



Intelligentes Stammdatenmanagement durch den Einsatz von Robotic Process Automation (RPA)

Safaric Consulting unterstützt Handels- und Konsumgüterunternehmen dabei, die Chancen der Digitalisierung erfolgreich für ihr Kerngeschäft zu nutzen

Die Herausforderung

Die Digitalisierung stellt Unternehmen der Handels- und Konsumgüterbranche aktuell vor viele Herausforderungen. Insbesondere die Anforderungen an die Verfügbarkeit, Aktualität und Qualität von Produkt-, Kunden- und Lieferantendaten steigen. Die bestehenden Prozesse und Systeme im Stammdatenmanagement sind dabei häufig zu langsam, unflexibel und fehleranfällig, um die gesteigerten Anforderungen zu erfüllen. Anpassungen an den alternden Systemen oder die Migration hin zu neuen Lösungen stellen dabei oft langwierige, teure und risikobehaftete Unterfangen dar.

„Ohne den Einsatz von Robotic Process Automation hätten wir den Roll-out unserer neuen IT-Systeme stoppen müssen.“

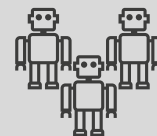
Projektleiter eines führenden Lebensmittelhändlers (2019)

Ohne manuelle Eingriffe kommen die Anlage und Pflege von Stammdaten heute in der Regel nicht aus. Mitarbeiter sind somit durch zeitaufwendige, repetitive und kostenintensive Standardaufgaben gebunden, anstatt die Zeit für wertschöpfende Aufgaben zu verwenden, die das Unternehmen weiterentwickeln.

Ursache dafür ist die hohe Anzahl an System- und Formatbrüchen in der gewachsenen Prozesskette. Eine manuelle Verarbeitung der Daten ermöglicht zwar die Integration, ist aber fehleranfällig. Nicht selten werden außerdem wertvolle Zusatzinformationen nicht mit abgelegt.

Was ist Robotic Process Automation?

Unter Robotic Process Automation (RPA) versteht man die automatisierte Bearbeitung von Geschäftsprozessen durch Software-Roboter.



Virtual Workforce

Die Software-Roboter können auch als virtuelle Mitarbeiter betrachtet werden, die in der Lage sind, klar strukturierte Prozesse systemübergreifend, zuverlässig und ohne Pause abzuarbeiten.

Sie arbeiten dabei, wie menschliche Anwender, auf der Benutzeroberfläche der Systeme. Dies hat zur Folge, dass bestehende Anwendungen für den Einsatz nicht angepasst werden müssen und die Entwicklung von neuen Schnittstellen entfällt.



Bewältigung der Herausforderung

Eine Möglichkeit, den Herausforderungen im Stammdatenmanagement zu begegnen, ist der Einsatz von RPA.

Robotic Process Automation (RPA) bezeichnet Technologien, bei denen Software-Roboter systemübergreifende Aktivitäten menschlicher Mitarbeiter imitieren und diese nach klaren Regeln abarbeiten.

Die Roboter arbeiten dabei schneller als ihre menschlichen Pendanten, benötigen keine Pausen und können sowohl am Tag als auch in der Nacht eingesetzt werden. Ihre Anzahl kann außerdem kurzfristig skaliert werden. Darüber hinaus sind typische Probleme manueller Pflege wie vergessene Felder, Zahlendreher und Falscheingaben ausgeschlossen.

Roboter können problemlos alle Arbeitsschritte und Entscheidungen innerhalb eines Prozesses dokumentieren. Diese bei menschlichen Mitarbeitern besonders ungeliebte und zeitaufwendige Tätigkeit, die in der Regel aber unabdingbar ist, bedeutet für die Roboter kaum Mehraufwand.

Der Einsatz der Roboter kann vom Anwender selbst bestimmt werden, ereignisbasiert gesteuert sein oder zu festen Zeitpunkten erfolgen. Dabei können diese sowohl auf dem Desktop des Anwenders selbst als auch voll automatisiert im Hintergrund eingesetzt werden.

Im Gegensatz zu herkömmlichen Technologien setzt RPA in beiden Fällen auf der Benutzeroberfläche auf, wodurch keine Änderungen an bestehenden Anwendungen erforderlich sind. Außerdem kann die Arbeitsweise der Roboter vom Fachbereich in der Regel gut nachvollzogen werden.

Beispiel aus einem Kundenprojekt

„Automatisierung der Artikelstammdatenpflege“

Ausgangssituation

Unser Kunde, ein deutscher Lebensmittelgroß- und -einzelhändler, löste seine Warenwirtschaftssysteme durch neue Systeme ab. Safaric Consulting verantwortete im Projekt die Transformation der Strukturen und Prozesse des Fachbereichs und steuerte die Migration der Stammdaten.

Herausforderung

Im Zuge der Systemablösung mussten für einen längeren Zeitraum Alt- und Neusysteme parallel betrieben werden. Dabei musste eine konsistente Datenhaltung zwischen den Systemen sichergestellt werden. Die Entwicklung technischer Schnittstellen zwischen den Systemen kam aufgrund der damit verbundenen Kosten nicht in Betracht.

Lösung

Zur Entlastung des Fachbereichs und Sicherstellung der korrekten und vollständigen Übernahme notwendiger Informationen führte Safaric Consulting Robotic Process Automation (RPA) ein. Die Roboter waren in der Lage, Informationen aus den neuen Systemen auszulesen und korrespondierende Stammdatensätze und Artikellistungen in den alten Systemen zu pflegen. Durchgeführte Neuanlagen und Änderungen wurden von den Robotern in Excel-Dateien dokumentiert und als E-Mails an die zuständigen Mitarbeiter gesendet.

Durch den Einsatz der Roboter wurde der Aufwand der Artikelanlage in den Altsystemen um bis zu 80% reduziert. Neben der Durchführung regelmäßiger Aktivitäten, wie der Anlage neuer Stammdatensätze, dem Aufbau von Aktionsartikeln und der Synchronisation von Listungsdaten, konnten die Roboter auch einmalige Aktivitäten unterstützen. So wurde durch die Erweiterung der Roboter beispielsweise der Aufwand zur Anpassung größerer Datenbestände an gesetzliche Anforderungen von sieben auf weniger als drei Tage gesenkt. Darüber hinaus wurde eine signifikante Steigerung der Datenqualität erreicht.

Während die Umsetzung technischer Schnittstellen in großem Maß vom fachlichen Verständnis der Entwickler abhängt, ist der Fachbereich bei RPA-Projekten ein fester Bestandteil des Projektteams.

Durch die Automatisierung monotoner Arbeitsschritte können sich Mitarbeiter auf Aktivitäten fokussieren, in denen komplexe Entscheidungen getroffen werden müssen oder Kreativität gefordert ist.





Durch RPA haben viele Unternehmen die Chance, die Effizienz ihres Stammdatenmanagements kurzfristig und nachhaltig zu steigern. Fast alle aktuellen Umfragen zu dem Thema zeigen jedoch, dass der Großteil der Unternehmen noch sehr unsicher in Bezug auf die Umsetzung von RPA-Projekten ist. Der Hauptgrund für die bestehende Unsicherheit ist die mangelnde Erfahrung mit dem innovativen Thema. Die Mitarbeiter von Safaric Consulting haben in den letzten Jahren vielfältige RPA-Projekte im Bereich des Stammdatenmanagements sowie für andere Unternehmensbereiche und Geschäftsprozesse zum Erfolg geführt. Auf Basis dieser Erfahrung lassen sich sechs Empfehlungen für die erfolgreiche Umsetzung von RPA-Projekten ableiten.

1. Die Auswahl der richtigen Prozesse ist wesentlich

RPA eignet sich insbesondere für klar strukturierte Prozesse, in denen keine Kreativität gefordert ist. Die Automatisierung ungeeigneter Prozesse führt nicht nur zu hohen Kosten bei der Umsetzung, sondern auch zu einem stetigen Pflegebedarf und unvorhergesehenen Fehlern nach der Produktivierung. RPA arbeitet außerdem zwar schneller als ein menschlicher Mitarbeiter, in der Regel aber langsamer als eine entsprechende Schnittstelle. Insbesondere dann, wenn größere Datenmengen übertragen werden müssen und die notwendigen Experten für die Entwicklung von Schnittstellen vorhanden sind, sind solche Lösungen teilweise besser geeignet. Aus diesem Grund sollten innerhalb einer Vorstudie mögliche Prozesse sorgfältig auf ihre Eignung für RPA überprüft werden. Häufig spielt auch die Reihenfolge, in der die Prozesse automatisiert werden, eine entscheidende Rolle für den Erfolg eines RPA-Projekts.

2. Ein Prototyp schafft Akzeptanz

Insbesondere die Mitarbeiter im Fachbereich stehen RPA-Projekten häufig skeptisch gegenüber. Ein Prototyp sorgt für einen besseren Zugang zu der Thematik. Die Erkenntnisse aus der erfolgreichen Umsetzung eines Prototypen sind außerdem wesentlich für eine realistische Einschätzung der Komplexität, des Aufwands und für die Bestimmung der Reihenfolge, in der die Prozesse automatisiert werden.

3. RPA-Projekte sollten vom Fachbereich getrieben werden

RPA automatisiert Aufgaben des Fachbereichs. Die IT ist nicht verantwortlich für die Aktivitäten der menschlichen Mitarbeiter des Bereichs und sollte es auch nicht für die virtuellen Mitarbeiter sein. Eine Umsetzung ohne technische Expertise ist allerdings ebenfalls nicht sinnvoll. Erfolgreiche Projekte entstehen aus einer starken Partnerschaft von fachlichen und technischen Experten eines Unternehmens.

4. RPA-Projekte sind nicht ohne Programmierkenntnisse umsetzbar

Entgegen des Werbeversprechens einiger Anbieter großer RPA-Tools lassen sich RPA-Projekte nicht ohne Programmierkenntnisse umsetzen. Die grafische Benutzeroberfläche der Tools ist zwar leicht zugänglich, zur Realisierung robuster und wartbarer Roboter für komplexe Prozesse muss allerdings an vielen Stellen am Programmcode gearbeitet werden. Auch das Anlernen eines Roboters durch den Fachbereich ist ohne Unterstützung eines Entwicklers heute noch unrealistisch.

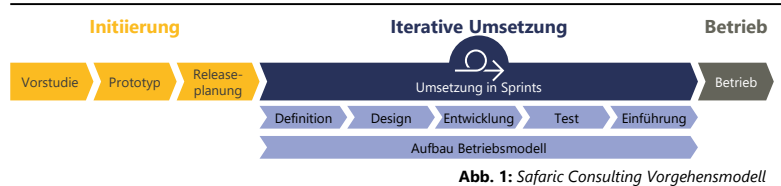


Abb. 1: Safaric Consulting Vorgehensmodell

5. Agile Vorgehensmodelle eignen sich für die Umsetzung von RPA-Projekten besonders

Ein agiles Vorgehensmodell ermöglicht die Realisierung kurzfristiger Projektergebnisse sowie die Anpassung an veränderliche Anforderungen. Die Eigenheiten der Prozesse und Anwendungen, wie auch die Möglichkeiten und Funktionsweise von RPA, werden bei vielen Unternehmen erst im Verlauf einer Umsetzung klar. Ein erfolgreiches Projektteam muss auf sich ändernde Bedingungen reagieren und wächst mit dem Projektfortschritt.

6. Langfristig wird ein Betriebsmodell benötigt

Viele Unternehmen unterschätzen die Notwendigkeit für die Pflege und Wartung der Roboter. Ein nachhaltiges Betriebsmodell sollte bereits in der Initiierungsphase geplant und im Verlauf der Umsetzung sukzessive aufgebaut werden.



Über Safaric Consulting

Die Dr. A. Safaric Consulting GmbH ist eine im Januar 2018 gegründete Strategie- & Managementberatung mit Fokus auf **Digitalisierung, Handel** und **Konsumgüter**. Wir sind aus einem Team von ambitionierten Branchenexperten entstanden, die bis zu **15 Jahre Beratungserfahrung** in diesem Themenfeld haben und bereits mehrere Jahre für namhafte internationale Beratungsgesellschaften, führende Handelsunternehmen und Konsumgüterhersteller tätig waren.

Safaric Consulting begleitet führende Handels- & Konsumgüterunternehmen aus dem In- und Ausland bei der Lösung von digitalen Herausforderungen in ihrem Kerngeschäft. Durch unsere **Innovations-, Branchen- und Methodenkompetenz** konnten wir vielfältige Kundenprojekte zum Erfolg führen. Kunden schätzen neben der Fachkompetenz insbesondere unsere Energie, komplexe Herausforderungen gemeinsam zu lösen und deren Umsetzung nachhaltig voranzutreiben.

Safaric Consulting zeichnet sich durch vielseitige Erfahrungen aus **erfolgreichen Kundenprojekten** aus. Diese umfassen komplexe Prozess- & IT-Transformationen, strategische Digitalisierungsinitiativen in den Bereichen Mobile, 360° Kundeninteraktion und Omni-Channel sowie fokussierte Innovationsprojekte unter Einsatz von Robotic Process Automation, künstlicher Intelligenz und Verhaltensökonomik.

Unsere **Ambition** ist hierbei, heute und in Zukunft diese Erfolgsgeschichte fortzusetzen und damit unsere Kunden, Mitarbeiter und Beratungsleistungen kontinuierlich weiterzuentwickeln.



Ralph Lippoldt

Manager IT-Strategie

+49 151 1460 2829
ralph.lippoldt@safaric-consulting.com



Marvin Schramp

Experte Robotic Process Automation

+49 151 1460 2826
marvin.schramp@safaric-consulting.com

Dr. A. Safaric Consulting GmbH

Alteburger Str. 371
50968 Köln

info@safaric-consulting.com
www.safaric-consulting.com

