

## Abstract

### Optimierung von Handelsprozessen mithilfe von Robotic Process Automation RPA

#### **Kurzzusammenfassung:**

In dieser Masterarbeit wird untersucht welche Voraussetzungen Prozesse aufweisen müssen, damit sie mithilfe von Robotic Process Automation optimiert werden können. Der Fokus liegt darauf, bestehende Informationen wie zum Beispiel Prozessdokumentationen, zu benutzen. Eine Bewertung der identifizierten Prozesse auf Basis der Prozess-Performance erlaubt eine Einschätzung des Potenzials für den Einsatz von RPA für diesen Prozess. Der Autor konnte ein bestehendes Vorgehens-Modell weiterentwickeln, das erlaubt sowohl Prozesse zu identifizieren wie auch das Potenzial für eine Performance-Verbesserung abzuschätzen.

<b>Verfasser:</b>	Herbert Walser
<b>Herausgeber:</b>	Dr. Stefan Stöckler
<b>Veröffentlichung (Jahr):</b>	22. Juni 2020
<b>Zitation:</b>	Walser, H. (2020). Optimierung von Handelsprozessen mithilfe von Robotic Process Automation RPA FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit
<b>Schlagworte:</b>	Robotic Process Automation, Optimierung von Handelsprozessen, RPA, Prozess-Performance

## **Ausgangslage**

Geschäftsprozesse in Unternehmen, werden heutzutage zumeist elektronisch abgewickelt. Dabei kommen sowohl integrierte (ERP-) Systeme wie auch Einzellösungen, z.B. Buchhaltungsprogramme zum Einsatz. Diese Anwendungen werden ergänzt durch die allseits verbreiteten Büroprogramme. Die vollständige Durchgängigkeit der meisten Geschäfts- und Büroapplikationen ist oft nicht gegeben und führt zu Medienbrüchen und manueller Verarbeitungstätigkeit.

Handelsunternehmen stehen vor grossen Herausforderungen. Online Händler dringen in immer mehr Sparten ein. Anbieter stehen zunehmend mit globalen anstelle von regionalen oder nationalen Firmen in Konkurrenz. Services wie im B2C-Geschäft werden zunehmend auch im B2B erwartet. Die Margen geraten dabei immer weiter unter Druck. Zur Bewältigung dieser Herausforderungen sind Investitionen, vornehmlich in Systeme und Prozesse zur Erfüllung dieser Kundenerwartungen, zu tätigen. Robotic Process Automation (RPA) kann dabei zum Einsatz kommen.

## **Ziel**

In dieser Arbeit wurden die folgenden Fragestellungen untersucht:

- Welche Prozesse bieten sich für Robotic Process Automation RPA an?
- Was sind Voraussetzungen dieser Prozesse, um mit Robotic Process Automation RPA Einsparungen zu erzielen?
- Wie können Potenziale von Prozessen zur Automatisierung mit RPA ermittelt werden?

## **Vorgehen**

Literatur zu RPA ist noch nicht sehr verbreitet. Die wenigen Werke beschränken sich meist auf einen Einsatz bei Finanzprozessen. Andere Prozesse sind nur am Rande erwähnt, Handelsprozesse fehlen gänzlich. Deshalb wurde zuerst Theorie zu Handelsprozessen, Geschäftsprozessmanagement und RPA aufgearbeitet.

Auf Basis eines bestehenden Vorgehensmodells für Finanz- und Controlling Prozesse konnte ein Vorgehensmodell für Handelsprozesse erarbeitet werden. Dieses Vorgehensmodell wurde anschliessend in einem Handelsunternehmen überprüft.

## **Erkenntnisse**

Die Arbeit zeigt auf, dass ein gewisses Potenzial zur Optimierung von Handelsprozessen mittels RPA, besteht. Jedoch ist Vorsicht geboten, da RPA einen Prozess nicht ändert, sondern allenfalls vorliegende Ungereimtheiten kaschiert und damit eine notwendige Prozessänderung auf die lange Bank geschoben wird.

Eine generelle Aussage, welche Prozesse sich zur Optimierung mit RPA eignen, kann nicht gemacht werden.

Das erarbeitete Vorgehensmodell für Handelsprozesse erlaubt es, einen vorliegenden Prozess auf seine Eignung zur Automatisierung mit RPA zu untersuchen. Entscheidend dabei ist jedoch, dass die Methodik der Prozess-Performance im Unternehmen bekannt ist.