

Wo Roboter sich lohnen

Software Mögliche Einsatzfelder für Robotics Process Automation gibt es viele.

Mit Künstlicher Intelligenz, Chatbots oder Process Analytics öffnen sich in Zukunft weitere Bereiche

Münster – Unternehmen lagern zunehmend aufwendige Prozesse aus, weil ihre personellen Ressourcen für die manuelle Bearbeitung nicht ausreichen. Das kostet nicht nur Geld und Zeit, sondern kann auch zu steigenden Abhängigkeiten von Dienstleistern führen. »Auch wenn mit fortschreitender Digitalisierung der Aufwand Daten zu verarbeiten exponentiell steigt, entstehen gleichzeitig zunehmend monotone Arbeitsabläufe, die nur bedingt menschliche Fähigkeiten erfordern«, wendet *Ingmar Helmers* von der Cronos Unternehmensberatung ein. Und weiter: »Roboter können hier Abhilfe schaffen.« Große Datenansammlungen ließen sich so abarbeiten und überlastete Mitarbeiter unterstützen.

Etwa bei Preisvergleichen: Hier sind zahlreiche plattformübergreifende Eingaben und Klicks nötig. »Mit Robotic Process Automation (RPA) lässt sich ein Bot wie ein Assistent in das System integrieren und eine Beratung durch Bereitstellung von Echtzeit-Analysen wesentlich effizienter machen«, schildert *Max Fleischhacker*, ebenfalls von Cronos.

Datenchaos | Herausfordernd sei auch die zunehmende Flut an unstrukturierten Daten. Etwa beim On-/Offboardingprozess. Dies erfordert abteilungsübergreifende Handlungen – und somit eine aufwendige interne Kommunikation. Dabei wird nicht nur das aktive Tagesgeschäft Einzelner unterbrochen, sondern es müssen auch bei jedem Schritt Daten erneut erfasst und eingepflegt werden – inklusive möglicher Eingabefehler. »Eine RPA-Lösung kann hier nach einem positiven Bewerbungsgespräch einmalig alle relevanten Personaldaten einer E-Mail, die vom Personalbüro an den Roboter gesendet wird, entnehmen«,

erklärt *Fleischhacker*. Die Daten lassen sich dann nicht nur zum Onboarding, sondern auch für die Bestellung von Visitenkarten und die Einrichtung der Signatur verwenden.

Kundendaten | Je mehr Kundendaten, desto größer der Aufwand für den Datenabgleich und deren regelmäßige Aktualisierung, so *Helmers*. Cronos bietet hier eine automatisierte Lösung, die multiple Änderungen von Bankverbindungen und Tarifen systemübergreifend überprüfen und aktualisieren könne.

Zählerstände | Unmittelbar nach dem Erfassen von Messdaten würden Zählerstände oftmals nicht innerhalb des errechneten Toleranzbereichs liegen, sagt *Fleischhacker*. Die Gründe sind vielfältig – sie erfordern unterschiedliche Handlungsweisen. Die Lösung: »Die im Bot integrierten Logiken arbeiten wie ein Filter und werden von Cronos kontinuierlich verbessert. Die erfassten unplausiblen Zählerstände werden anschließend durch einen aktiven Eingriff in die Datenbank bereinigt oder für eine manuelle Nachbearbeitung bereitgestellt.« Hier sei zudem ein konkreter Ansatz für die Nutzung künstlicher Intelligenz bei Cronos in Arbeit.

Marktstammdatenregister | Alle Anlagenbetreiber und Einspeiser müssen ihre betriebenen Anlagen im Marktstammdatenregister (MaStR) registrieren. Die Netzbetreiber gleichen diese Angaben mit den Daten in ihrem System ab. Einfacher wird es mit Robotern: Er liest dazu alle abzugleichenden Informationen aus den Plattformen MaStR und SAP aus. Fehlen Angaben oder weichen sie ab, werden Korrekturvorschläge an den Betreiber/Einspeiser

zurückgesendet. Fehlen im SAP Daten wie die MaStR-Nummer, werden sie ergänzt. Zudem wird der technische Platz im MaStR geprüft, zugeordnet und gegebenenfalls angelegt.

Sind keine Korrekturen nötig, werde der Antrag akzeptiert. Vollständig akzeptierte Korrekturvorschläge nehme der Roboter ebenfalls automatisch an. Stimmen die hinterlegten Daten nach dem Korrekturvorschlag immer noch nicht überein, wird ein Ticket für den Sachbearbeiter angelegt.

Zweierlei Arten von Robotern | Alle Bots lassen sich entweder ohne menschlichen Eingriff – unattended – oder durch aktive Ansteuerung – attended – ausführen. Der unattended Bot eigne sich, wenn Daten in unregelmäßigen Abständen erfasst und direkt weiterverarbeitet werden sollen.

»Etwa eine automatisierte Forderungsanmeldung, die Cronos mit einer Anwaltskanzlei entwickelt hat«, sagt *Helmers*. Hier interagiere der Roboter mit der Optical Character Recognition (OCR) Datenerfassung eines externen Servers, wodurch eine präzisere Auslesung händisch ausgefüllter Anträge möglich sei. »Im zweiten Schritt greift der Bot auf ein System zu und kann bis zu 90 Prozent der Fälle mit Buchungsregeln verarbeiten.« Durch das automatisierte Abarbeiten von Anträgen entstehe ein vertrieblicher Vorteil, da das Einreichen meist auch eine direkte Umsetzung bedeute.

»Mit den vielen plattformübergreifenden Schnittstellen lassen sich künftig weitere Technologien wie KI, Chatbots oder Process Analytics vergleichsweise einfach integrieren«, prophezeit *Helmers*. Cronos arbeite hier bereits an ersten Piloten. **sg**