6	Einbindung relevanter Stakeholder	130
7.7	Aufbau organisationsinterner Know-how-Träger und Promotoren	132
7.8	Schulung der Beschäftigten im Umgang mit RPA	133
7.9	Begleitendes Change-Management	133
	Literatur	134
8	Sonderfall – RPA in Einmalsituationen	135
8.1	Abgrenzung zur Automatisierung repetitiver Prozesse	135
8.2	Fallbeispiel: RPA als Datenmigrationswerkzeug	136
9	Blick in die Zukunft – Die Weiterentwicklung der RPA-Technologie	139
9.1	Unterschiedliche Richtungen einer Weiterentwicklung	139
9.2	Kombinationsmöglichkeiten mit anderen Softwarelösungen	140
9.3	Weiterentwicklung von RPA: Intelligent Automation – kognitive und selbstlernende Gesamtlösungen	142
	Literatur	143
Anhang		145