

# 1. Einleitung

## 1.1. Was ist Digitalisierung?

Tanja Hofmann

Wiewohl die digitale Revolution bereits im 20. Jahrhundert mit der Erfindung des *Personal Computers* ihren Ursprung hatte, hat der Begriff „Digitalisierung“ in den vergangenen Jahren immer mehr an Brisanz gewonnen und begleitet uns sowohl in unserem geschäftlichen als auch privaten Alltag. Als Modewort unserer Gesellschaft durchdringt die Digitalisierung die mediale Berichterstattung, unternehmerische Geschäftsmodelle und auch Stelleninserate. Durch die zunehmende Bedeutung von Flexible Working und Homeoffice wird die Digitalisierung sogar als unabdingbare Voraussetzung angesehen.

Die Digitalisierung ist also aktuell in aller Munde und scheint präsenter zu sein als je zuvor. Umso überraschender ist es, dass sich bis dato keine einheitliche und allgemeingültige Begriffsdefinition durchgesetzt hat. Vielmehr unterliegen die Begriffsdefinition und die damit verbundenen technologischen Erkenntnisse und Möglichkeiten einer kontinuierlichen Weiterentwicklung und damit einem stetigen Wandel. Die Bedeutung der Digitalisierung geht längst über die Umwandlung von analogen Daten in digitale Formen hinaus und erstreckt sich von der Übernahme von menschlichen Aktivitäten durch Softwaresysteme bis hin zur digitalen Transformation und damit einhergehenden Veränderungen klassischer Arbeitsplätze.

So kann der Begriff der Digitalisierung je nach Ausprägung in folgende fünf Phasen differenziert werden:

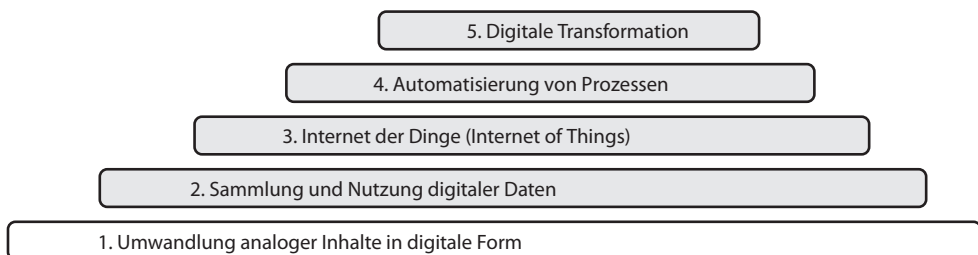


Abb 1: Phasen der Digitalisierung

Im Folgenden werden die einzelnen Phasen mit Blick auf die Personalverrechnung und angrenzende Themengebiete näher betrachtet.

### 1.1.1. Umwandlung analoger Inhalte in digitale Form

Die ursprüngliche Definition der Digitalisierung spricht von der Umwandlung analoger Daten in digitale Formate. Um die Tragweite dieses Umwandlungsprozesses zu begreifen, bedarf es zunächst einer genaueren Betrachtung der Begriffe „analog“ und „digital“.

Die entscheidende Charakteristik analoger Daten ist, dass sie theoretisch unendlich viele Informationen enthalten können und ihr Wert nicht eindeutig und einheitlich abgegrenzt werden kann. Diese Eigenschaft von analogen Daten und deren Auswirkung lässt sich anhand dem Beispiel einer handschriftlichen Notiz klarer vor Augen führen. Wird ein Text handschriftlich auf ein Blatt Papier gebracht, so ähnelt sich die Darstellung gleicher Buchstaben zwar, bei näherer Betrachtung können jedoch eindeutige Unterschiede festgestellt werden. Für den Menschen stellen diese Abweichungen keine große Herausforderung dar und der Text ist mithilfe des erlernten Wissens und der gesammelten Erfahrungswerte trotz Unterschiede in der Darstellung der einzelnen Buchstaben gut leserlich. Eine maschinelle Weiterverarbeitung dieser analogen Daten wäre jedoch aufgrund der fehlenden Einheitlichkeit und Eindeutigkeit der Zeichen nicht ohne weiteres möglich.

Um einem digitalen Format zu entsprechen, müssen Daten einen eindeutigen und unverkennbaren Wert annehmen. So entspricht ein digitalisierter Text einem unverkennbaren Binärkode. Dies ist die Voraussetzung dafür, dass die Daten in weiterer Folge informationstechnisch verarbeitet werden können.

Umgangssprachlich wird der Begriff digitalisierter Daten häufig mit elektronisch verfügbaren Daten gleichgesetzt. Diese Gleichstellung ist jedoch anlehnd an obige Definition nicht ganz korrekt. Um auf das Beispiel der handschriftlichen Notiz zurückzukommen, wäre durch die Anfertigung einer Scan-Kopie zwar eine elektronische Verfügbarkeit der Notiz gegeben, die Inhalte der Notiz wären jedoch weiterhin analog. Erst durch ergänzende Technologien wie die optische Zeichenerkennung kann die gescannte Notiz in einen informationstechnisch weiterverarbeitbaren Text umgewandelt, sprich digitalisiert werden.

Zusammengefasst beschränkt sich die ursprüngliche Definition und sogleich die erste Phase der Digitalisierung auf die informationstechnische Verarbeitung von Daten. Umgelegt auf den Bereich der Personalverrechnung ist die informationstechnische Weiterverarbeitung von Lohnverrechnungsdaten gegeben, sobald die monatliche Abrechnung sowie die monatliche Behördenmeldung softwaregestützt passiert. Dies kann unter Einsatz professioneller Softwarelösungen wie zB die Lohnsoftware, durchaus aber auch unter Verwendung von herkömmlichen Rechenprogrammen wie Microsoft Excel bzw webbasierten Eingabefeldern erfolgen.

Wird lediglich diese obig erläuterte Definition als Maßstab für den Digitalisierungsgrad in der österreichischen Lohnverrechnung herangezogen, käme man wohl zu dem Ergebnis, dass die Digitalisierung zumindest in der Kern-Payroll, also exklusive vor- oder nachgelagerter lohnverrechnungsnaher Prozesse, bereits sehr weit fortgeschritten, wenn nicht sogar bereits ausgereift ist. In der Praxis wird man wohl kaum einen Lohnverrechner antreffen, der die monatliche Abrechnung oder auch die Behördenmeldung in analoger Form durchführt.

Unter Bedacht der erweiterten und sogleich moderneren Begriffsdefinition, stellt sich jedoch schnell das Bewusstsein darüber ein, dass der Umwandlungsprozess von analogen in digitale Inhalte lediglich den Ausgangspunkt und die Basis einer wohl noch andauernden Digitalisierungsreise darstellt.

# 3. Digitalisierungsstrategien

*Florian Brence/Carina Rametsteiner*

## 3.1. Der Weg zur Digitalisierung

Wir leben in einer Welt schnellen Fortschritts und kontinuierlicher Innovation. Unternehmen entwickeln täglich neue Technologien und die Welt verändert sich schneller, als wir uns an diese Veränderungen anpassen können. Es stellt sich daher die Frage, wie sich Unternehmen in einem solchen Umfeld weiterentwickeln und den richtigen Weg in ihre digitale Zukunft finden können.

Unsere Studie aus dem Jahr 2019 zeigt: 85 % der Führungskräfte glauben, dass ein digitales Business wichtig für den Erfolg des Unternehmens ist und 48 % sind der Meinung, dass ihre Führungskräfte bereits über die nötige Vision verfügen.<sup>28</sup> Die Frage, die sich daraus ergibt: Was tun die Unternehmen wirklich, um digital zu werden? Indem Unternehmen ihren Mitarbeitern die Nutzung digitaler Tools ermöglichen, geben sie ihnen mehr Zeit sich auf die wesentlichen Tätigkeiten zu konzentrieren und die Wertschöpfung des Unternehmens zu verbessern, statt ihren Alltag mit administrativen Routine-tätigkeiten zu füllen. Technologie kann, sofern sie richtig eingesetzt wird, dazu beitragen die Produktivität zu erhöhen und bietet den Mitarbeitern so die Möglichkeit, mit ihrer Arbeit einen größeren Beitrag für das Unternehmen zu leisten. Die Herausforderung besteht darin, den Widerstand gegen Veränderung zu überwinden und diese vielmehr als Chance zu verstehen. Darüber hinaus gilt es auch, aus einer Vielzahl an unterschiedlichen Optionen den richtigen Digitalisierungsansatz für das eigene Unternehmen zu wählen.

In der heutigen Zeit, „die sich durch kontinuierliche Veränderungen und den Möglichkeiten neuer Technologien auszeichnet, sollten Führungskräfte danach streben, Mensch und Technologie bestmöglich zu kombinieren, um so Erlerntes auf das nächste Level zu bringen. Wie schnell und gravierend Veränderungen die Arbeitsweise in Unternehmen prägen können, hat sich im ersten Quartal 2020 durch die Covid-19-Pandemie gezeigt. Unternehmen standen plötzlich vor gänzlich neuen Herausforderungen, die sowohl den Faktor Mensch – zB iSd Arbeitsweise und Rollen – als auch die Möglichkeiten und Grenzen der Technologie betrafen. Die entscheidende Frage ist daher nicht, welche bisherigen menschlichen Tätigkeiten durch Digitalisierung ersetzt werden sollen, sondern wie Mensch und Technologie so zusammenarbeiten, damit beide ihre Stärken optimal einsetzen können. Das erfordert vielfach ein Umdenken und Offenheit für Neues. Um sich in einem dynamischen Umfeld ständiger Veränderungen zurechtzufinden, sollten Führungskräfte ihre Belegschaft nicht mehr mit vergangenheitsorientierten Kennzahlen steuern, sondern vielmehr auf zukunftsorientierte Daten setzen, die bestehende Arbeitsweisen laufend infrage stellen. Wie unsere umfassende Studie zum Thema HR- Kennzahlen zeigt, gibt es hier noch viel Spielraum, da im Jahr 2020 der überwiegende Anteil der österreichischen Unternehmen sehr stark auf operative, vergangenheitsorientierte

---

28 Vgl Kane/Palmer/Phillips/Kiron/Buckley, „Achieving Digital Maturity“ MIT Sloan Management Review and Deloitte University Press (2017).

Kennzahlen setzt. In nur 6 % der befragten Unternehmen dient das HR Controlling der proaktiven Identifikation wichtiger Themen und der Ableitung von Empfehlungen zur Lösung von Problemen.<sup>29</sup>

Die Digitalisierung und der Einsatz künstlicher Intelligenz in Unternehmen ermöglichen es Teams, sich neu zu erfinden, und können darüber hinaus auch individuell die Arbeitssituation jedes einzelnen Mitarbeiters verbessern. Arbeitnehmer erhalten die Chance ihre Karriere neu zu definieren und ihren Wert für das Unternehmen sowie ihre eigene Produktivität zu steigern. Im Jahr 2020 haben Unternehmen künstliche Intelligenz sowie die Digitalisierung von Prozessen vor allem zur Verbesserung der Konsistenz, Qualität, Produktivität sowie Daten und daraus resultierende Erkenntnisse eingesetzt. Es gibt aber auch viele andere Möglichkeiten digitale Transformation sinnvoll einzusetzen, um einen positiven Beitrag für die Leistung des Unternehmens sowie für das Leben und die Karriere seiner Mitarbeiter zu leisten.<sup>30</sup>

23 Merkmale, die ein digitales Mindset auszeichnen:

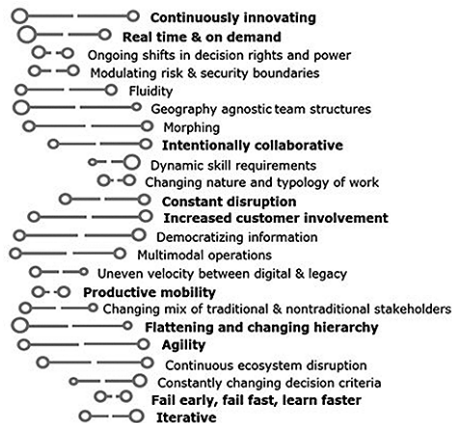


Abb 6: Digital DNA, Quelle: Deloitte

Unternehmen mit einer digitalen DNA streben stets nach einer Verbesserung ihrer Prozesse mit dem Ziel, die beste Performance zu erreichen. Sie zeichnen sich aus durch effektive Kooperation und dem Mut, Neues auszuprobieren, auch wenn das bedeutet, häufig zu scheitern und immer wieder neu zu beginnen. Digitale Unternehmen sind eher bereit, Kunden in ihre Innovationen einzubeziehen, um sicherzustellen, dass sich die Veränderungen und Verbesserungen im Unternehmen positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirken und die digitalen Entscheidungen nicht den Kunden getroffen werden. In Bezug auf die digitale Transformation von HR wirkt sich die Zufriedenheit der Kunden, Führungskräfte und Mitarbeiter mit den Services der HR direkt auf die Arbeitszufriedenheit und Leistung aus. Sobald Führungskräfte und Unternehmen bereit sind, ihre DNA in Richtung einer digitalen DNA zu ändern, ist der nächste wichtige Schritt auf ihrer digitalen Reise die Entwicklung einer HR-Software-Strategie.

29 Deloitte HR KPI Benchmark 2020; Global Human Capital Trends 2021.

30 Global Human Capital Trends (2020) 55 ff.

Hebel für die Kostensteuerung darstellen. Genehmigungen können einen nicht zu unterschätzenden Arbeitsaufwand für Führungskräfte verursachen, insb im Fall fehlender IT-Unterstützung. Ist die Führungskraft hingegen in der Lage Genehmigungen mobil per App durchzuführen, kann dieser Aufwand sowie die Prozessdurchlaufzeit deutlich verringert werden.

### 3.7. Lessons Learned

Unsere Erfahrung mit einer Vielzahl an Kunden im Rahmen von Digitalisierungsprojekten zeigt, dass erfolgreiche Projekte häufig gemeinsame Nenner aufweisen. Unsere wichtigsten Erfolgsfaktoren für die HR-Softwareimplementierung, die wir im Rahmen unserer Projekte identifiziert haben, sind in der nachfolgenden Abbildung kurz zusammengefasst:

- 1 **Gute Vorbereitung ist alles**  
Entwickeln Sie eine nachvollziehbare Strategie und bereiten Sie inhaltliche Grundlagen, wie unternehmensweite Organisationsstrukturen und einen einheitlichen Jobkatalog, rechtzeitig vor.
- 2 **Klare Entscheidungswege und Executive Support sicherstellen**  
Definieren Sie eindeutige Management & Governance Strukturen, die in kritischen Projektphasen unterstützen und rasche Entscheidungen ermöglichen.
- 3 **Ausreichend Ressourcen rechtzeitig sichern**  
Eine fundierte Projektplanung stellt einen wesentlichen Erfolgsfaktor dar – berücksichtigen Sie dabei den Bedarf und die Verfügbarkeit wichtiger Projektressourcen.
- 4 **Die richtigen Leute ins Boot holen**  
Schaffen Sie in Ihrem Projektteam den richtigen Mix aus Fachexpertise, Organisationskenntnis, Entscheidungs- und Umsetzungskompetenz sowie der Fähigkeit, die digitale Transformation positiv zu gestalten.
- 5 **Realistische Projektzeitleiste**  
Halten Sie die Projektzeitleiste so kurz wie möglich, um rasch konkreten Nutzen zu stiften ohne die Organisation zu überfordern.
- 6 **Einfachheit ist Trumpf**  
Reduzieren Sie Komplexität durch einfache und standardisierte Prozesse und wachsen Sie mit der Weiterentwicklung der Lösung mit.
- 7 **Die HR KundInnen in den Mittelpunkt stellen**  
Orientieren Sie sich konsequent an den Bedürfnissen Ihrer HR Zielgruppen, um eine überzeugende „Customer Experience“ und Benutzerfreundlichkeit zu erreichen.
- 8 **Hohe Datenqualität ist ein Schlüssel zum Erfolg**  
Die beste HR Software ist nur so gut wie die Qualität der Daten. Legen Sie besonderen Fokus auf einheitliche Definitionen und die Bereinigung der Daten.
- 9 **Rechtlichen Themen in den Fokus stellen**  
Schaffen Sie frühzeitig die rechtlichen Rahmenbedingungen für Datenschutz auf nationaler und internationaler Ebene unter Einbeziehung der relevanten Stakeholder.
- 10 **Bereit sein für die Transformation**  
Bereiten Sie die Organisation auf die Veränderungen aus der digitalen Transformation vor und kommunizieren Sie laufend Projekterfolge und Vorteile für alle Beteiligten.

Abb 11: Erfolgsfaktoren für die HR-Softwareimplementierung

Einige der Erfolgskriterien sollen nachfolgend mit Beispielen aus unterschiedlichen Projekten der Softwarestrategie, -auswahl und -implementierung veranschaulicht werden:

#### Die richtige Projektorganisation etablieren

Die Auswahl eines geeigneten Projektleiters für HR-Softwareimplementierungen ist für Unternehmen oftmals nicht einfach, da die Personalabteilung häufig nicht über die entsprechenden Ressourcen verfügt und Personen aus der IT der HR-Fokus fehlt. Daher entscheiden sich viele Unternehmen dafür, explizit nach einer externen Person zu suchen bzw neu einzustellen, insb bei großen oder sehr komplexen Implementierungsvorhaben. Allerdings kann auch die Kenntnis über das Unternehmen und die Integration eine wichtige Rolle spielen. Insb im Fall von unternehmenspolitischen Herausforderungen, fällt es internen Personen mit der entsprechenden Stellung im Unternehmen oft

# 5. Relevante Technologien im Zusammenhang mit der Automatisierung der Payroll

Tanja Hofmann

Der Grundstein für den Beginn von Digitalisierungs- und Automatisierungsarbeiten ist neben dem Erkennen von geeigneten Prozessen auch ausreichendes Know-how über aktuelle und sinnvoll anwendbare Technologien. Bei den im Nachgang vorgestellten Technologien handelt es sich ausschließlich um aktuell bereits zweckmäßig einsetzbare Technologien. Visionäre bzw noch nicht ausgereifte Lösungsansätze, wie zB künstliche Intelligenz wurden sowohl bei der Begriffserläuterung als auch in den späteren Automatisierungsbeispielen außen vor gelassen.

Bei der Auswahl der einzusetzenden Technologie sollte zunächst die Abwicklung des gesamten Prozesses innerhalb einer einzigen Softwarelösung angestrebt werden. Durch den Einsatz zusätzlicher Softwareprogramme werden sog Systembrücken geschaffen, welche an ihren Verbindungspunkten zwischen den Systemgrenzen sowie auch beim eigentlichen Datentransfer wartungsintensive Schwachstellen darstellen. Ebenso sollte darauf geachtet werden, dass das Erfordernis einer direkten Interaktion zwischen zwei Softwarelösungen bzw auch des menschlichen Zutuns innerhalb der Prozesskette möglichst minimal gehalten wird.



Abb 16: Stufenbau Softwarelösungen

## 5.1. Die Lohnsoftware

Nicht zuletzt aufgrund der Komplexität der Lohnverrechnung selbst sind auch die Anforderungen an eine Lohnsoftware umfangreich und vielseitig. Längst geht die Erwartungshaltung, unabhängig davon ob es sich bei der Lohnsoftware um eine Stand-alone-Lösung oder eine Vollintegration im ERP-System handelt, über die gesetzlichen Erfordernisse wie zB die Abwicklung der Brutto-Netto-Kalkulation, die Führung des Lohnkontos sowie die Meldung und Abfuhr der Lohnabgaben hinaus. Unterstützende Funktionen wie zB die Hinterlegung von kollektivvertraglichen Einstufungen und Vorrückungstichtagen, die Evidenzhaltung bzw Vorerfassung von zukünftigen Ereignissen oder die Pfändungsverwaltung gelten heutzutage als vorausgesetzte Bestandteile einer Lohnsoftware.

Darüber hinaus haben für Zwecke der Unternehmenssteuerung auch individuelle Möglichkeiten der Reporterstellung sowie integrierte Personalbudgetplanungstools zuneh-

mend an Bedeutung gewonnen. Die in den vergangenen Jahren immer weiter zunehmende Mobilisierung verlangt zudem auch, dass der Zugriff auf Personal- und Gehaltsdaten sowohl zeit- als auch ortsunabhängig geboten ist. Dieser Forderung entgegen bereits viele Softwarehersteller mit Lösungen wie webbasierten Portalen oder auch Applikationen für mobile Endgeräte.

Auch payrollnahe Prozesse, wie zB Reisekosten- und Zeitmanagement, finden verstärkt ihre Abbildung direkt in der Lohnsoftware. Hier besteht ebenso großes Interesse, diese Zusatzpakete für Mitarbeiter und Führungskräfte mobil verfügbar zu machen und so profitieren auch diese Prozesse von der Gestaltung mobiler Lösungen.

Die laufend fortschreitende Digitalisierung bringt auch einen immer lauter werdenden Ruf nach Automatisierungsmöglichkeiten, sowohl innerhalb der Lohnsoftware als auch im Zusammenhang mit dem Datenaustausch mit anderen Abteilungen oder auch Softwaresystemen mit sich. Termingesteuerte, automatische Verarbeitungsprogramme und die Öffnung des Systems für Systemschnittstellen gewinnen dadurch immer mehr an Bedeutung.

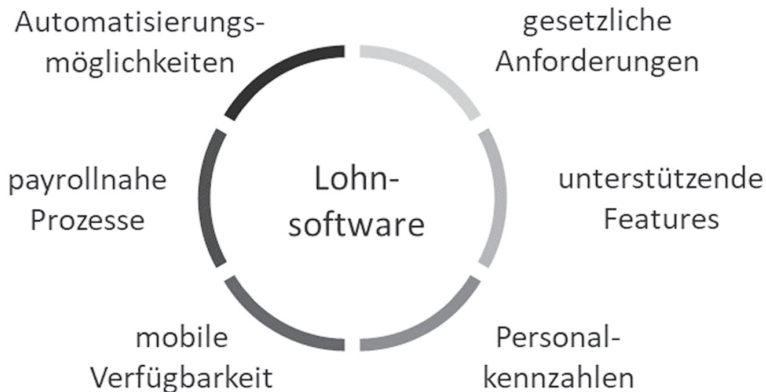


Abb 17: Anforderungen an die Lohnsoftware

Hinsichtlich Schnittstellen zu anderen Systemen sei an dieser Stelle jedoch erwähnt, dass vorrangig versucht werden sollte, provisorische Überbrückungen zu anderen Systemen zu vermeiden. Der Schweißpunkt an den Softwaregrenzen stellt neben der Möglichkeit einer automatisierten Datenverarbeitung auch gleichzeitig eine meist wartungsintensive und auch für unerwünschte Fremdzugriffe prädestinierte Schwachstelle dar. Es empfiehlt sich daher, möglichst viele Prozesse innerhalb einer Software abzubilden um besagte wunde Systemgrenzen zu vermeiden.

## 5.2. Self-Service-Portale

Mit voranschreitender Digitalisierung hat auch der Trend hin zum Ausbau einer unternehmensweiten Self-Service-Strategie zunehmend an Bedeutung gewonnen. Als Basis für die erfolgreiche Umsetzung einer Self-Service-Strategie gelten sämtliche Technologien, die es dem Kunden ermöglichen, über Online-Kanäle selbstständig seine Bedürf-

gen in der Datenbasis, kann die vordefinierte Abfrage mit wenigen Klicks neu ausgeführt und dadurch eine aktualisierte Auswertung der Daten erstellt werden.

Im Hinblick auf die Automatisierung von Payroll-Prozessen eignen sich die Funktionalitäten der Microsoft Office-Werkzeuge vorrangig für die Aufbereitung von wiederkehrend benötigten Importtabellen oder für die automatisierte Weiterverarbeitung von Daten aus Softwaresystemen zu personalisierten Auswertungen.

Da sowohl die Makrosprache VBA als auch das Add-In Power Query bereits im Microsoft Office Paket enthalten sind, entfällt bei der Automatisierung mithilfe dieser Microsoft-Werkzeuge das Erfordernis von zusätzlichen Softwarelizenzen. Dies bringt neben dem offensichtlichen Vorteil der Ersparnis von zusätzlichen Lizenzkosten auch die Möglichkeit einer zeitnahen Umsetzung und damit auch relativ schnelle erste Erfolge und Auswirkungen der Automatisierung mit sich.

## 5.6. Robotic Process Automation (RPA)

RPA ist eine Technologie, um bereits digitalisierte Geschäftsprozesse zu automatisieren. Der Begriff Robotics bezieht sich auf eine Software, die die menschliche Interaktion mit Softwaresystemen nachahmt. Die Besonderheit von Robotics im Vergleich zu anderen Automatisierungstechnologien wie zB VBA ist, dass Robots systemübergreifend eingesetzt werden können und so Systembrücken ohne Erfordernis eines kompletten Change-Managements oder kostspieligen Programmierschnittstellen überwunden werden können.

Eine Grundvoraussetzung für die uneingeschränkte Interaktion mit den unterschiedlichen Softwareprogrammen ist die Vergabe der diesbzgl. Berechtigung für den Robot-User, sowie die Hinterlegung der Zugangsdaten in der Robotics-Konfiguration. Um Missbräuchen vorzubeugen, hat die Speicherung der Zugangsdaten jedoch unbedingt im Passwortmodus, also in verschlüsselter Form zu erfolgen. Des Weiteren ist durch entsprechende Zugriffsrechte sicherzustellen, dass das Starten des Robots durch hierfür nichtberechtigte Personen ausgeschlossen werden kann.

Hinsichtlich der grundsätzlichen Einsatzmöglichkeiten von RPA ist zwischen attended und unattended Robots zu unterscheiden.

Attended Robots werden durch den User selbst gestartet und arbeiten die zuvor festgelegten Prozessschritte im Vordergrund, also direkt am Desktop des Users, ab. Attended Robots sind hierdurch flexibel einsetzbar und der User kann während des Prozesses jederzeit selbst eingreifen. Für die Zeit der Prozessausführung ist jedoch der Rechner für andere Tätigkeiten blockiert oder zumindest hinsichtlich der Performance wesentlich beeinträchtigt.

Unattended Robots laufen im Hintergrund auf virtuellen Maschinen und bieten sich für Prozesse an, die ohne Zutun oder Eingreifen des Users zeitgesteuert oder durch vordefinierte Ereignisse ausgelöst werden können. Unattended Robots sind daher auch außerhalb der Geschäftszeiten rund um die Uhr arbeitsbereit und können Prozesse vollautomatisiert abarbeiten.



Robotic Process Automation ist jedoch keinesfalls mit Artificial Intelligence (AI) – also künstlicher Intelligenz – zu verwechseln. Bei beiden genannten Einsatzvarianten ist daher zu beachten, dass der Robot lediglich stupide die ihm erlernten Befehle ausführt, ohne diese zu hinterfragen oder selbständig Entscheidungen zu treffen. Diese Eigenschaft des Robots ist sowohl für dessen Programmierung als auch für die spätere Ausführung von großer Relevanz.

Der Robot kann nicht eigenständig auf Änderungen oder Neuerungen in der zu bedienenden Software reagieren. Selbst wenn es aufgrund von Systemwartungen lediglich zu geringfügigen Änderungen bei der Bedienung der Software kommt, wie zB ein zusätzliches Info-Pop-Up, so muss der Robot neu darauf konfiguriert werden. Dies stellt vor allem im Hinblick auf nicht vorhersehbaren Systemwarnhinweisen oder Fehlermeldungen eine große Herausforderung dar. Wird ein Robot gestartet, der unscharf oder nicht auf alle Neuerungen bzw Eventualitäten konfiguriert wurde, kann dies zum unkalkulierbaren Abbruch mitten im Prozess oder aber auch zu fehlerhaften Eingaben durch den Robot führen.

Vor diesem Hintergrund eignen sich für die Automatisierung mittels Robotics vorrangig Prozesse, die mit geringem Risiko und üblicherweise möglichst wenig Änderungen verbunden sind. Nur so können Ziele wie Qualitätssteigerung und gleichzeitige Kostenersparnis durch RPA verwirklicht werden, zumal für die Ermittlung der Rentabilität der Automatisierung neben Aufwendungen für die Implementierung und Wartung des Robots auch Lizenzkosten für die Software mitaufzunehmen sind. Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang auch, dass bereits einige Dienstleister neben der Unterstützung bei der Implementierung von Robotics auch die Lizenzen im Rahmen eines Robot-as-a-Service-Modells anbieten.

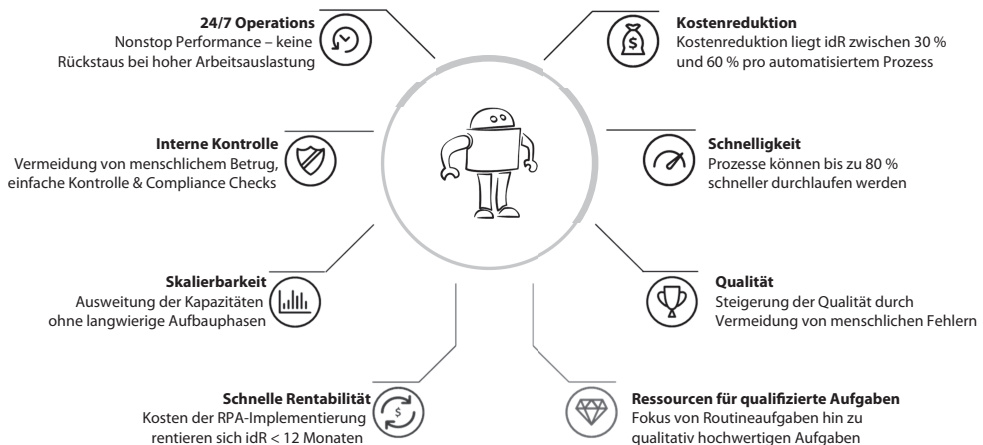


Abb 26: Synergien durch den Einsatz von Robotics