



„Die Überprüfung, Validierung und Optimierung der RPA-Services glich einem Change-Management-Prozess, durch den uns die Fujitsu-Experten mit fundierten und kompetenten Beratungsleistungen professionell begleiteten.“

Robert Kacer
Product Owner RPA Solutions,
DB Automation Center
DB System GmbH

Fujitsu hat die DB System GmbH mit kompetenten Beratungsleistungen bei der Umsetzung einer Strategie für robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) unterstützt.

Der Kunde

Land: Deutschland
Branche: IT-Dienstleistung
Gründungsjahr: 2006
Website: www.dbsystem.de

Die Herausforderung

DB System betreibt ein RPA-Competence Center mit dem Ziel, RPA-Services für DB-interne Kunden anzubieten. Ein IT-Partner sollte bei der Überprüfung, Validierung und Optimierung der Dienste unterstützen.

Die Lösung

Fujitsu stellte die Lizenzen für die RPA-Software bereit und lieferte ein fundiertes Beratungspaket. Dieses umfasste die Entwicklung von IT-Service-Management-Prozessen, die Überprüfung von Vorgehensweisen für die Workflow-Entwicklung, ein Reporting-Konzept sowie die Erarbeitung und Durchführung von Trainingsworkshops für RPA-Entwickler.

Kundenvorteile

- Optimierte und validierte RPA-Umgebung
- Erfahrungsaustausch mit internationalen RPA-Experten
- Robotergesteuerte Automatisierung von standardisierten Prozessen
- Entlastung der Mitarbeiter von mühsamen Routineaufgaben
- Erhöhung von Motivation und Zufriedenheit des Personals

Der Kunde

Die DB Systel GmbH mit Sitz in Frankfurt am Main ist eine hundertprozentige Tochter der Deutschen Bahn AG (DB AG) und Digitalpartner für alle Konzern-Gesellschaften. Mit einem ganzheitlichen, kundenspezifischen Angebot treibt das Unternehmen die Digitalisierung aller Gesellschaften der DB AG erfolgreich, integrativ und wertschaffend voran. Dafür entwickelt DB Systel effektive und effiziente Kundenlösungen auf Basis innovativer Themen wie Cloud, Big Data, Internet of Things und künstliche Intelligenz. An den Hauptstandorten Frankfurt, Berlin und Erfurt sind rund 3.900 Mitarbeiter beschäftigt.



Produkte und Services

- Bereitstellung von Lizenzen für die RPA-Software
- Analyse und Review bestehender RPA-Services
- Erstellung eines Reporting-Konzepts
- Erarbeitung von Trainingsworkshops

Competence Center als Plattform für RPA-Services

Um bestimmte Prozesse im Konzern der DB AG effizienter zu gestalten, hat die DB Systel GmbH ein Competence Center für die Bereitstellung von RPA-Services aufgebaut. Dabei handelt es sich um Verfahren für die robotergesteuerte Prozessautomatisierung (Robotic Process Automation) auf Basis von regelbasierten Entscheidungen. Die Plattform beruht auf einer gängigen RPA-Lösung und soll für DB-interne Kunden entsprechende Services zur Verfügung stellen. „Unser Ziel war es, insbesondere zeitaufwändige und sich häufig wiederholende Routine-Abläufe zu automatisieren und dadurch unsere Mitarbeiter zu entlasten“, erinnert sich Robert Kacer, Product Owner RPA bei DB Systel. Zu diesem Zweck suchte das Unternehmen nach einem professionellen IT-Partner, der über umfassende Erfahrung und Expertise im RPA-Umfeld verfügt. Dieser sollte mit der Überprüfung, Validierung und Optimierung der aktuellen RPA-Services betraut werden.

„Wichtig war uns, dass der Dienstleister die benötigten Lizenzen für die RPA-Software bereitstellt und reichlich Beratungskompetenz bei der Umsetzung von RPA-Projekten vorweisen kann“, definiert Robert Kacer die Anforderungen an den Partner. Um den Auswahlprozess zu optimieren, startete DB Systel eine öffentliche Ausschreibung. Mit Fujitsu verband die DB zu diesem Zeitpunkt bereits eine langjährige Geschäftsbeziehung, in deren Rahmen der IT-Anbieter unter anderem Technologien für Rechenzentren und Infrastrukturkomponenten geliefert hatte. Ebenso stand Fujitsu mit der DB Systel bereits im Austausch über Anwendungsfälle neuer, digitaler Technologien. Nicht zuletzt aufgrund der guten Zusammenarbeit konnte Fujitsu die Ausschreibung für sich entscheiden.

Analyse und Review bestehender RPA-Services

Zu Beginn des Projekts haben die Experten von Fujitsu in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden zunächst die bestehenden Prozesse im RPA-Competence-Center analysiert und ausgewertet. Auf dieser Basis wurde eine spezielle Methodik bestehend aus mehreren Arbeitspaketen entwickelt: Im ersten Schritt hat das Team den Ist-Zustand der RPA-Plattform ermittelt, die Systematik überprüft und Schwachstellen in den Abläufen identifiziert. Im Rahmen des zweiten Arbeitspakets wurden die IT-Service-Management-Prozesse auf den Prüfstand gestellt und Optimierungspotenziale definiert. Dabei wurde festgelegt, welche Prozesse sich konkret durch RPA automatisieren lassen und welche Einsparpotenziale sich daraus ergeben. In einem weiteren Arbeitspaket erstellte das Team ein durchdachtes Reporting-Konzept, mit dem sich die robotergestützten Workflows lückenlos nachverfolgen, mit den Tätigkeiten der menschlichen Kollegen

abstimmen und zu schlüssigen Gesamtprozessen zusammenfügen lassen. So kann problemlos ermittelt werden, welche Automatisierungsschritte systemübergreifend sinnvoll sind und wie sie sich mit einem adäquaten Kosten-Nutzen-Verhältnis realisieren lassen. „Die Überprüfung, Validierung und Optimierung der RPA-Services gleich einem Change-Management-Prozess, durch den uns die Fujitsu-Experten mit fundierten und kompetenten Beratungsleistungen professionell begleiteten“, bestätigt Robert Kacer.

Entlastung der Mitarbeiter von mühsamen Routineaufgaben

Von den optimierten RPA-Services profitieren insbesondere die Mitarbeiter der Deutschen Bahn. Sie werden von mühsamen Routineaufgaben entlastet, die nun virtuelle Roboter schnell und zuverlässig erledigen. Zu diesen Tätigkeiten zählen häufig der zeitaufwändige Abgleich von Daten sowie deren Übernahme und Transfer zwischen verschiedenen Systemen. Ein Beispiel: Es müssen unvollständige Excel-Listen mit fehlenden Kundendaten angereichert werden. Diese Informationen finden sich meist in anderen Anwendungen wie etwa CRM-Systemen. Um Medienbrüche zu vermeiden, müssen Mitarbeiter sich in die Systeme einloggen, die relevanten Daten manuell recherchieren, abgleichen und ergänzen. Dieser Prozess verursacht enormen Aufwand und zieht entsprechende Kosten nach sich. Durch einen RPA-Service lässt sich diese Tätigkeit automatisieren und effizienter gestalten. Der betreffende Mitarbeiter kann die freigewordenen Ressourcen nutzen, um sich anspruchsvolleren Aufgaben zu widmen. Diese spürbare Entlastung erhöht letztendlich die Motivation und die Arbeitsleistung des Personals.

„Fujitsu hat uns in dem Projekt vorbildlich unterstützt und ein stimmiges Gesamtpaket aus Lizenzen, Entwicklungs- und Beratungsleistungen geliefert. Der Partner hat uns hierfür ein internationales Team aus professionellen Beratern und Entwicklern zur Seite gestellt, das auf Augenhöhe mit unseren Mitarbeitern kooperierte. So konnten wir unsere Kompetenzen mit den Skills von Fujitsu bündeln und profitieren nun von hocheffizienten, robotergesteuerten Prozessen“, so das Fazit von Robert Kacer.

FUJITSU

Telefon: 00800 37210000*

*verfügbar und kostenfrei aus allen Netzen in D/A/CH