

Im Auftrag des Kunden!



BEST PRACTICE DAYS 2018

27. Juni 2018



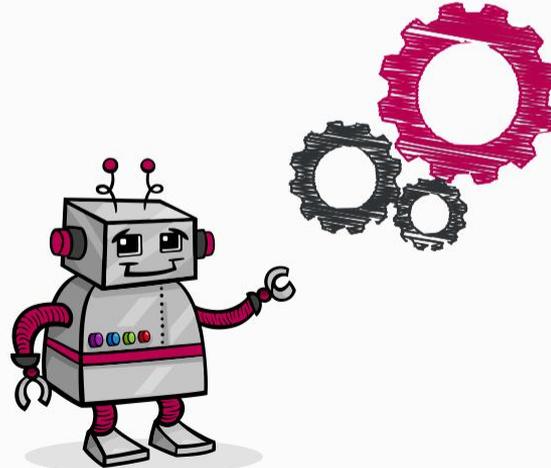


Andreas Forth

-Vorstand / COO -

IBM Robotic Process Automation

Prozesse mit Bots automatisieren

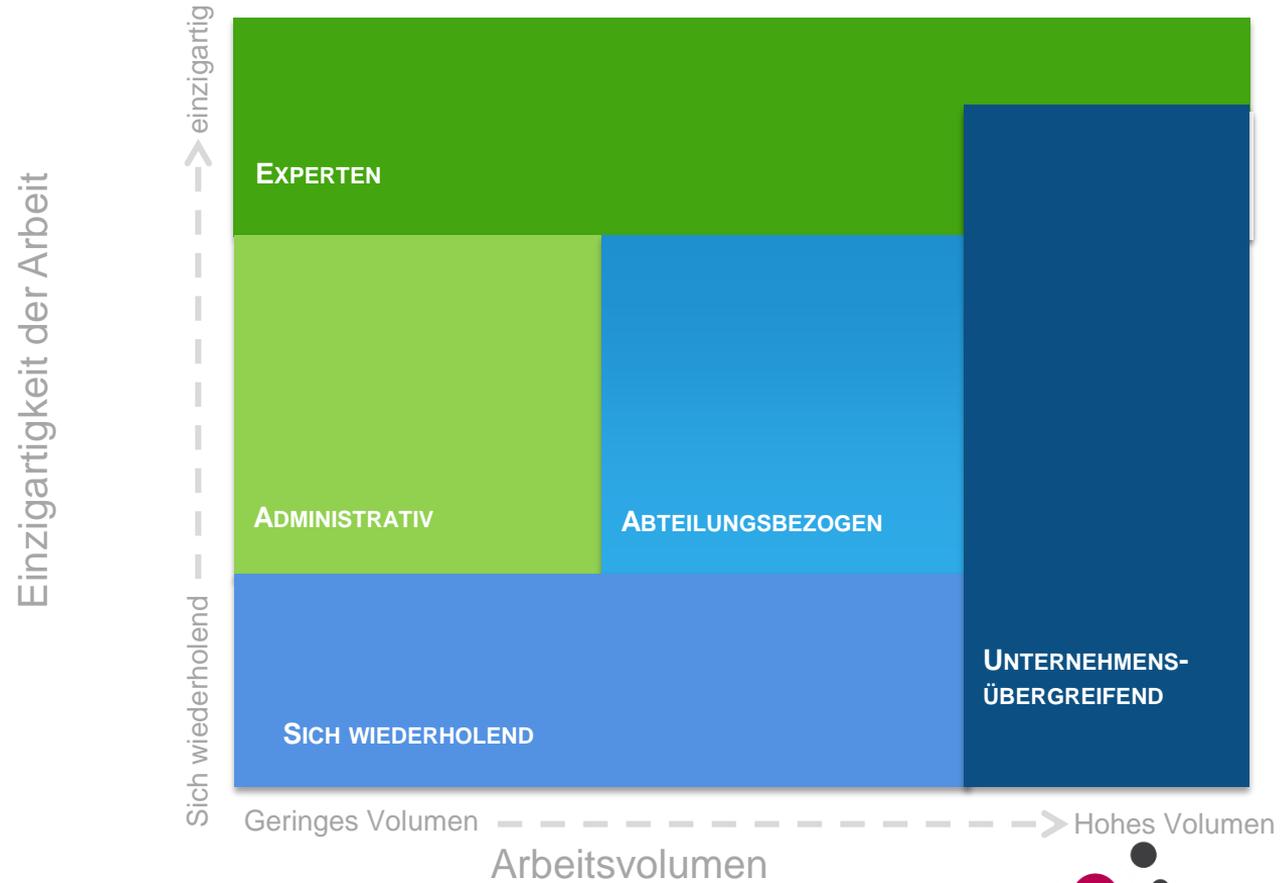


Legal Disclaimer

- © IBM Corporation 2018. All Rights Reserved.
- The information contained in this publication is provided for informational purposes only. While efforts were made to verify the completeness and accuracy of the information contained in this publication, it is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. In addition, this information is based on IBM's current product plans and strategy, which are subject to change by IBM without notice. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, this publication or any other materials. Nothing contained in this publication is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM or its suppliers or licensors, or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software.
- References in this presentation to IBM products, programs, or services do not imply that they will be available in all countries in which IBM operates. Product release dates and/or capabilities referenced in this presentation may change at any time at IBM's sole discretion based on market opportunities or other factors, and are not intended to be a commitment to future product or feature availability in any way. Nothing contained in these materials is intended to, nor shall have the effect of, stating or implying that any activities undertaken by you will result in any specific sales, revenue growth or other results.
- Performance is based on measurements and projections using standard IBM benchmarks in a controlled environment. The actual throughput or performance that any user will experience will vary depending upon many factors, including considerations such as the amount of multiprogramming in the user's job stream, the I/O configuration, the storage configuration, and the workload processed. Therefore, no assurance can be given that an individual user will achieve results similar to those stated here.
- All customer examples described are presented as illustrations of how those customers have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics may vary by customer.
- All references to fictitious companies are used for illustration purposes only.

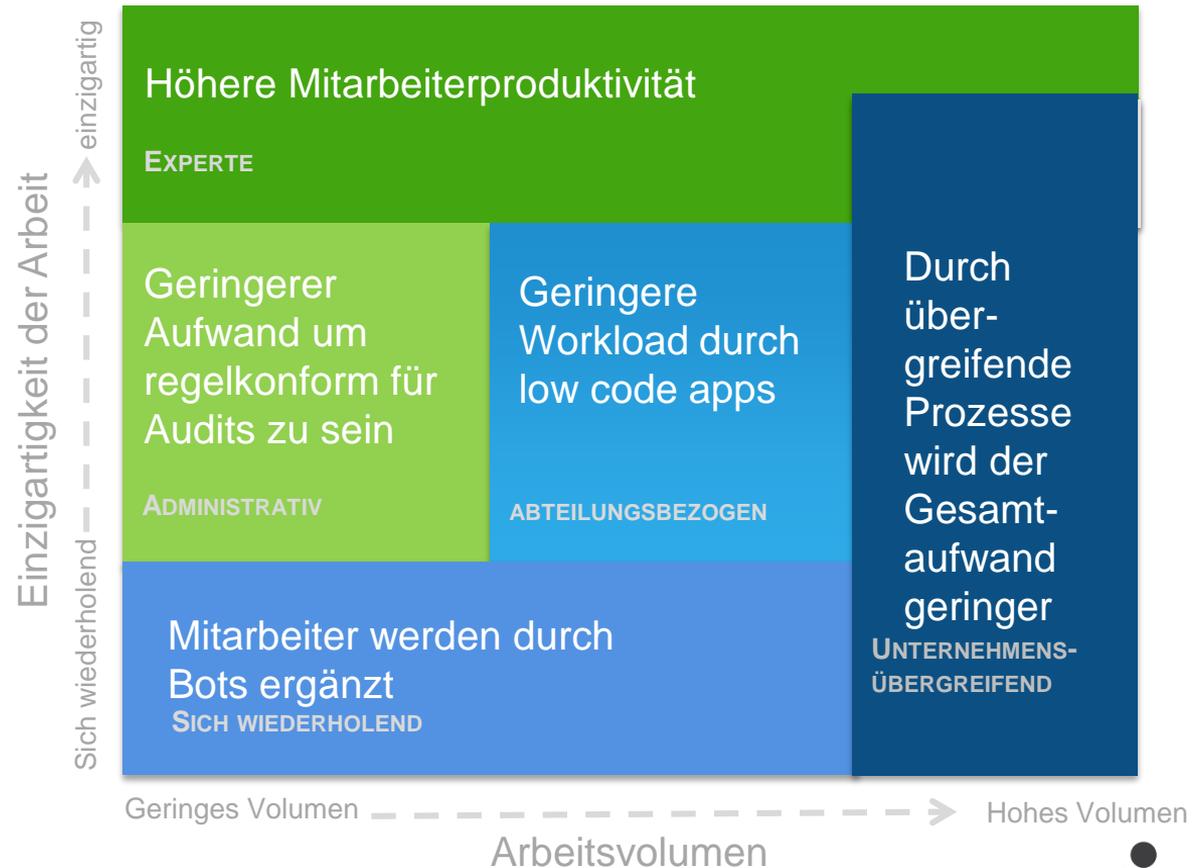
Wir erschaffen
Ihre digitale
Zukunft durch
Automation ...

... Automation die
zu jeder Art von
Arbeit passt

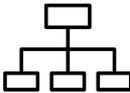


Wir erschaffen
Ihre digitale
Zukunft durch
Automation ...

... Automation die
zu jeder Art von
Arbeit passt



Wir digitalisieren alle Arten von Abläufen in Ihrem Unternehmen

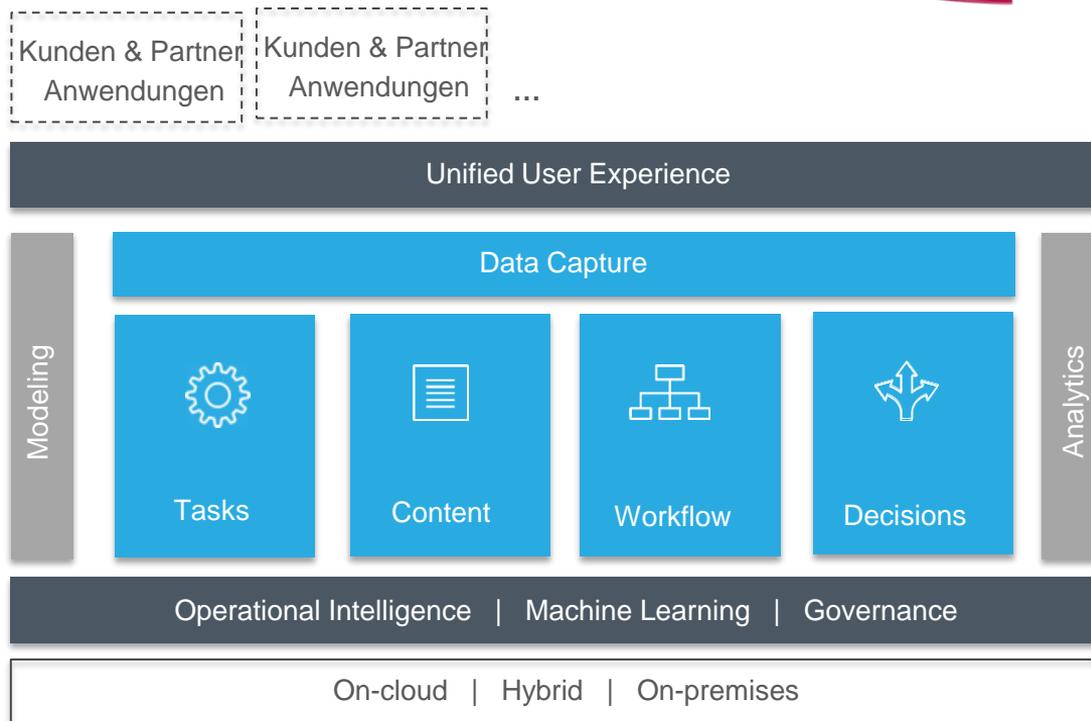
 Tasks	 Content	 Workflow	 Capture	 Decisions
<ul style="list-style-type: none">• Routineaufgaben werden "computerisiert"• Routineaufgaben werden von 20 Min. auf eine Minute reduziert (und Fehler nahezu auf null)	<ul style="list-style-type: none">• Content Lifecycle management• Anwender können sich auf Ihre Arbeit fokussieren und mit internen und externen Kunden zusammenarbeiten	<ul style="list-style-type: none">• Prozesse & Abläufe• Unterstützt Agilität, Transparenz und Konsistenz über hunderte von Prozessen hinweg	<ul style="list-style-type: none">• Daten werden von Dokumenten extrahiert• Erfasst große Mengen von Dokumenten, prüft und validiert die extrahierten Daten	<ul style="list-style-type: none">• Regeln & Entscheidungen• Regelt Millionen von Regeln und ermöglicht es geschäftliche Änderungen schnell umzusetzen

Was wird automatisiert?

Zu erwartendes Ergebnis



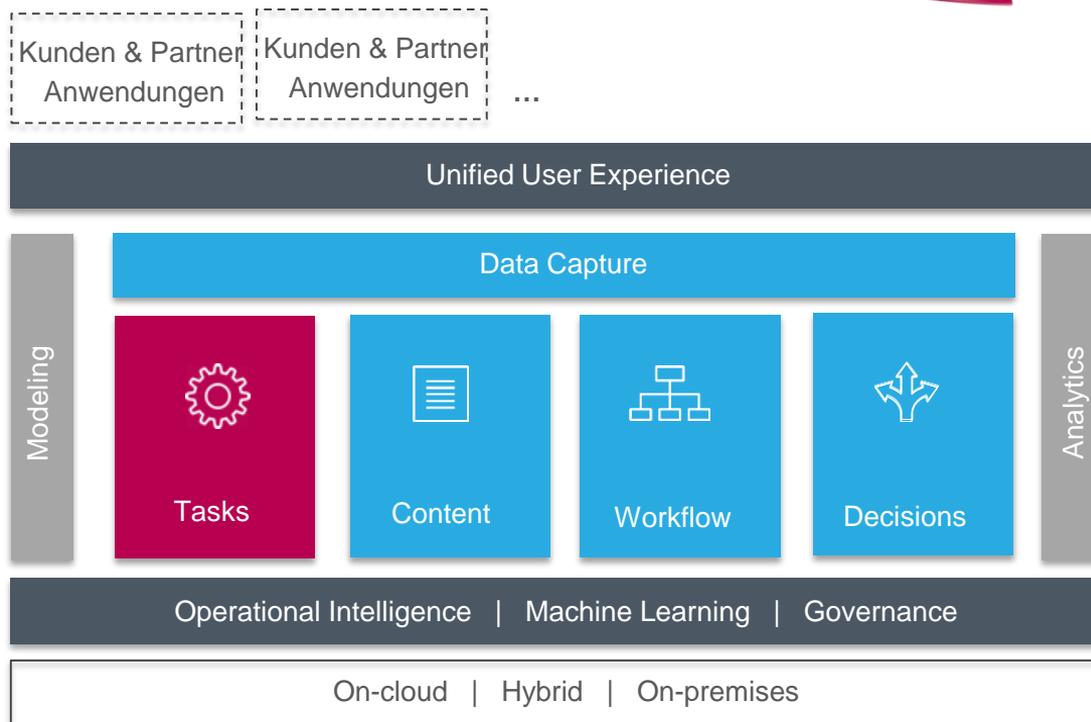
IBM Digital Business Automation Platform



- Bindet die Fachabteilungen direkt ein
- Erhöht die Mitarbeiterproduktivität



IBM Digital Business Automation Platform



- Bindet die Fachabteilungen direkt ein
- Erhöht die Mitarbeiterproduktivität



Digitale Arbeit ist heute oft repetitive Arbeit

- „... und dann gehe ich in das System und kopiere alle Daten in mein Excel.“
- „Den Auftrag faxen wir an unsere Lieferanten, da kommt es oft zu Fehlern.“
- „Wenn der Kunde wissen will, wo seine Bestellung ist, dann muss ich erstmal ganz viel telefonieren.“
- “Bei den ganzen eMails komme ich gar nicht mehr zum Arbeiten.“
- „Ehrlich gesagt, was unsere eigenen Vorgänge angeht, fliegen wir blind.“



kann in drei Bereichen helfen

✓ **Sammele Daten**

- ✓ Webseiten, unstrukturierte Inhalte

✓ **Validiere Daten**

- ✓ Folgt simplen Geschäftsregeln, um strukturierte Daten zu validieren

✓ **Bewege Daten**

- ✓ Keine APIs erforderlich/ Non-intrusive
- ✓ Verhält sich wie eine Person, die Daten eingibt
- ✓ Desktop- oder Server-Automation



- ✓ Ermöglicht Unternehmen, banale, sich wiederholende Aufgaben zu automatisieren, damit Mitarbeiter wichtigere Aufgaben erledigen können
- ✓ RPA 'bots' replizieren Aktionen, die Mitarbeiter in Anwendungsoberflächen durchführen
- ✓ Keine Änderungen an existierenden Oberflächen
- ✓ Reduziert "Drehstuhl"-Integration ohne aufwendige und teure Systemintegration
- ✓ Führt effizient Arbeiten mit hohem Volumen durch



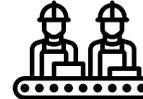
Beschleunigte Integration

Erstellen, Testen und Veröffentlichen von Automatisierung in Stunden oder Tagen



Reduziert Fehler

Beseitigt "Copy/Paste"-Fehler bei "Drehstuhl"-Integration



Erhöht Durchsatz

Erfüllt automatisierte Aufgaben in Sekunden/Minuten rund um die Uhr



Reduzierung der Entwicklungskosten

Entwicklung von Automatisierung mit einfach zu bedienenden Aufzeichnungs-/Abspiel-Funktionen

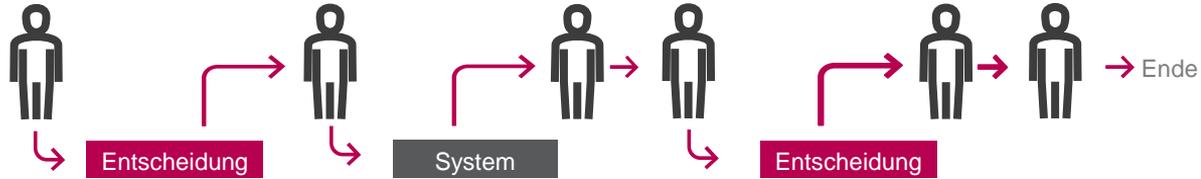
Prozesse können

Mitarbeiter, - Entscheidungs-, und Systemaufgaben enthalten

Geschäftsprozess

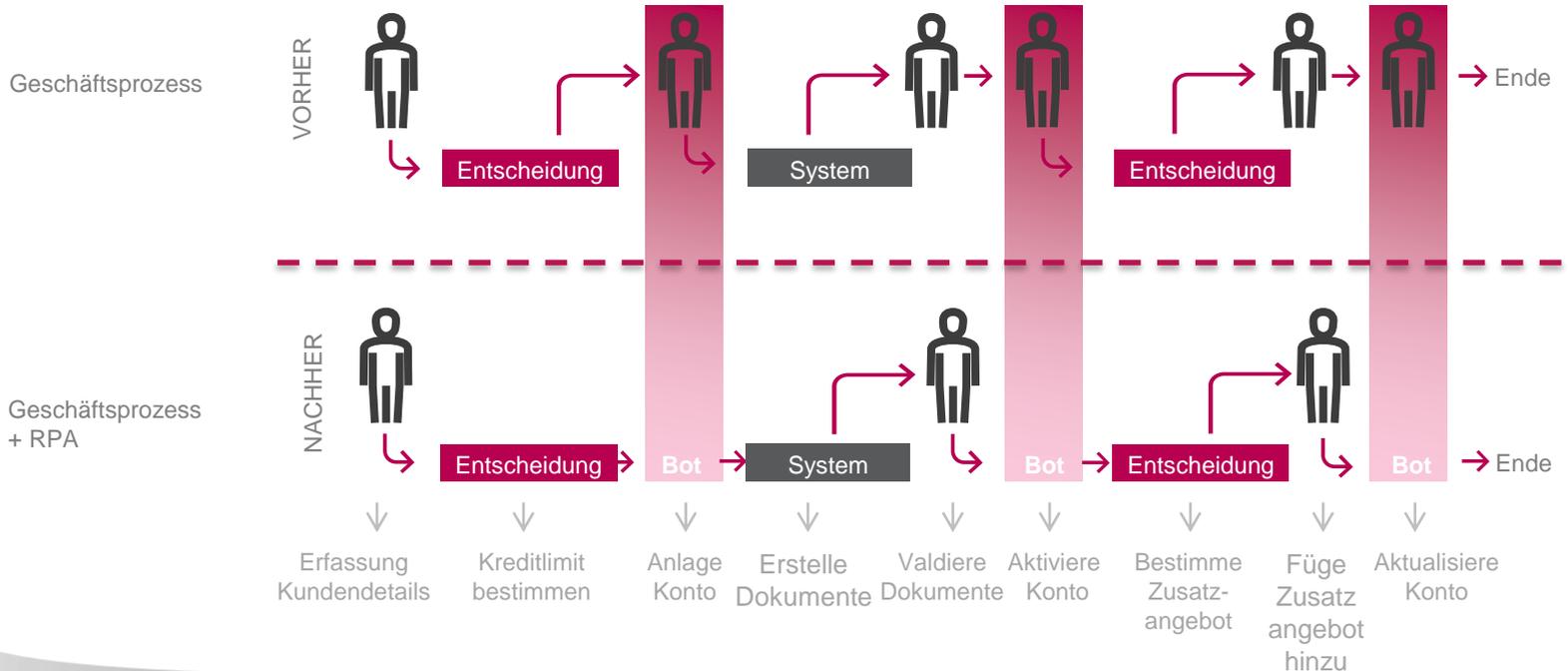


VORHER



RPA erstetzt Mitarbeiter nicht,

Sondern entlastet sie



IBM RPA Komponenten

Plattform mit allen Komponenten für einen erfolgreichen RPA-Start

Bot Creators
Create



Web apps
Desktop apps

 Record

Control Room
Manage



- Bot repository
- Bot scheduler
- Version control
- User management
- Role-based access
- Audit trail

Bot Runners
Run



 Playback

BPM Express
Control



Process orchestration, automation, and monitoring

10 Bot Creators

3 Bot Creators

3 Control Rooms (Dev, Test, Prod ohne HA)

1 Control Room

5 Bot Runners

1 Bot Runner

840 PVU

70 PVU

Platform

Express

Bot Creator (für zusätzliche Autoren)

Control Room (für HA oder zusätzliche Umgebungen)

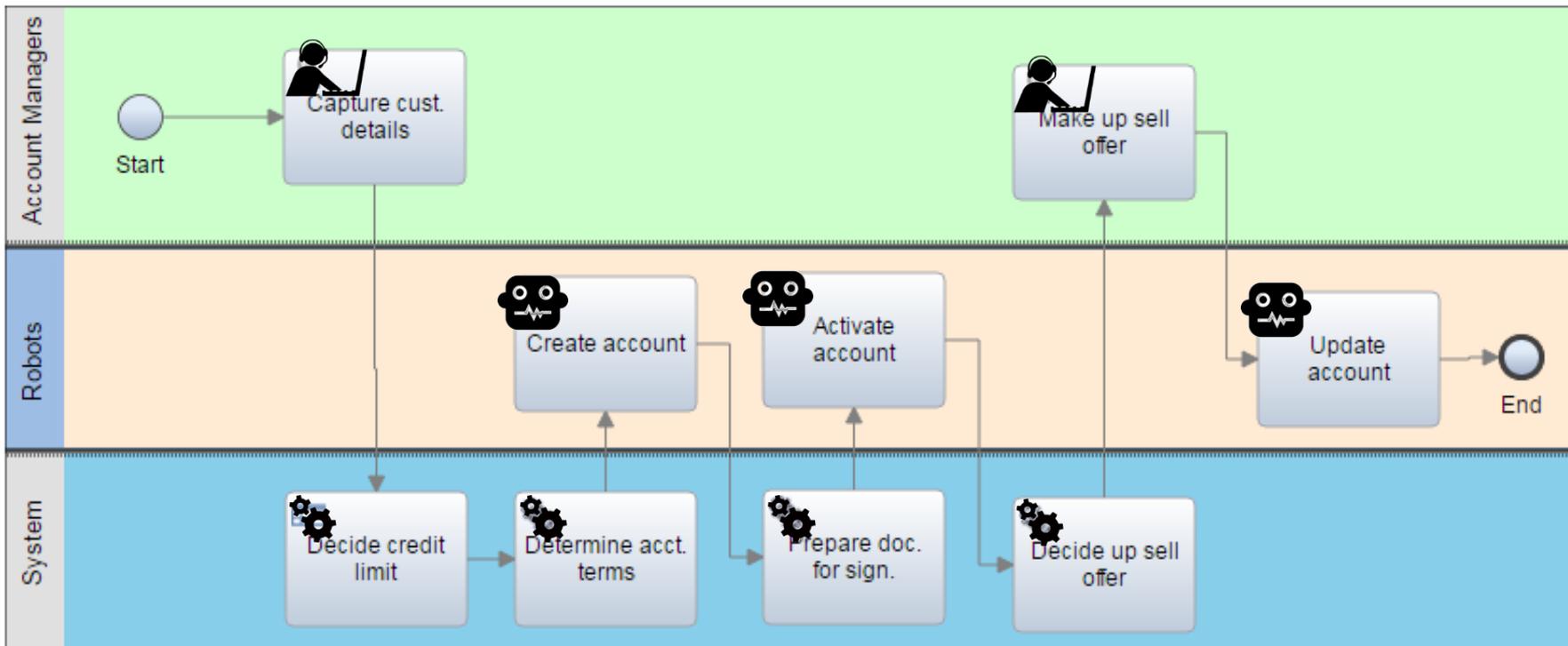
Bot Runner oder Bot Runner for Non Prod (für zusätzlichen Workload)

BPM Server oder BPM Server for Non Prod (für weitere Umgebungen)

Zusätzlich lizenzierbare Komponenten

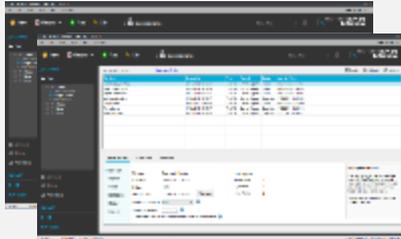
IBM Robotic Process Automation – BPM Softwarekomponente

- Koordination der Aufgaben zwischen Mitarbeiter und Bots
- Kontrolle und Ausnahmebehandlung von Bot-Aufgaben



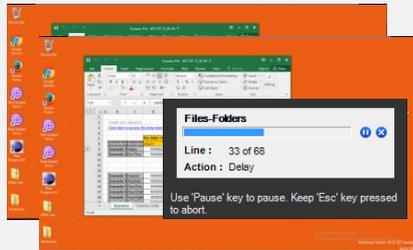
RPA Client

Bot Creator



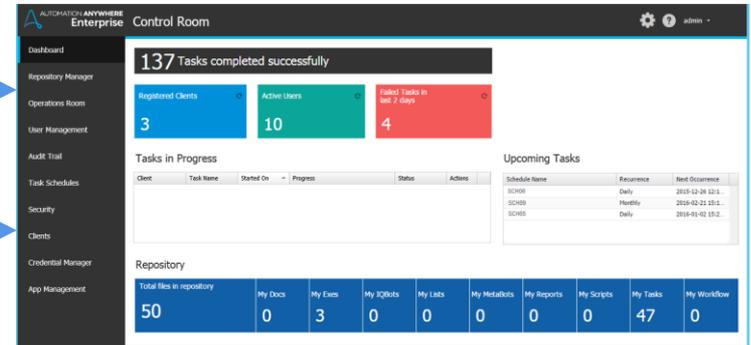
Upload/Download vom Control Room

Bot Runner



Download vom Control Room

Control Room – Bot Management und Audit



Verteilung und Start von Bots



Recorders and Task Editor
Create Runnable Bot Scripts



Choose an option 

Smart Recorder 

Screen Recorder 

Web Recorder 

OR

Task Editor 

Help me automate! 

- ✔ Smart Recorder - It captures objects from various applications that use different technologies such as html, .Net, WPF, Java, Flex and Silverlight. These are saved as a set of Object Cloning commands. Can locate moved controls.
- ✔ Screen (Standard) Recorder - Use it to record tasks that need to be run on the same machine in which it is recorded. It records mouse clicks and keyboard operations.
- ✔ Web Recorder - It understands all web controls. Hence applicable when recording web-only tasks. Can locate moved controls. If the properties of the web controls change, the task can be updated.
- ✔ Task Editor - Use it to create tasks manually. You can assign relevant actions to the task using the commands provided in the editor. Use it to edit recordings



IBM Robotic Process Automation

RPA Client – Vorgefertigte Aktionen

COMMANDS

○ CATEGO ○ VIEW

Keystrokes / Mouse

- Insert Keystrokes
- Insert Mouse Click
- Insert Mouse Move
- Insert Mouse Scroll

Programs / Files / Win

- Open Program/File
- Files/Folders
- Window Actions
- Log To File
- Manage Windows C
- Object Cloning
- System

Conditions / Loops

- If/Else
- Loop

Pause / Delays / Wait

- Pause
- Delay
- Wait

Internet

- Web Recorder
- Launch Website
- Send Email
- Internet Connection
- FTP/SFTP
- SOAP Web Service
- REST Web Service

Tasks / Scripts

- Run Task
- Stop Task
- Run Script

Applications

- Read From CSV/Text
- Excel
- Database
- XML

Interactive

- Prompt
- Message Box

Miscellaneous

- Clipboard
- Comment
- Play Sound
- Variable Operation
- String Operation

System

- Printers
- Services
- SNMP
- Active Directory

Advanced

- Error Handling
- Image Recognition
- Screen Capture

Integration Pack

- App Integration
- OCR
- Email Automation
- Terminal Emulator
- PDF Integration
- Citrix Automation

Security

- PGP

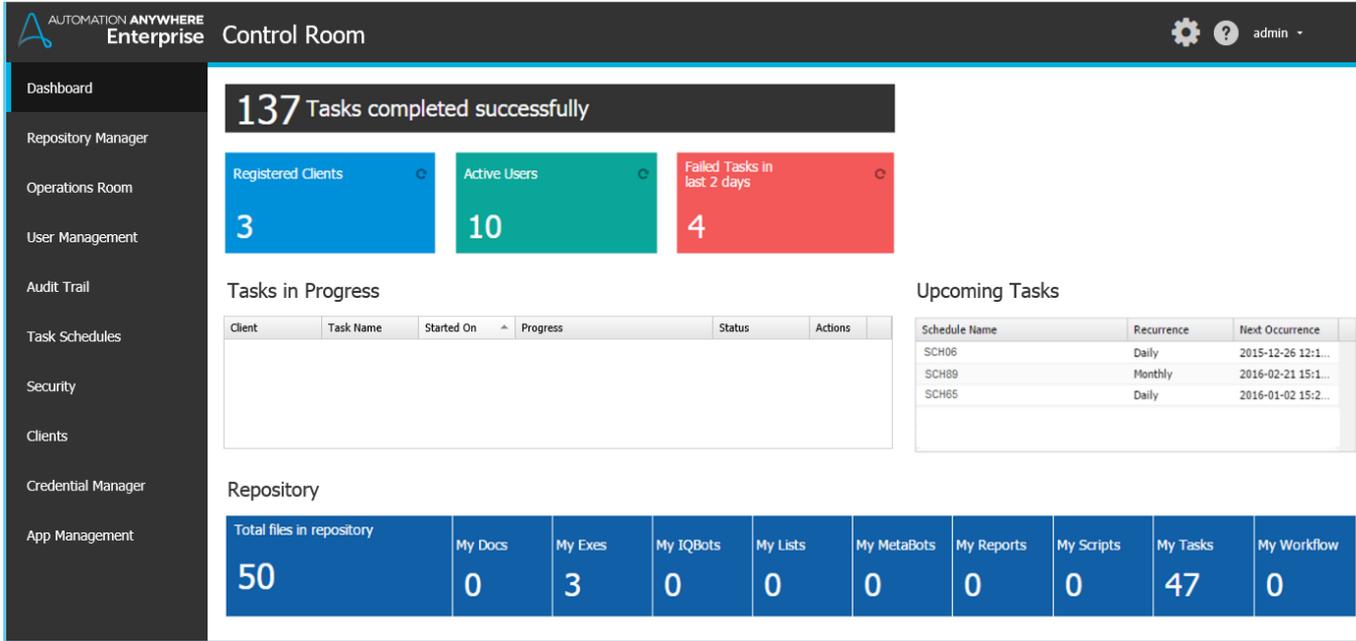
SAP

- SAP Integration

- ✓ Keystrokes / Mouse
- ✓ Edit mouse moves and key strokes
- ✓ Program / Files / Windows
- ✓ Interact with Windows OS elements (files, windows, etc..)
- ✓ Conditions / Loops
- ✓ Add programming construct
- ✓ Pause / Delays / Wait
- ✓ Wait for window to show up before clicking on it
- ✓ Internet
- ✓ Start Web browser window, upload a file, call REST API...
- ✓ Tasks / Scripts
- ✓ Interact with recorded tasks
- ✓ Applications
- ✓ Interact with applications (DB/Excel) and files (XML/CSV)
- ✓ Interactive
- ✓ Insert message box, get input
- ✓ Miscellaneous
- ✓ Variable or Clipboard, String operations,
- ✓ System
- ✓ Printers, Services, LDAP
- ✓ Advanced
- ✓ Fault handlers, Image processing
- ✓ Integration Pack
- ✓ Work with PDF, receive emails,
- ✓ Security
- ✓ Encrypt / decrypt files
- ✓ SAP
- ✓ Work with SAP GUI

Control Room

Konsole für Bot- und Rechtemanagement



The screenshot shows the Control Room dashboard with the following components:

- Header:** AUTOMATION ANYWHERE Enterprise, Control Room, admin
- Summary:** 137 Tasks completed successfully
- Key Metrics:**
 - Registered Clients: 3
 - Active Users: 10
 - Failed Tasks in last 2 days: 4
- Tasks in Progress:** Table with columns: Client, Task Name, Started On, Progress, Status, Actions.
- Upcoming Tasks:** Table with columns: Schedule Name, Recurrence, Next Occurrence.

Schedule Name	Recurrence	Next Occurrence
SCH06	Daily	2015-12-26 12:1...
SCH89	Monthly	2016-02-21 15:1...
SCH65	Daily	2016-01-02 15:2...
- Repository:** Table showing file counts.

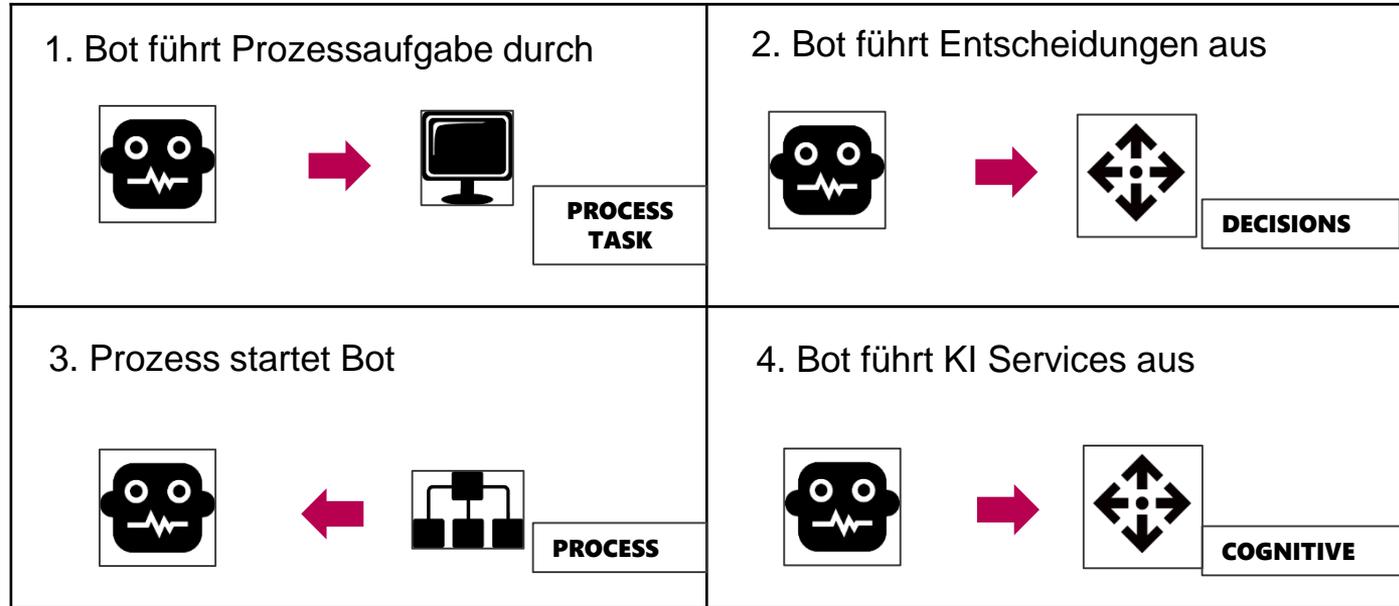
Total files in repository	My Docs	My Exes	My IQBots	My Lists	My MetaBots	My Reports	My Scripts	My Tasks	My Workflow
50	0	3	0	0	0	0	0	47	0
- Navigation Menu:** Dashboard, Repository Manager, Operations Room, User Management, Audit Trail, Task Schedules, Security, Clients, Credential Manager, App Management.

- ✓ Dashboard to view Bot activities
- ✓ Repository Manager to manage uploaded Bots
- ✓ Task Scheduler to deploy Bots to Bot Runners and manage Bot dependencies
- ✓ Operation Room to view the control room history and tasks in progress.
- ✓ User Management to configure users (developers, bot runners, administrators)
- ✓ Audit Trail to displays all Control Room events



IBM bietet mit DBA sinnvolle Ergänzungen zum Thema RPA

- ✓ Workflow
- ✓ KI
- ✓ Business Rules
- ✓ Datenerfassung



IBM RPA Erweiterungsmöglichkeiten mit kognitiven Services



Conversation

Add a natural language interface to your application to automate interactions with

Lite IBM

Ich kann einfach fragen, anstatt nach Antworten und Dokumenten zu suchen.



Discovery

Add a cognitive search and content analytics engine to applications.

Lite IBM

Ich bekomme wichtige Hinweise zur Stimmung in sozialen Medien.



Language Translator

Translate text from one language to another for specific domains.

IBM

„Paul is a clever robot ... Paul é um robo inteligente ... Paul ist ein schlauer Roboter.“



Natural Language Classifier

Natural Language Classifier performs natural language classification on question texts.

IBM

Dringende Anfragen und Beschwerden werden automatisch priorisiert.



Natural Language Understanding

Analyze text to extract meta-data from content such as concepts, entities, emotion, relationships.

Lite IBM

Bilder von defekten Produkten werden erkannt und direkt bewertet.



Personality Insights

The Watson Personality Insights derives insights from transactional and social media.

IBM



Speech to Text

Low-latency, streaming transcription

Lite IBM



Text to Speech

Synthesizes natural-sounding speech from text.

Lite IBM



Tone Analyzer

Tone Analyzer uses linguistic analysis to detect three types of tones from communications.

IBM



Visual Recognition

Find meaning in visual content! Analyze images for scenes, objects, faces, and other content.

IBM

1/5 Bots arbeiten 24/7 – 365 Tage im Jahr abzgl. Wartungsfenster

Stunden pro Monat	720h / 3600h
Stunden pro Jahr	8.640h / 43.200h
Ratio Bot / Person	1 zu 10 (bspw. 6 min Laufzeit Bot vs. 60 min Aufwand MA)

Bei Vollauslastung können 5 Bots rechnerisch in einem Jahr die repetitive Arbeit von mehr als 240 FTE (Vollzeitmitarbeiter) übernehmen.*

IBM Robotic Process Automation ab 1000 EUR/Monat

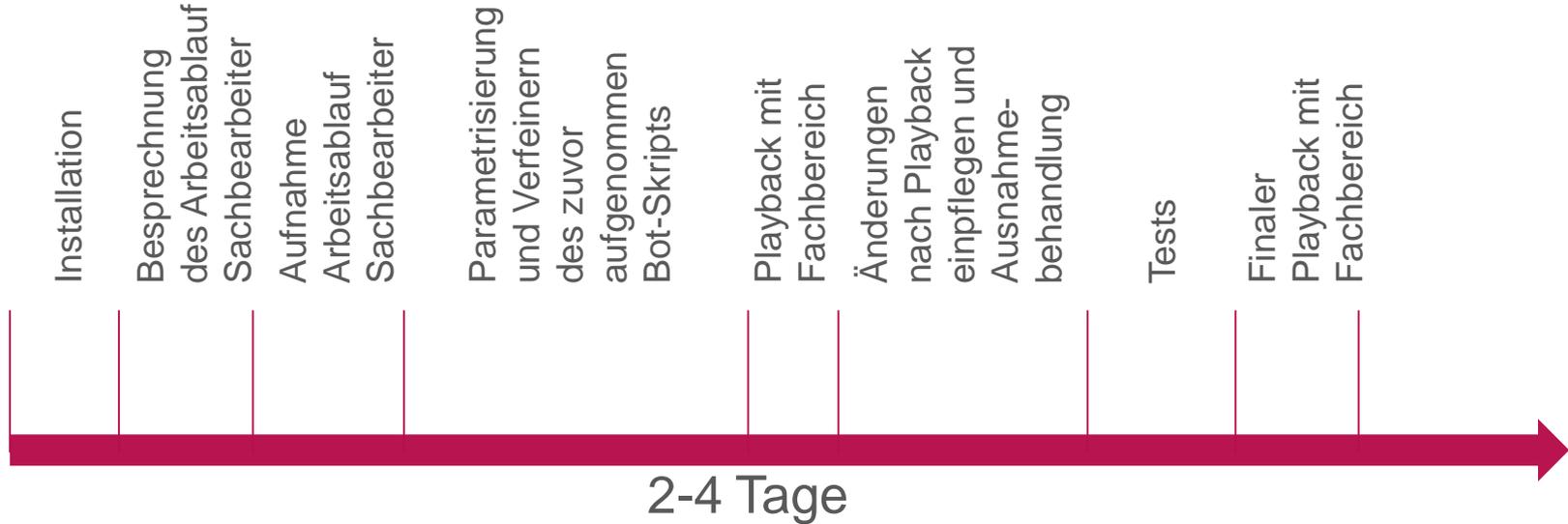
*(220 Arbeitstage pro Jahr – 8 Stunden pro Tag)



- Download für 30 Tage-Trial unter <https://www.ibm.com/cloud/automation-software/rpa>
- 1 Tag RPA Assessment, um geeignete Kandidaten für Aufgabenautomation zu identifizieren
- 2-4 Tage PoC mit IBM oder agentbase und Ihrem Fachbereich, um RPA zu evaluieren und ROI zu ermitteln



Typischer Ablauf eines PoC



- 1 Std. Installation
- 2 Tage Umsetzung
- 0,5 Tage Testen
- Einsatz von Laptop



Einstieg/Stand-Alone

- ✓ Datenvalidierung
- ✓ HR Prozesse
- ✓ Reportgenerierung
- ✓ Datenmigration zwischen Anwendungen und Kundenmanagementsystemen

Erweitert mit DBA

- ✓ Kontoeröffnung
- ✓ Kreditprozesse
- ✓ Versicherungsfall
- ✓ Dynamische Preisgestaltung/Upsell
- ✓ Zahlungseingang
- ✓ Rechnungseingang



Tägliche Erstellung von Reports

- ✓ Täglich Erstellung von Lieferabruf-Reports pro Kunde in Excel im Kontext eines Rahmenvertrags
- ✓ Frontend Excel- und Weboberflächen
- ✓ Dokumentation des Fortschritts teilweise in Papierformat
- ✓ Aufgrund von Mitarbeiterüberlastung bzw. -verfügbarkeit tägliche Ausführung nicht möglich
- ✓ Systemintegration aus Kostengründen seit Jahren nicht durchgeführt
- ✓ Entlastung Mitarbeiter um 60 Minuten pro Tag
- ✓ 250 Stunden pro Jahr Entlastung pro Kunde
- ✓ Vollautomatische und nachvollziehbare Durchführung in 6 min
- ✓ Durch täglichen Ablauf Termintreue garantiert
- ✓ Keine Fehlerquellen durch Papiausdrucke und Notizzettel
- ✓ Nachvollziehbarkeit und Auditierung



Geschäftsbereichwechsel von Mitarbeitern

- ✓ Übernahme von Personaldaten im Bereich Auszubildende und Zeitarbeit bei Festanstellung
- ✓ Zwei unterschiedliche SAP-Systeme
- ✓ Übertragung der Daten komplett manuell
- ✓ Systemintegration nicht möglich, da SAP-Systeme rechtlich unterschiedlichen Geschäftsbereichen zugeordnet sind
- ✓ Entlastung Mitarbeiter um 30 Minuten pro Vorgang
- ✓ 250 Stunden pro Jahr Entlastung
- ✓ Vollautomatische und nachvollziehbare Durchführung in 4 min
- ✓ Durch täglichen Ablauf zügige Umstellung der Mitarbeiterzuordnung
- ✓ Fehlerfreie Ausführung mit sensiblen Mitarbeiterdaten
- ✓ Nachvollziehbarkeit und Auditierung



SEPA-Mandat

- ✓ Erstellung oder Änderung von SEPA-Mandat eines Kunden
- ✓ Manuelle Übertragung von Formulardaten in SAP
- ✓ Grosses Volumen an Änderungsanfragen durch 5,5 Millionen Kunden
- ✓ Entlastung Mitarbeiter um 5 Minuten pro Vorgang
- ✓ Grosse Anzahl an Vorgänge pro Jahr kann zukünftig durch Bots durchgeführt werden (~200 pro Tag)
- ✓ Vollautomatische und nachvollziehbare Durchführung in 30-40 Sekunden
- ✓ Zeitnahe Übernahme der geänderten Daten bzw. Neueinrichtung
- ✓ Keine Fehlerquellen bei sensiblen Kundendaten
- ✓ Nachvollziehbarkeit und Auditierung





NEWSletter

Immer auf dem Laufenden bleiben.
Melden Sie sich jetzt an!



<https://www.agentbase.de/newsletter>

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Verfolgen Sie die aktuellen Missionen
unserer Agenten jetzt über Social Media:



<https://www.facebook.com/agentbaseAG>



<https://twitter.com/agentbaseAG>

agentbase AG
Eggertstr. 7
33100 Paderborn

Tel: +49 5251 547 2600
Fax: +49 5251 547 2699
info@agentbase.de



**Haben Sie Fragen?
Bitte sprechen Sie mich an!**



Andreas Forth

-Vorstand / COO -

E-Mail: Andreas.Forth@agentbase.de

Telefon: +49 5251 547 2600

