

Next Level Automation

Die IT als Unterstützungsfunktion für die geschäftliche Tätigkeit eines Unternehmens ist um eine Technologie reicher. 2018 war das Jahr des Durchbruchs von Robotic Process Automation (RPA). Der Roboter ist die «virtualisierte Vollzeit-arbeitskraft» von morgen.



RPA soll als disruptive Technologie bis ins Jahr 2025 weltweit 140 Millionen Arbeitskräfte ersetzen und unserer Branche Umsätze von 5 bis 7 Milliarden US-Dollar bringen.

Daniel Liebhart ist Dozent für Informatik an der ZHAW (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften), Experte für Enterprise-Architekturen und CTO Ambassador bei Swisscom. Er ist Autor und Coautor verschiedener Fachbücher.

Auf dem Weg zur Realisierung der Vision des Roboters als gleichwertiger Partner des Menschen im Arbeitsprozess sind wir einen Schritt weiter. Es gilt «... eine neue Partnerschaft zwischen Menschen und Computern zu schaffen, die die menschliche Kompetenz erweitert, skaliert und beschleunigt». So formuliert es IBM in seinem Architecture Center. Etwas zurückhaltender formulieren es die drei indischen Wissenschaftler Somayya Madakam, Rajesh Holmukhe und Durgesh Jaiswal in ihrer Studie «The Future Digital Work Force: Robotic Process Automation (RPA)». Sie beschreiben RPA als Kombination aus Hardware und Software, Netzwerktechnologie und Automatisierung. Also in einem gewissen Sinne als intelligentes Business Process Management. Damit ist auch die Herkunft dieser Technologie klar. Die letzte grosse Welle von Werkzeugen, die Abläufe steuern und zumindest teilweise automatisieren sollten, waren Workflow Engines oder auch Business Process Engines. Die bereits über 20 Jahre alte Definition der Workflow Management Coalition ist nicht weit von der heutigen RPA-Beschreibung entfernt: «Ein Workflow ist die computergestützte Automatisierung eines Geschäftsprozesses.»

Wo liegt das Potenzial dieser Technologie?

Die drei Begriffe beschreiben sehr gut, was in dieser Technologie steckt. Der Roboter als elektromechanische programmierbare Maschine ist fähig, auch komplexe Abläufe selbstständig auszuführen. Der Prozess ist eine strukturierte und messbare Menge von Aktivitäten, deren Elemente wie das Start-Ereignis, die Aktivität und das Abschluss-Ereignis vollständig beschrieben werden können. Und mit Automation ist die Technik gemeint, die es erlaubt Maschinen, Prozesse oder Systeme automatisch ablaufen zu lassen. In der Theorie lassen sich sämtliche Arbeitsabläufe,

die vollständig beschreiben werden können, auch automatisieren und sind damit ideale Kandidaten für diese Technologie. Kein Wunder also ist die Euphorie gross. RPA soll als disruptive Technologie bis ins Jahr 2025 weltweit 140 Millionen Arbeitskräfte ersetzen und unserer Branche Umsätze von 5 bis 7 Milliarden **US-Dollar** bringen.

Die Realität der tatsächlichen Umsetzung wird wohl etwas bescheidener ausfallen. Das liegt zum einen an den technologischen Limitationen der typischen Systemumgebungen, in denen RPA eingesetzt werden soll; und zum anderen an der Tatsache, dass sich die realen Abläufe in einem Unternehmen sehr oft von den beschriebenen Prozessen unterscheiden. So hat die Umfrage «The State of Enterprise Automation 2018», die im Auftrag der Firma CA durchgeführt wurde, gezeigt, dass die Umsetzung noch in den Kinderschuhen steckt. Beispielsweise besteht in 20 Prozent aller RPA-Projekte die Lösung darin, bestehende Anwendungen über deren GUI zu steuern. Was die Automatisierung empfindlich für kleinste Änderungen macht. In weiteren 14 Prozent führt das RPA-Projekt dazu, dass der zu automatisierende Prozess neu gestaltet werden muss. Was eine Umsetzung sehr umständlich machen kann.

RPA in der IT

Typische Anwendungsfälle haben sich inzwischen in jeder Industrie herauskristallisiert. Von der Aktivierung von Kreditkarten über die Fallbearbeitung bis hin zur Stücklistengenerierung. Es existiert eine Vielzahl von Anwendungsszenarien. Interessant ist die Entwicklung in der IT, die inzwischen weit über die automatisierte Ticketverarbeitung oder das Zurücksetzen eines Passworts hinausgeht. Ansätze wie etwa das Site Reliability Engineering gehen davon aus, dass die gesamte Systemadministration automatisiert werden kann.

Artikel online
auf www.netzwoche.ch
Webcode DPF8_134471