

RPA ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Wunderwaffe oder alter Wein in neuen Schläuchen ...?

12. Praxisforum
Prozess-, Projekt- und IT-Management

BERTELSMANN



17,2 Mrd. Euro
Umsatz



2,6 Mrd. Euro
Operating EBITDA



1,2 Mrd. Euro
Konzernergebnis



119.089
Mitarbeiter



50
Länder

Arvato Systems Standorte weltweit



Megatrends

Digitalisierung
Cloud
Globalisierung
Mobile
Omni-channel
Internet der Dinge (IoT)
Robotics
Big data
Artificial Intelligence

Arvato-Lösungen (Auswahl)

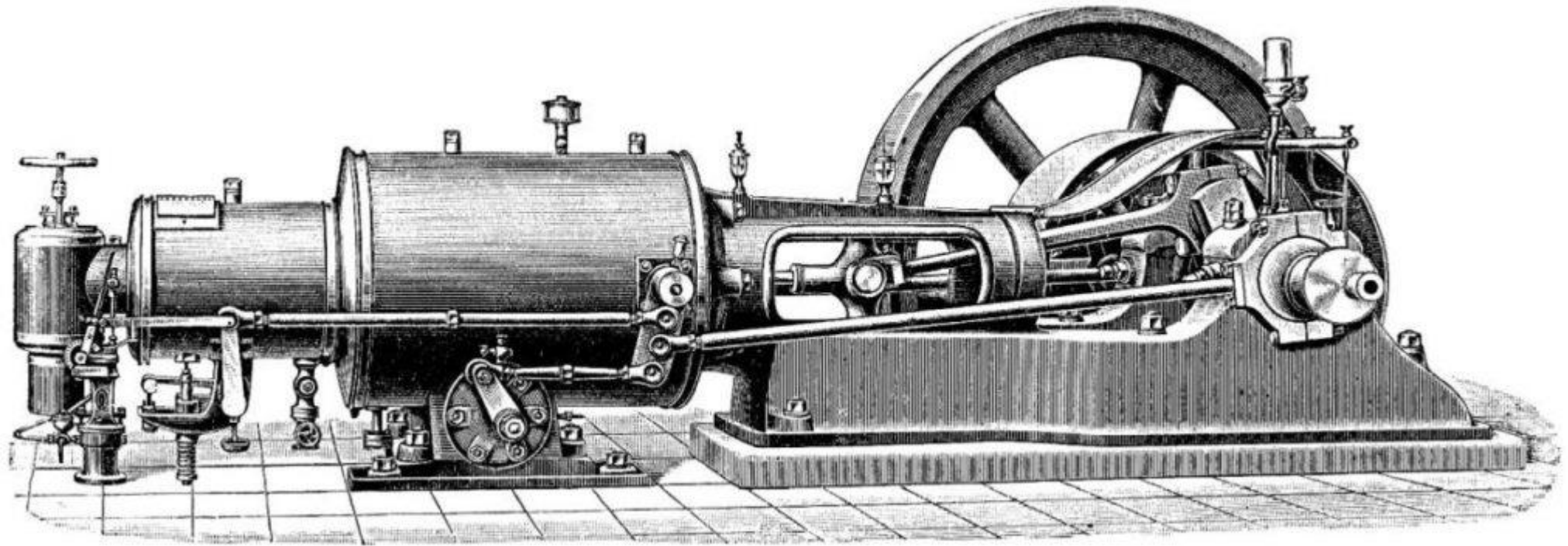
→ **Omni-Channel-Lösungen:** Umfassende Services für Händler und Marken

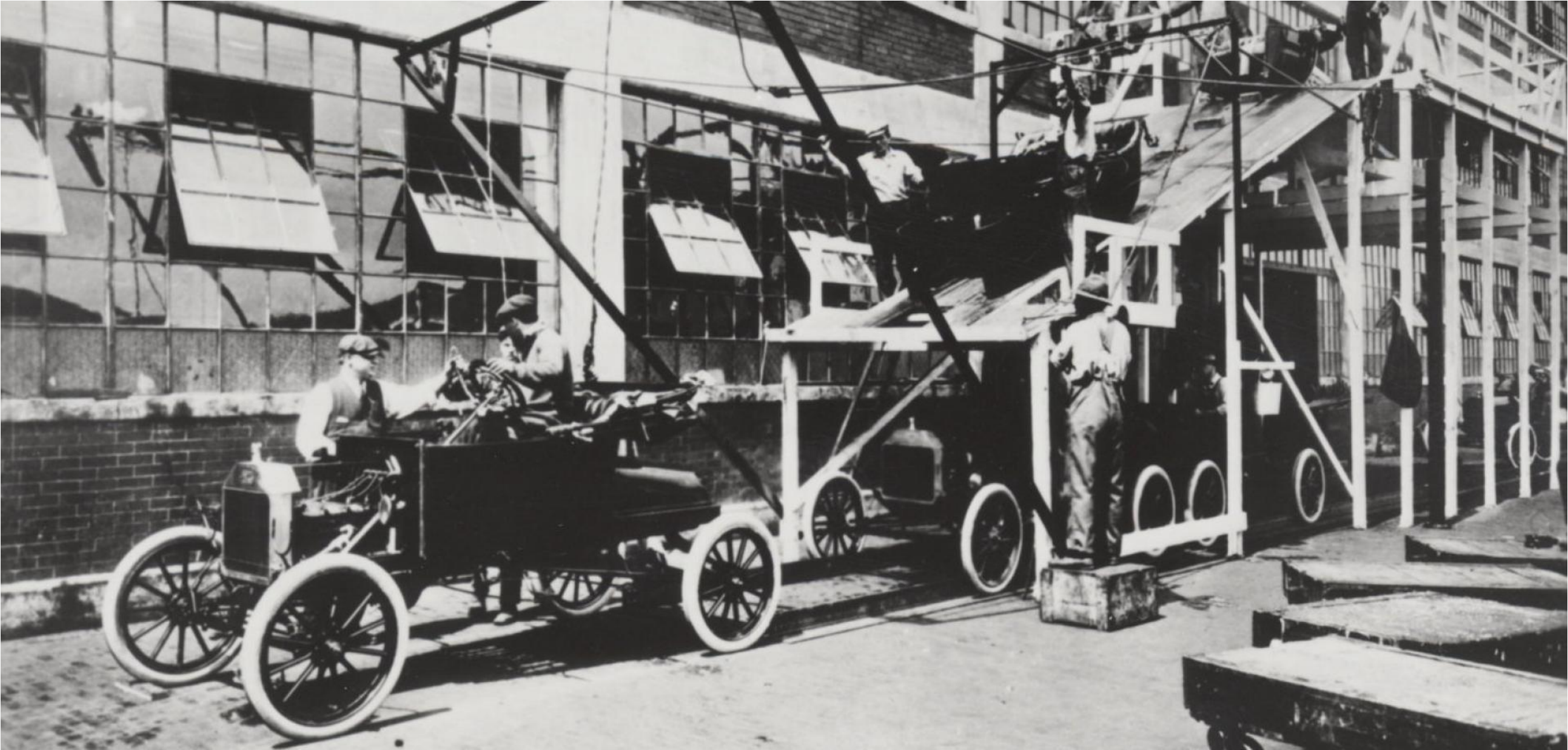
→ **Analytics:** Wertvolle Lösungen mit Einsatz von künstlicher Intelligenz

→ **Mobile Zahlungslösungen:** Breites Payment-Portfolio

→ **Lösungen aus der Cloud:** Analyse und intelligente Nutzung großer Datenmengen

→ **IT-Eigenentwicklungen:** innovative IT-Lösungen mit Erfahrung und Branchenwissen



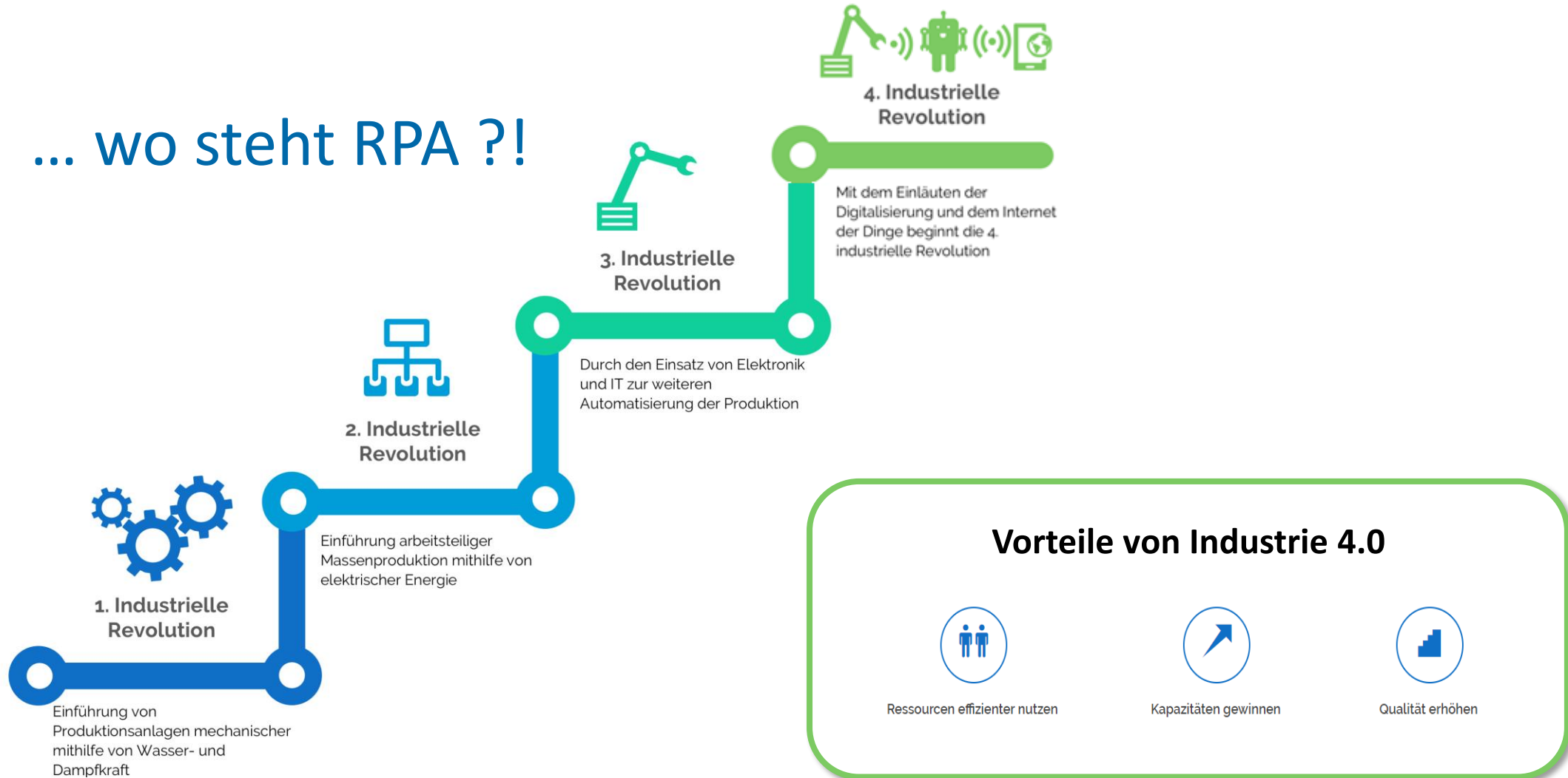


Quelle: pa/jobs/Ford-Werke GmbH, Koeln/Ford-Werke GmbH, Koeln/Ford-Werke

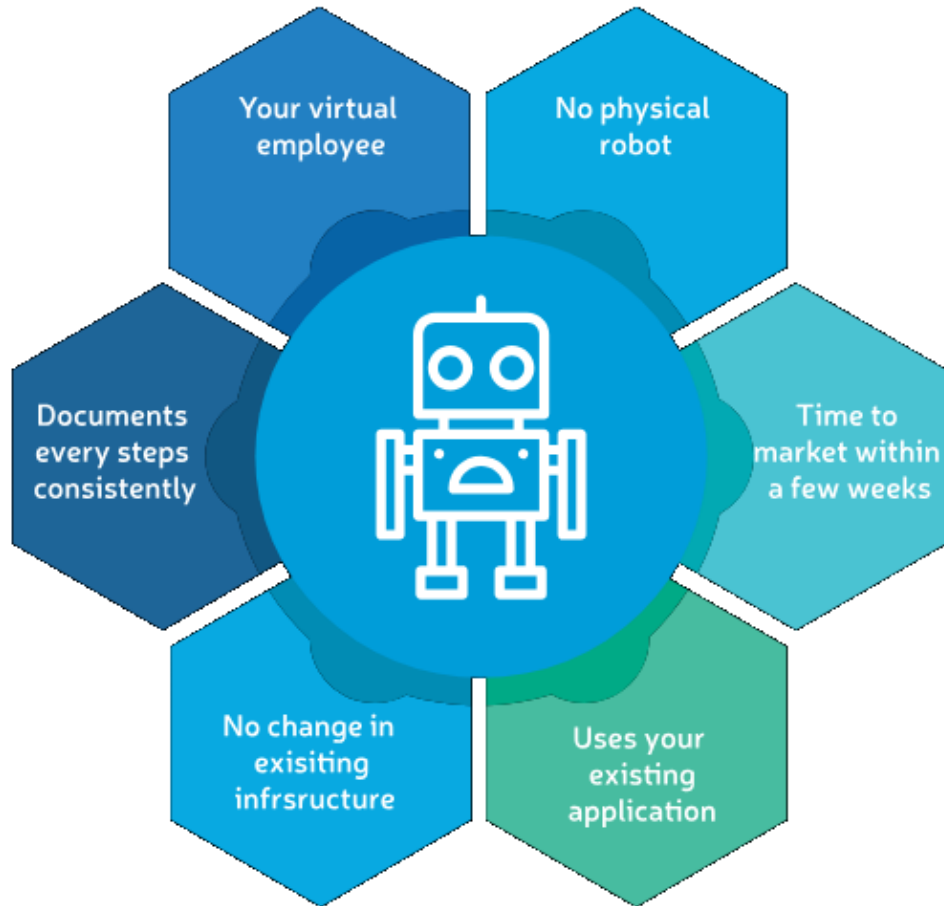


Quelle: picture-alliance / Sven Simon/picture-alliance/FrankHoermann/SVEN SIMON

... wo steht RPA ?!



Robotic Process Automation



Why Automate?



Of Order to Cash BPO contracts have deployed RPA Source: Hfs Research



Of work generally carried out by shared service, captive or outsourced operations can be automated Source: Hfs Research



Potential cost reductions from RPA Implementation Source: KPMG 2016: Rise of the Robots



Potential ROI from RPA in the first year Source: McKinsey 2016

Onshore FTE



\$x

Offshore FTE



$\frac{1}{3}x$

Robotic FTE



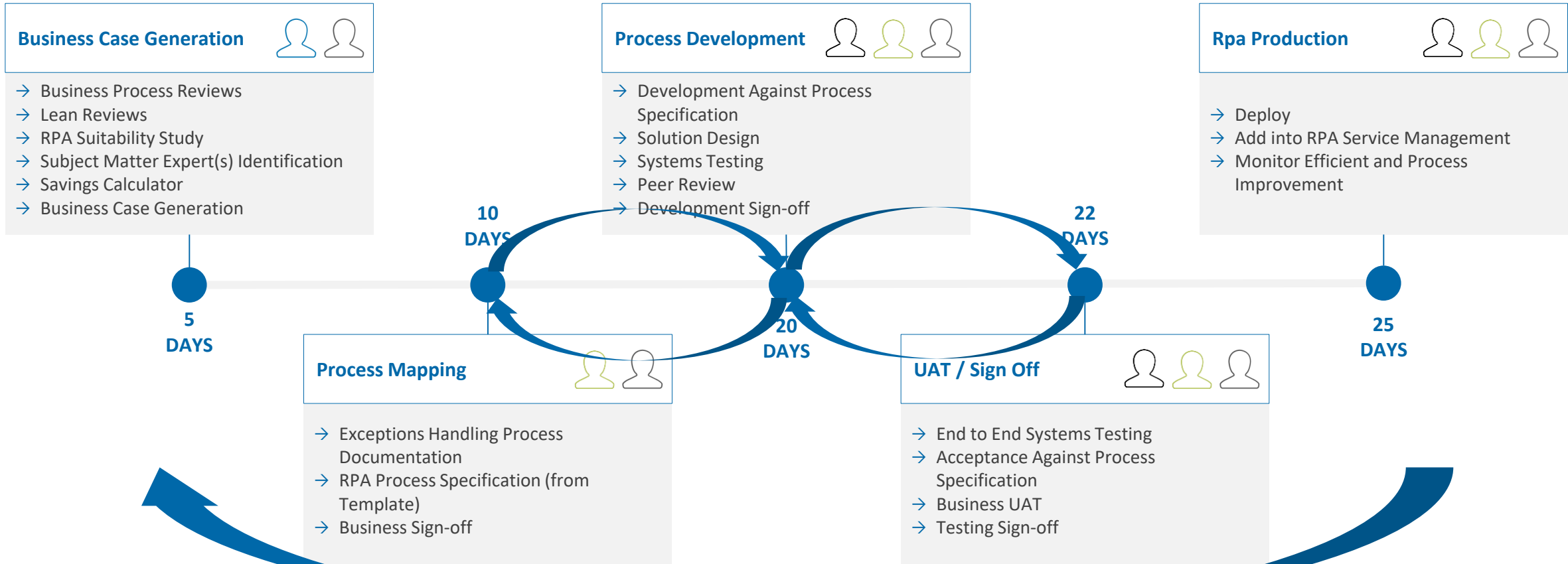
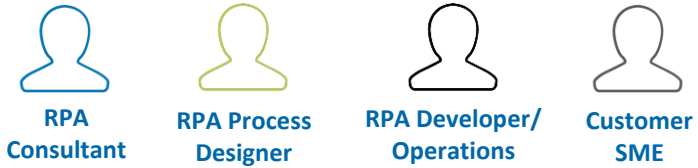
$\frac{1}{9}x$

Softwareroboter als Paradigma der Automatisierung

Softwareroboter sind Anwendungen, die eine menschliche Interaktion mit Benutzerschnittstellen von Softwareprogrammen nachahmen. Dabei arbeiten Softwareroboter in einer vergleichbaren Art und Weise auf dem User Interface, wie es ein Mensch tun würde.

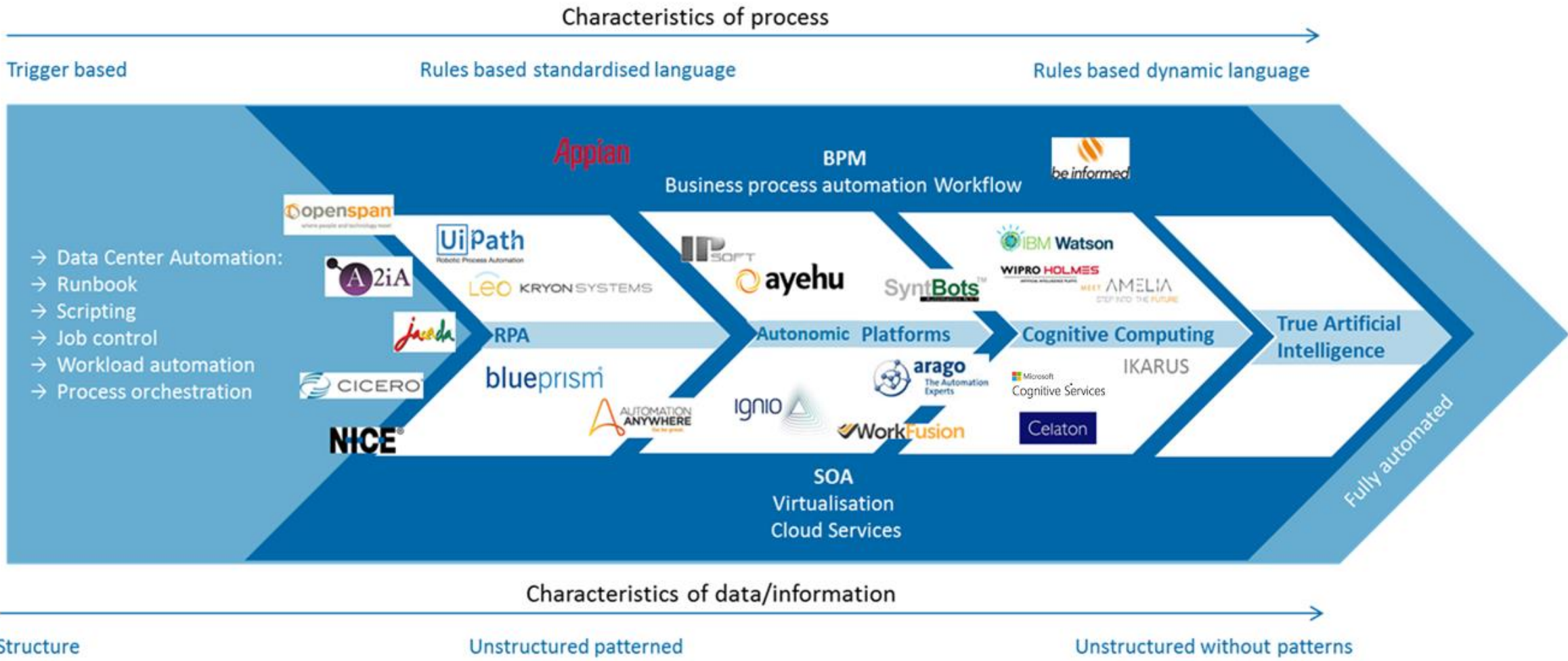
Dadurch unterscheidet sich die robotergesteuerte Prozessautomatisierung deutlich von der traditionellen Interaktion von Informationstechnologie: Die **Nachahmen von Benutzereingaben** über die **reguläre Benutzeroberfläche** einer Anwendung wird die Verwendung von Programmierschnittstellen (APIs), und somit ein zeit- und kostenintensiver Automatisierungsprozess, vermieden. Weiterhin braucht der Anwender keine Programmierfähigkeiten, um Softwareroboter anzuwenden. Beispielsweise kann die Ausführung einer Datenabfrage in ein ERP-System oder sogar das Ausführen eines gesamten Geschäftsprozesses durch einen Softwareroboter abgebildet werden.

Typical life cycle



Continuous Improvement

HfS – Intelligent Automation Continuum



The Arvato RPA Toolset

Capability across the spectrum – Right Solution for Right Scenario



Agent Augmentation

Pros

- Co-exists with the agent on the desktop to standardise, simplify, improve and compliment everyday tasks.
- Stop and start a process, allow for agent interaction
- Interacts with front end systems to reduce need for API's
- Ideal for chunky automation
- Allows for more customization

Cons

- Difficult to automate full E2E processes
- Agent must be involved to operate

Virtual Workforce

Pros

- Mirror agent action through automation
- Managed as a true virtual workforce, bots can be deployed as needed
- Ideal for E2E large scale projects

Cons

- Required IT monitoring on Bot performance
- Complex training for developers

Intelligent Automation

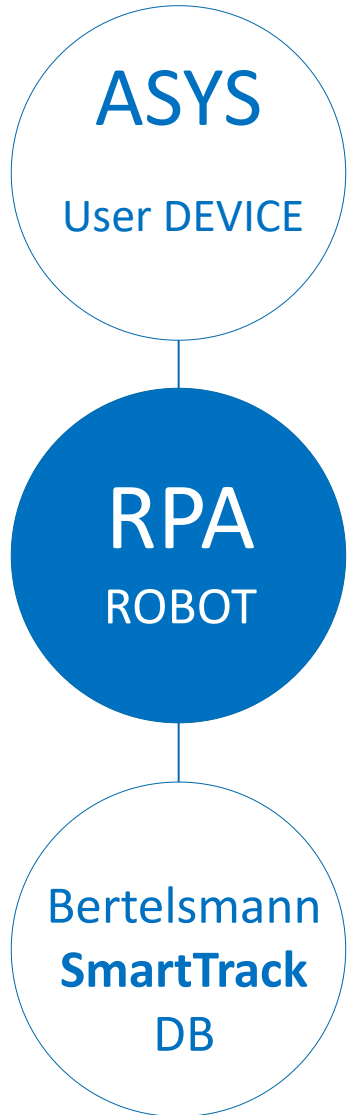
Pros

- Machine learning - Cool Tech
- Links to large public data sources and trends

Cons

- Expensive to launch
- IT heavy and Development intensive

Arvato Systems : Blacklist BOT



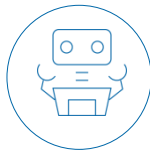
Challenge



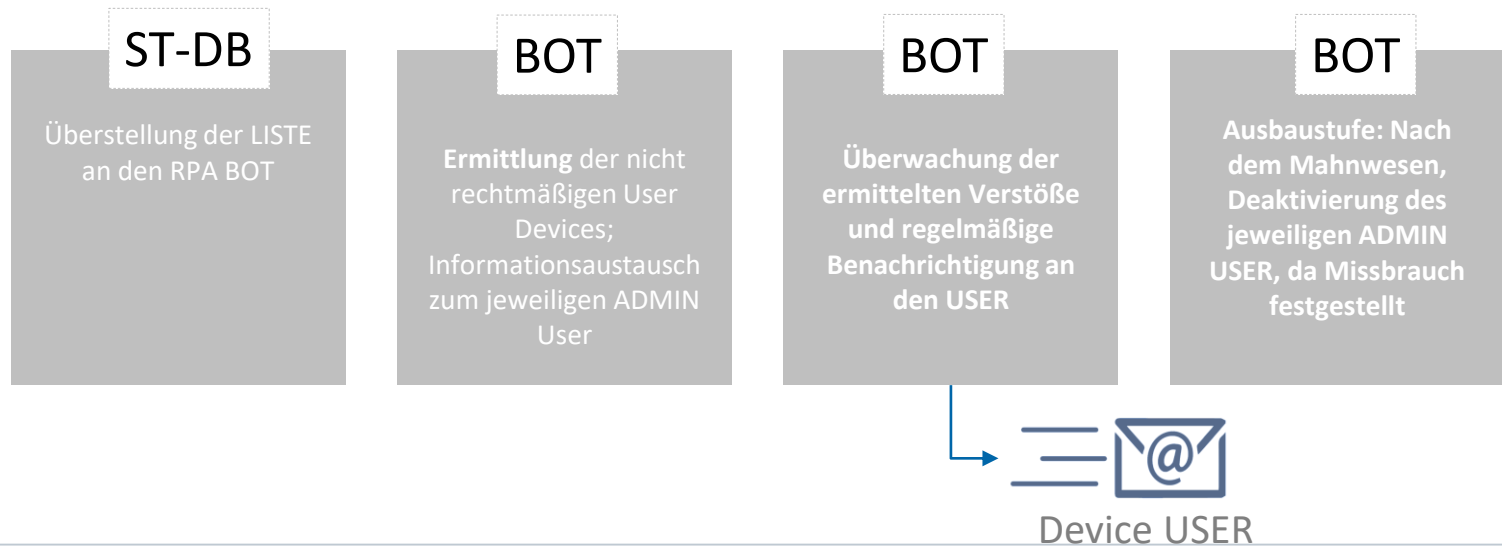
Automatische Überprüfung installierter Software auf allen ASYS User-Devices, die mittels ADMIN Rechten installiert wurden – welche laut SmartTrack (manuelle ASYS Liste) nicht zulässig sind.



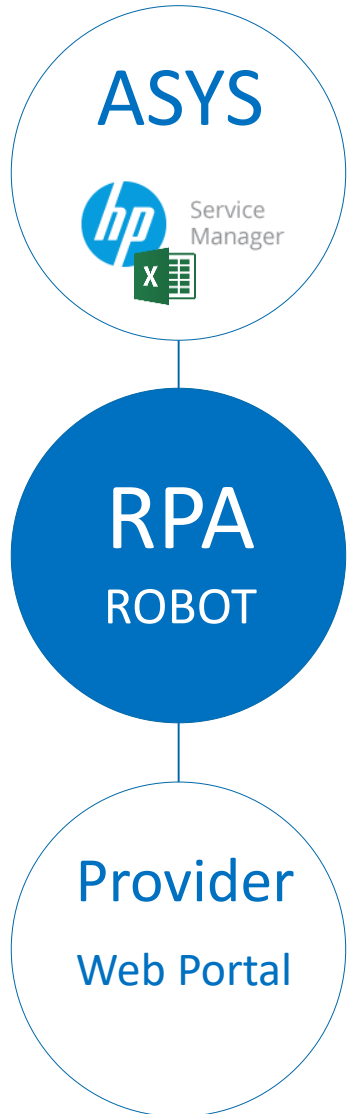
Herausforderung dabei, die Identifizierung nicht zulässiger Softwarepakete, die ggf. unter verschiedensten Namen installiert wurden.



Solution



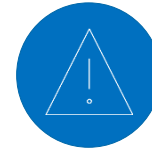
Arvato Systems : Mobile Communication



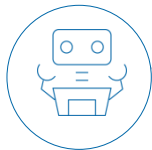
Challenge



Automatische Überprüfung von Handy Bestellungen aus einem Service Ticket mit Excel Anlage in das Provider Portal.



Herausforderung Keine Schnittstelle seitens des Providers als auch keinerlei Testsysteme. Jede Falsche Interaktion kann zu einer Bestellung führen.



Solution

HPSM

Öffnen/Einlesen eines Service Requests inkl. der Vertrags Details innerhalb der Anlage.

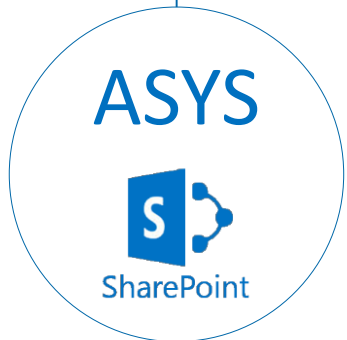
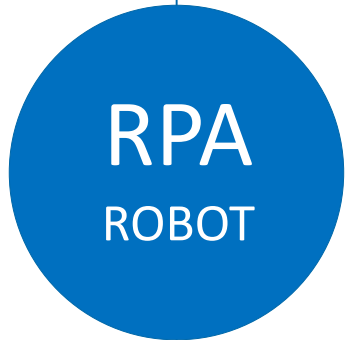
BOT

Übersetzen in die Provider Sprache. Durchführung von Querchecks. Bestellung im Provider Portal durchführen.

HPSM

Kompletieren des Service Desks. Dokumentation, was geschehen ist. Rückmeldung an den Kunden.

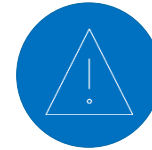
Arvato Systems : Automatische Anlage eines Sales SP-Raums aus CRM



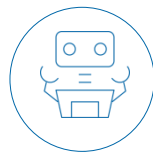
Challenge



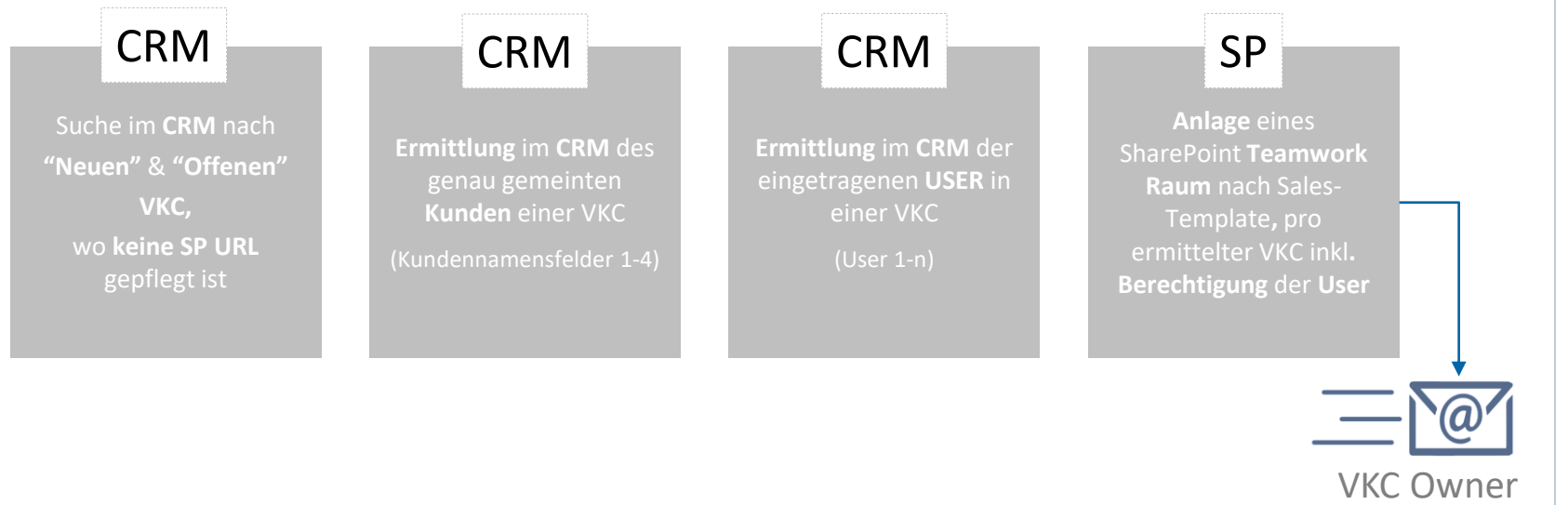
Automatische Anlage eines SharePoint Teamwork Raum für eine Verkaufschance (VKC); inkl. Berechtigungen und Benachrichtigung



Herausforderung dabei, Benutzerspez. Zugriff auf CRM (RPA User) und die genaue Auswahl der Meta-Attribute aus CRM (z.B. Name des Kunden)



Solution



MANY THANKS!

Michael Neukirch
Manager Content Management & Process Automation

Arvato Systems
An der Autobahn 200
33333 Gütersloh

Phone: +49 5241 80-41447
Mail: michael.neukirch@bertelsmann.de

IT.arvato.com

