

# Interview I4

Q = Fragesteller

A = Antwortgeber (hier I4)

## Fragenblock 1:

Q: OK, wie würdest du denn erstmal deine Position oder Aufgabe in deinem Unternehmen beschreiben?

A: Also die Position lautet RPA Developer. Das bedeutet ja, dass wir mit dem RPA-Tool Blue Prism dann im Prinzip diese Prozesspfade entwickeln und am Ende dann auch automatisieren. Genau das ist die Position und die Aufgabe auf dem High End Level ist dann die Aufnahme, Entwicklung und das Controlling des Prozesses. Controlling ist dann ne, wenn der [Prozess] in regelmäßigen Abständen läuft, dass man einfach schaut, ob der heute lief und so weiter.

Q: OK, also auch die Wartung zum Beispiel.

A: Genau, die Wartung. Auch bei Änderungen. Das kommt auch ab und zuvor, wenn dann der Fachbereich sich meldet und sagt: „Ja pass auf, wir müssen da noch irgendwie was ändern“, dann gehört das auch definitiv noch zum Entwickeln, aber dann auch schon in der Wartung und Inbetriebnahme.

Q: OK, cool. Wie lange machst du das denn schon? Also in deiner jetzigen Position.

A: Ich bin im Mai gewechselt tatsächlich, jetzt bin ich beim neuen Arbeitgeber, war vorher über ein Jahr im RPA-Bereich tätig, das heißt ungefähr zwei Jahre arbeite ich in dem Bereich, und ich habe damals meine Masterarbeit auch in dem Bereich geschrieben. In Beziehung mit Process Mining, also inwiefern man Process Mining für Automatisierungspotenzial nutzen kann.

Q: Ja, da habe ich auch schon drüber gelesen tatsächlich. Also gerade zur Prozessidentifikation, also welche [Prozesse] geeignet sind und so. Da glaube ich wird das viel benutzt.

A: Ja genau.

Q: Wie lange beschäftigst du dich denn schon mit RPA und anderen Methoden, die so in dem Gebiet angesiedelt sind?

A: Genau, also so grundsätzlich seit 2019 ca. aber wie gesagt, so wirklich intensiv waren jetzt zwei Jahre Berufserfahrung und sechs Monate dann Theorie, wobei ich meine Masterarbeit im Unternehmen geschrieben hab, das heißt, das war jetzt eine wissenschaftliche Arbeit, aber bezogen auf ein Unternehmen und da konnte ich dann auch schon das eine oder andere Automatisieren aber wirklich dann auch so auf so Low Level. Das heißt sechs Monate waren es dann eher so wissenschaftliches Arbeiten mit Praxisbezug rund zwei Jahre dann wirklich Berufserfahrung im Unternehmen.

## **Fragenblock 2:**

Q: Was ist denn die grundsätzliche Zielsetzung gewesen, weshalb man sich Dazu entschieden hat, RPA einzuführen.

A: Jetzt im Unternehmen oder warum ich mich dafür entschieden hab?

Q: Nee, im Unternehmen. Also wovon die Initiative ausging und was die ausschlaggebenden Gründe für die Entscheidung waren.

A: Also die Initiative - ich war ja jetzt nicht von Anfang an dabei. Ich arbeite bei [Unternehmen anonymisiert]. Ich war nicht von Anfang an dabei als das eingeführt wurde 2017. Aber grundsätzlich geht es natürlich in Großkonzernen vor allem darum, dass sehr viele repetitive Aufgaben anstehen. Das bedeutet ein bestimmter Prozess, der wird dann irgendwie zig 100- oder 1000-mal in der Woche ausgeführt. Und da bietet es sich natürlich an, wenn das ein logisch aufgebauter Prozess ist, der wirklich nur auf dem Bildschirm laufen kann, also jetzt nicht irgendwie physisch was ausgedruckt werden muss, dass sowas einfach automatisiert werden kann. Also ich kann das nicht so konkret sagen, aber Kosteneinsparungen im Sinne von, dass man dann wirklich auch Personal einsparen kann. Aber das ist natürlich auch so ein Stück weit ein sensibles Thema. Es geht dann vielleicht auch viel mehr in die Richtung, dass man die Arbeit qualitativer für die Mitarbeitenden macht. [...]

Q: Ja, dann lohnt sich das einfach nicht. Also, dass die Menschen das machen.

A: Genau. Genau.

Q: OK, was war denn so das Organisatorische? Also ich meine da warst du dann noch nicht da, aber weißt du vielleicht, was damals so alles vorbereitet werden musste, damit die Einführung der RPA bestmöglich funktioniert?

A: Ja, also was grundsätzlich so eingeführt wird, wenn wir den Prozess automatisieren, sind bestimmte Governance-Richtlinien. Das kann ich mir vorstellen, auch als das Tool als Blue Prism eingeführt wurde, dass man einfach sagt: „OK am Ende liegen ja bestimmte Daten auf der Datenbank von einem externen Unternehmen“, dass man einfach verhandelt und ja wirklich ausmacht: „OK, wie ist es laut Datenschutz? Ist alles Datenschutz konform?“ Das gilt weiterhin auch für Prozesse, die jetzt irgendwie morgen oder übermorgen eingeführt werden. Das heißt bestimmte Governance-Richtlinien. [...] Ich weiß so aus Erfahrung vom alten Unternehmen, dass das zunächst auch erstmal ja so ein Sammelbecken von Mitarbeitern ist, die in verschiedenen Abteilungen sitzen, die sich dann mit dem Thema Automatisierung beschäftigen und was dann so eine organisatorische Vorbereitung ist, ist dass man das Thema dann vielleicht auch in einer höheren Managementstufe einfach an sich zieht und daraus eine Abteilung macht. Also es ist dann im Prinzip etwas, was systematisch gemacht wird. Du kannst ja in einem Unternehmen irgendwie fünf Leute haben, die sitzen einzeln irgendwo in verschiedenen Abteilungen und kümmern sich so ein bisschen um Automatisierung. Du kannst aber dann auch als Vorstand oder als Management sagen: „So pass auf. Wir machen jetzt eine Abteilung daraus.“ und das ist ja auch irgendwo eine organisatorische Vorbereitung.

Q: OK. Inwiefern hat die Unternehmensleitung das denn von oben supportet?

A: Auf dieser Ebene bin ich halt jetzt weniger unterwegs, aber soweit ich weiß, wird das auf jeden Fall supportet und da geht es ja auch darum, für die RPA-Abteilung dann auch ein bestimmtes Budget freizugeben. Man sagt: „Okay, man braucht jetzt neue Mitarbeiter.“, dann bezahlt man natürlich auch Lizenzkosten an das Tool, also an das Unternehmen, das das Tool bereitstellt und so weiter. Grundsätzlich kann ich sagen, dass das auf jeden Fall supportet wird, aber in welcher Höhe und wie, da kann ich auch keine genauen Angaben machen.

Q: Ja klar, alles gut. Was war denn so oder was ist vielleicht auch jetzt noch so die Meinung von anderen Mitarbeitern, die dann von der Automatisierung betroffen sind. Oder gab es Widerstände, also zum Beispiel, dass es Ängste gab, weil jetzt die Roboter kommen und dann die Leute vielleicht ersetzt werden?

A: Ja, grundsätzlich, wie gesagt ist das ja auch ein sensibles Thema. Also man kann natürlich nicht in die Gedanken der Leute eintauchen, aber so konkret ist mir jetzt noch nie jemand negativ entgegengekommen und hat gesagt: „Ja, mein Arbeitsplatz ist unsicher.“, weil es geht viel mehr, und das wurde eigentlich auch und es wird auch immer sehr offen kommuniziert, darum, dass halt ja Mitarbeiter dann geschult werden für etwas anderes, ne.

Q: Ah, super.

A: Genau. Also das ist zum Beispiel eine Sache, also es wird eigentlich sehr, ja produktiv aufgenommen, wobei [...] es da auch bestimmt um Ängste geht, aber ein Lösungsansatz ist immer sehr offen und transparent mit dem Thema umzugehen. Widerstände wären vielleicht aber auch von IT-Seite aus, also RPA ist ja dann manchmal nur eine Übergangslösung und die richtige IT-Lösung wäre dann zum Beispiel ein neues System einführen oder ein betriebsinternes System entwickeln, das dann eher so im Backend läuft, ne und ja, da könnte ich mir vorstellen, dass es da auch vielleicht so ein Stück weit Konfliktpotenzial gibt.

Q: Also das ist jetzt noch auf die Einführung bezogen, deshalb weiß ich nicht, ob du da so viel zu sagen kannst. So von Software kaufen bis hin zu Infrastruktur einrichten, was waren die größten technischen Herausforderungen, wenn es welche gab?

A: Also bei der Einführung kann ich tatsächlich weniger sagen. Ich weiß jetzt gar nicht, ob es da überhaupt andere Herausforderungen gab, die es heute auch noch gibt. Hmm, also jetzt bezogen auf den Einkauf. Also das ist meistens eher so eine Managementsache, wo es dann darum geht bestimmte Preise zu verhandeln, Lizenzen zu kaufen und wie gesagt, die eher so diesen rechtlichen Rahmen, dass man sagt: „OK, alles ist irgendwie mehr oder weniger sicher und Daten werden jetzt nicht irgendwie am nächsten Tag im Internet oder so landen.“ An und für sich von der von der technischen Umsetzung, funktioniert es im Prinzip so beim ersten wie beim letzten Prozess, mehr oder weniger.

Q: Weißt du vielleicht, ob es bei der Softwareauswahl nur um Kosten ging, oder ob da auch irgendwie geguckt wurde, welche die Beste ist?

A: Ja, ich habe bisher nur mit Blue Prism gearbeitet tatsächlich. Es gibt noch UiPath als größten Anbieter, das sind glaube ich auch so die größten, ja, Anbieter wie gesagt auf dem Markt. Von Kollegen, weiß ich, dass UiPath einfach ein Stück weit anders ist. Von den Bausteinen her. Aber das kann ich gar nicht so sagen.

Q: Also im Grunde wurden einfach Kosten verhandelt erstmal und das war dann halt Management Sache.

A: Ja, aber ich kann mir vorstellen, dass dann aber auch bestimmte Experten, ob interne oder externe, auch eine Empfehlung aussprechen, wenn ich jetzt zum Beispiel vom Management das Thema an die Hand bekomme, dann wird vielleicht ein Management auch - Die kennen sich ja vielleicht mit den Tools jetzt gar nicht operativ so gut aus, sondern hören dann eher so auf die Meinungen von Experten und dann weiß ich, dass es bei uns [Unternehmen anonymisiert] sowohl interne, also auch externe Experten gab. Also man hat mit einer Unternehmensberatung

zusammengearbeitet und im Zuge dessen ist das vielleicht auch so im Prinzip gewachsen, dass die Unternehmensberatung, die das die Einführung dann auch mit begleitet hat, ja auch meistens einen Favoriten hat, ne. Und dann ist man ja auf Unternehmensseite so ein Stück weit davon beeinflusst.

### **Fragenblock 3:**

Q: OK, alles klar. Wie beeinflusst RPA denn die tägliche Arbeit der Mitarbeiter im Vergleich zu vorher?

A: Also, wenn ich jetzt zum Beispiel mit dem Fachbereich zu tun habe und ich von ihnen einen Prozess zur Automatisierung freigegeben bekommen habe, dann geht es im Prinzip viel mehr um dieses Controlling. Also sprich, Ich habe zum Beispiel sehr oft mit einem Fachbereich zu tun, weil ein bestimmter Prozess aus diesem Fachbereich jeden Tag läuft. Und manchmal gibt es Probleme und das Reporting kann nicht herausgeschickt werden. Das bedeutet, der Fachbereich ist dann insofern beeinflusst, als dass sie hinter dem Prozess stehen, ihnen aber nicht mehr operativ ausführen, sondern sich im Prinzip nur noch das Reporting anschauen. Das bedeutet wie viele Fälle sind erfolgreich durchgelaufen, wie viele Aussteuerungen gab es und so weiter. Also die Beeinflussung ist dann insofern, als dass man dann eher so in so ein Controlling, also [...] dieses Controlling im Sinne von Reporting, sich anschaut und mit dem RPA-Spezialisten, also in dem Fall mit mir, sich darüber zu unterhalten.

Q: OK. Was sind denn so die häufigsten, oder was ist vielleicht die häufigste Art von Prozess, die automatisiert wird? Gibt es vielleicht etwas das besonders heraussticht?

A: Äh, da habe ich vielleicht auch irgendwie so zu wenig Erfahrung im Sinne von, dass ich das so clustern kann. Aber es gibt wirklich in jedem Bereich - Also grundsätzlich unterscheiden wir zwischen Schaden, also sowas Schaden-, Haftpflicht. Unfall ist eine Sparte, dann gibt es auch noch die Sparte Leben. Alles, was mit dem Bereich Lebensversicherungen zu tun hat. Und dann gibt es halt auch noch Krankenversicherungen. Und da gibt es jetzt auch eigentlich gar keinen Favoriten, sondern wir sind dann intern so aufgestellt, dass jeder so ein bisschen Spezialist für seine Sparte ist. Und man kann jetzt gar nicht so konkret sagen, also alles, was die Versicherung so im Prinzip an Prozessen hat. Ob intern oder mit Kunden im Kundenkontakt und so weiter. Also das ist wirklich sehr umfassend.

Q: OK, kannst du grob schätzen, wie viele Prozesse das insgesamt sind.

A: Ja, ich glaube, wir haben ca. - Da muss ich mal ganz kurz hier gucken - Ca. so 120 Prozesse.

Q: Oh okay. Ganz schöne Menge! OK, also das hast du im Grunde schon beantwortet. Welche Abteilungen Bereiche profitieren am meisten? Also im Grunde alle, weil es weit gefächert ist, weil alle Bereiche betroffen sind?

A: Ja genau.

Q: Inwiefern gibt es denn - Das hast du eben auch schon gesagt, mit den Schulungen. Genau, diese Frage ist nämlich darauf bezogen. Inwiefern sich das Tätigkeitsspektrum ändert, also wir hatten eben, oder du hast eben schon gesagt: komplexere Aufgaben, Schulungen, Weiterbildungen. Hast du noch irgendwas hinzuzufügen vielleicht?

A: Ja genau, also wenn es darum geht, jetzt zum Beispiel trotzdem hinter dem Prozess zu sein, dann auch auf jeden Fall dieses Reporting und Controlling, also dass man sich das da auch anschaut und gegebenenfalls - Also Es gibt ja auch bewusste Aussteuerungen, wenn jetzt ein Fall den Vorgang nicht automatisiert werden kann, dann wird der bewusst angesteuert und dann muss der Sachbearbeiter das dann ja manuell ausführen. Grundsätzlich kenne ich das aus einem Vertriebsprozess, dass man ja als Vertriebler und als Makler ja manchmal auch damit beschäftigt ist Daten von A nach B zu verschieben und wenn man so ein Prozess mit repetitiven Vorgängen einfach automatisiert, dann habe ich auch gesagt bekommen, dass man einfach viel länger Zeit hat, sich mit dem Kunden zu beschäftigen. Und das sind ja eigentlich auch wichtige Sachen, wo man sich dann im One-to-One einfach viel, ja viel freier dann mit dem Kunden unterhalten kann und auch sich darauf vorbereiten kann, ne.

Q: OK, da werden wir dann gleich zu kommen mit den Vorteilen. Aber Kundenzufriedenheit hast du ja jetzt schon gesagt, ne?

A: Ja, genau. Also das kommt am Ende des Tages auch dem Kunden zugute, wenn der Makler dann nicht mit irgendwelchen Prozessen intern beschäftigt ist, sondern sich dann auch besser auf den Kunden vorbereiten kann. Also es könnte ein Vorteil sein, aber das hängt natürlich auch von dem Makler ab, am Ende des Tages.

Q: Ja, okay. Ein potenzieller, ein potenzieller [Vorteil].

A: Der kann ja auch Kaffee trinken die ganze Zeit, weißt du?

Q: Das stimmt. Das ist ein guter Punkt. Gab es denn noch irgendwelche anderen Herausforderungen, die während des täglichen Einsatzes auftreten?

A: Also eine Herausforderung kann ich dir sagen, ist immer so das Thema Testen. Grundsätzlich, wenn es darum geht, irgendwie auf die Testumgebung zu kommen, Testdaten können auch manchmal so ein schwieriges Thema sein. Das würde ich dann definitiv mit aufnehmen. Also alles rund ums Testen. Testumgebung. Du musst ja im Prinzip die gleichen Masken haben wie auch der Produktionsumgebung. Testdaten müssen auch valide qualitativ sein, weil es bringt nichts jetzt in deine Kundenakten z.B. mal reinzugucken, wenn da jetzt keine qualitativen Daten sind, wenn da jetzt irgendwie kein Straßename ist, wo du wohnst, z.B. so, weil ich als Entwickler muss ja im Prinzip am Ende dann auch produktiv laufen, also der Prozess und das kann ich ja ganz gut auf einer Testumgebung mit Testdaten, die dann auch sehr realitätsnah sind, überprüfen. Also das sind auch definitiv Herausforderungen.

Q: Okay, wie gehst du denn damit um? Also gibt es vielleicht irgendein Verfahren, was gerade dieses Testdaten ranholen angeht und vielleicht auch das Überprüfen der Daten, ob das so wie auf der Produktivumgebungen ist? Oder gibt es da irgendwas, was man machen kann, um das zu vereinfachen?

A: Ja, also grundsätzlich sind wir da im engen Austausch, zum einen mit dem Fachbereich, aber auch mit dem technischen Support. Einfach, dass wir sagen: „OK, wir haben da bestimmte Anlaufstellen, wo wir einfach Testdaten fordern können.“ Auch das Thema Berechtigungen. Da gibt es intern einfach so einen Bestellkatalog, wo wir sagen können: „OK, pass auf, mein Roboter braucht jetzt bestimmte Berechtigungen, um auf ein System zugreifen zu können.“ und da gibt es ein Berechtigungskonzept und ein Testkonzept. Da gibt es intern einfach Anlaufstellen. Ob das dann im Austausch mit dem Fachbereich ist, ob das dann aber auch ja mit diesem Bestellkatalog oder technischen Support ist.

#### **Fragenblock 4:**

Q: OK, ja, wie würdest du denn die Vorteile von RPA für dein Unternehmen beschreiben? Also die Vorteile die dir direkt einfallen.

A: Genau, also zum einen wirklich dann auch ja so ein Stück weit dumme Arbeit einfach auszulagern. Also wenn es wirklich darum geht, so ganz logische Prozessabfolgen zu automatisieren, die am Ende des Tages einfach für die Mitarbeiter Zeit kosten, damit die sich komplexeren Aufgaben widmen können und das ist dann sehr vielfältig. Also, mein größter Vorteil, den ich da sehe, ist tatsächlich mehr ein Wunsch, weil ich auch gar nicht in den Fachbereichen drin bin, aber wenn man sich dann verstärkt auf den Kunden einlassen kann. Es gibt manchmal auch Kundenanfragen, das habe ich auch schon mal gesehen, da wird ein Schadensfall beispielsweise beschrieben, wie und warum das Fahrrad jetzt irgendwie kaputt gegangen ist oder sonst was. Und dann ist das wirklich so ein relativ langer Text, der dann einfach vom Kunden an den Sachbearbeiter geschickt wird oder zugeteilt wird. Im besten Falle kümmert sich dann der Sachbearbeiter wirklich um diesen expliziten Verhalt, ne. Und das kann er ja nur machen, wenn er auch die Zeit hat.

Q: OK, ja, das ist absolut klar. Fallen dir denn auch Nachteile ein? Die jetzt direkt von RPA ausgehen?

A: Ja, sowas wie Kosten-Nutzen-Analyse. Das muss natürlich auch immer sein. Also es lohnt sich nicht, so viel Entwicklungszeit in einem Prozess zu stecken, wenn der sowieso nur zweimal die Woche läuft oder so. Also das ist jetzt aber auch nicht wirklich ein Nachteil. Natürlich ist eine IT-Lösung auch immer vielleicht stabiler als etwas, was komplett auf der Oberfläche läuft, aber das ist jetzt auch kein Nachteil. Also RPA ist manchmal auch nur eine Übergangslösung, aber laufen auch relativ solide und auch schon über Jahre hinweg. So konkret fällt mir jetzt kein wirklicher Nachteil ein.

Q: Ja, alles gut. Wie zufrieden ist denn die Unternehmensleitung, insofern du dazu was sagen kannst, mit dem RPA-Projekt?

A: Ja, also grundsätzlich nehme ich immer ein positives Bild wahr tatsächlich. Also das hat zum einen damit zu tun, dass unsere Abteilung einfach personell dieses Jahr auf gestärkt wurde. Also auch unter anderem mit meiner Person, aber auch noch auf zwei anderen Positionen. Wir waren dann letztens auch auf so einer Säule. Also das war irgendwie sowas wie ein großer Flip-Chart, ne, wo wir dann auch direkt erwähnt wurden in Bezug auf einen Hagelschaden-Prozess. Da hatten wir nämlich auch konkret mit den Kunden zu tun. Das bedeutet, da war gerade so ein bisschen viel Regenzeit und so weiter und bestimmte Kunden, die dann auch vom Hagelschaden betroffen waren - Da sind wir tatsächlich mit einem RPA-Prozess auch intern beschäftigt. Und das wurde dann da auch auf diesem Flip-Chart, also einer Säule, einfach auch erwähnt. Und ja, das ist dann natürlich auch ganz gut für uns, also gutes Marketing, internes Marketing für uns. Aber dann weiß man auch, dass es eigentlich grundsätzlich positiv ankommt.

Q: Das steht jetzt eigentlich nicht in dem Fragebogen, aber könntest du das [die Zufriedenheit des Managements] vielleicht auch auf einer Skala von 1 bis 5 quantifizieren? So eine 4 oder 5 vielleicht? So wie sich das jetzt bei dir angehört hat.

A: Ja, 4 würde ich sagen. Was noch ein Nachteil ist - Also wir können gleich nochmal zu dieser Frage rüber gehen, aber vielleicht ein Nachteil wäre tatsächlich noch - Also, wenn ich einen Nachteil sehe, dann viel mehr so dieses, dass das [die Automatisierung und digitale Transformation] dann vielleicht eher so erschreckend wirkt manchmal, weil irgendwie alles automatisiert wird. Aber wie gesagt, das ist ein sensibles Thema. Ich nehme das gar nicht so wahr, dass Leute wirklich vor mir oder jetzt auch generell in meinem Unternehmen Angst haben, aber so grundsätzlich könnte ich mir vorstellen, dass das dann vielleicht auch ein Nachteil ist. Gerade für Leute, die das Thema nicht kennen und es dann auch tendenziell eher negativer einstufen. Aber sonst sehe ich da jetzt eigentlich keine Nachteile. [Zurück zur vorigen Frage] Und ja, zu dem Prozess, den ich gerade so ein Stück weit beschrieben habe, würde ich sagen 4 bis 5, weißt du ja.

Q: OK. Das, was du gerade als Nachteil genannt hast - Das sehen bestimmt viele Leute so - Also ich glaube, wenn ich irgendwo arbeiten würde, ich würde das sogar als Vorteil sehen, also diesen digitalen Wandel. Aber absolut richtig, ich glaube gerade auch z.B. ältere Leute und wie du gesagt hast Leute, die mit dem Thema einfach nicht vertraut sind, für die ist das bestimmt ein Nachteil, wenn die sehen: „Oh, alles ändert sich.“, aber OK. Wie wird denn der Nutzen bzw. der Erfolg von RPA in deinem Unternehmen gemessen? Also gibt es bestimmte KPIs?

A: Ja. Ich kann dir auch mal so ein paar Zahlen liefern.

Q: Oh, das wäre klasse.

A: Wir haben 93 Roboter im Einsatz. Wir sind seit fünf Jahren im produktiven Betrieb und haben auch Prozesse 24/7. Also wir haben auch nachts Prozesse und wir bearbeiten täglich tatsächlich 40.000 Fälle.

Q: OK, alle, die automatisiert sind?

A: Ja, also Vorgänge. Also nicht 40.000 Prozesse, sondern 40.000 Fälle, also Vorgänge. Das heißt, wenn es jetzt zum Beispiel darum geht, dass du bei uns Kunde bist, du umgezogen bist und du [Unternehmen anonymisiert] jetzt deine neue Adresse mitteilen willst. Dann würde jetzt ein Roboter hingehen, sich im System einloggen und die Adresse ändern. Das ist zum Beispiel ein Vorgang. Der dauert dann wahrscheinlich 30 Sekunden oder so, aber davon haben wir 40.000 pro Tag.

Q: Und wenn das nicht automatisiert wäre, bestimmt mehr als 30 Sekunden und Mitarbeiter müssten da noch ihre Zeit für opfern.

A: Ja, genau.

#### **Fragenblock 5:**

Q: Das ist klasse. Ja, dann sind wir auch schon bei den abschließenden Fragen. Ja, wie würdest du denn den Business-Value, also quasi die wirtschaftliche Auswirkung auf die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Wie würdest du das auf einer Skala von 1 bis 5 bewerten? Also 1 ist schlecht und 5 ist sehr gut.

A: Ja, also in Bezug auf andere Unternehmen, also so, dass man sich den Wettbewerb anschaut, kann ich gar nicht so viel sagen. Ich würde jetzt von 1 bis 5 sagen, so in Richtung 4 ne, weil natürlich

ist das auch mit Kosten verbunden. Man hat eine neue Abteilung. Man hat natürlich jetzt diese 40.000 Fälle pro Tag, aber klar, bezahlt dann auch Lizenzkosten an das Tool und so. Das muss sich ja irgendwo am Ende des Tages auch rentieren, aber grundsätzlich würde ich es irgendwie so zwischen 3 und 4 beurteilen. Eher 4.

Q: Kannst du vielleicht irgendwas zu dem ROI sagen? Da hast du in deiner Arbeit [Masterarbeit] bestimmt auch ein bisschen drüber geschrieben. Ganz viele Literaturquellen sagen z.B., dass RPA einen sehr schnellen und hohen ROI hat, weil die Investitionskosten so niedrig sind. Aber ist das auch in der Praxis so?

A: Also ich weiß, dass wir hier immer im Vorfeld eine Kosten-Nutzen-Analyse machen, das heißt, worum es da geht, ist tatsächlich, wie oft der Prozess läuft und was für eine Durchlaufzeit er hat. Man kann das natürlich dann auch ganz gut in FTEs umwandeln, also Mitarbeiterersparungen. Wenn du einen Faktor von 1 hast, dann wird genau ein Mitarbeiter eingespart. Da musst du jetzt nochmal die Kosten auf der einen Seite halt abziehen, aber grundsätzlich gibt es wahrscheinlich beides. Also es gibt Prozesse darin rentiert es sich mehr oder weniger schnell, wobei ich da jetzt auch nicht so genaue Angaben machen kann, aber es gibt auch Prozesse, da dauert es einfach länger.

Q: OK, alles gut. Wie würdest du denn sagen, dass die Ziele des Unternehmens in Hinsicht auf RPA erfüllt wurden? Erreicht ihr damit alles, was ihr damit ursprünglich erreichen wolltet?

A: Also ich weiß auf jeden Fall, dass wir mehr Arbeit haben als Leute. Dass es eigentlich immer etwas zu tun und immer neue Prozesse gibt. Aber grundsätzlich, soweit ich das beurteilen kann - Also ich kenne jetzt nicht die Ziele, die jetzt zwei Stufen über mir definiert werden, ne - Aber wir sind da auf jeden Fall gut unterwegs und das Gefühl habe ich auf jeden Fall von meinem Vorgesetzten. Deshalb würde ich hier auch wieder so eine 4 sagen.

Q: Ja, gibt es denn vielleicht trotzdem irgendwelche Ziele, wo du weißt, dass diese nicht erfüllt wurden? Ich meine, du hast ja gerade gesagt, dass du mit den ursprünglichen Zielen nicht viel zu tun hast, aber - Wir können die Frage auch weglassen, wenn dir nichts einfällt.

A: Ja, also da fällt mir jetzt auf Anhieb nichts ein. Dafür bin ich vielleicht auch noch zu frisch im Unternehmen.

Q: OK, dann lassen wir die einfach weg. Möchtest du noch irgendwas zu den Fragen sagen? Irgendeine Äußerung die dir jetzt im Nachhinein noch einfällt?

A: Ja, bei Vorteilen generell. Also da geht es ja irgendwie auch darum, dass die Fehleranfälligkeit und so weiter auch viel geringer ist als beim Menschen. Das sind aber halt so die üblichen Vorteile.

Q: Ja genau. Ich habe häufig [in Fachliteratur] gelesen, dass die Roboter mit 99,9% Erfolgsquote bzw. Genauigkeit laufen und, dass dann der Rest nur Ausnahmefälle sind. Kannst du das vielleicht irgendwie bestätigen oder ist das vielleicht gar nicht so hoch, wie man eigentlich häufig liest?

A: In der Praxis kommt es auf den Prozess an. Also da gibt es bestimmt Fälle, da bin ich aber vielleicht auch noch zu wenig in der neuen Arbeit involviert, aber da hörst du von Prozessen halt so kaum irgendwie Aussteuerung. Manchmal sind es aber auch bewusst ausgesteuerte Sachen. Das sind dann keine Fehler. Aber ja, vielleicht nicht mit 99%, aber so 90, 95% schon. Aber es gibt natürlich auch Sorgenkinder.