

Robotic Process Automation und Process Mining – Herausforderungen und Chancen

Karsten Kraume¹, Martin Matzner², und Matthias Stierle²

¹ Arvato CRM Solutions, CSO/CIO, Gütersloh, Deutschland
Karsten.Kraume@Bertelsmann.de

² Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Lehrstuhl für Digital Industrial Service Systems, Nürnberg, Deutschland
{martin.matzner,matthias.stierle}@fau.de

Keywords: Geschäftsprozessmanagement, Prozessautomatisierung, Robotic Process Automation, Process Mining

Auf der Suche nach Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen fällt das Augenmerk von Unternehmen aktuell maßgeblich auf zwei Technologien: Robotic Process Automation (RPA) und Process Mining. Während Process Mining, das die daten-gestützte Analyse und Visualisierung von Prozessen ermöglicht, den Sprung aus der Forschung in die breite Praxis erst nach ca. 15 Jahren schaffte [1], ist RPA ein Trend der offensichtlich aus der Anwendung heraus entstanden ist. Wil van der Aalst, Martin Bichler und Armin Heinzl appellieren in der BISE [2] jedoch an Forscher sich dem Thema RPA zu widmen und es als Forschungsgebiet zu etablieren. Beide Technologien bieten zahlreiche Chancen für Unternehmen, bringen allerdings auch neue Herausforderungen mit sich. In unserem Beitrag möchten wir von organisatorischen und technologischen Herausforderungen aus der Praxis berichten und Chancen, die aus der Symbiose von RPA und Process Mining entstehen können, aufzeigen.

Die Herausforderungen sind dabei für beide Technologien zu großen Teilen deckungsgleich. Organisatorisch stellt sich die Frage, an welchen Stellen der Einsatz von Prozessanalyse und –automatisierung den größten Mehrwert schafft und ein schneller ROI erzielt werden kann. Dafür ist es erforderlich entsprechende Business Cases aufzustellen, um Potentiale zu quantifizieren und so Managemententscheidungen zu unterstützen. Aus technologischer Sicht ergibt sich für Unternehmen aus dem wachsenden Interesse an den Technologien und dem wachsenden Markt an Anbietern von Lösungen die Schwierigkeit die richtigen Tools und Partner auszuwählen. Offensichtlich kann Process Mining als Technologie der Prozessanalyse Potentiale und Einsatzmöglichkeiten für RPA transparent machen und identifizieren. Einige Process Mining Anbietern haben bereits Partnerschaften mit RPA Anbietern verkündet und versprechen eine Integration ihrer Lösungen.

Wie die beiden Systeme miteinander sprechen sollen ist aktuell aber unklar und entsprechende Standards für Schnittstellen fehlen. Damit Process Mining überhaupt aussagekräftigen Input für RPA Projekte bereitstellen kann ist es jedoch unerlässlich, dass entsprechende Log-Daten der Arbeitsschritte zur Verfügung stehen, die von gängigen IT-Systemen wie z.B. SAP ERP aktuell nur bedingt gespeichert werden.

Während die Gründe für das Loggen von einzelnen Arbeitsschritten (z.B. einzelnen Mausclicks) lange Zeit an technischen Limitationen (Speicherplatz und Leistung von Datenbanken) festzumachen war, scheinen aktuell Barrieren vor allem im Hinblick auf Datenschutz zu bestehen.

Zusammenfassend lässt sich ein akuter Forschungsbedarf ableiten, Werkzeuge und Methode für die Praxis zu entwerfen, die den wertbringenden Einsatz der Technologien RPA und Process Mining für Organisationen ermöglichen. Weiterhin müssen Potentiale und Möglichkeiten des Zusammenspiels von RPA und Process Mining erforscht und wenn sinnvoll standardisierte Schnittstellen entwickelt werden.

References

1. Agrawal R, Gunopulos D, Leymann F. Mining process models from workflow logs. In: International Conference on Extending Database Technology 1998 Mar 23 (pp. 467-483). Springer, Berlin, Heidelberg.
2. van der Aalst, W.M.P., Bichler, M. & Heinzl, A. Bus Inf Syst Eng (2018) 60: 269. <https://doi.org/10.1007/s12599-018-0542-4>