

Nahed Hatahet: »Bots nehmen uns Menschen die Hürde, technische Systeme verstehen zu müssen, um sie bedienen zu können.«



10

Kollege Bot

Wie automatisierte Prozesse die Produktivität in Unternehmen verbessern. Warum Unternehmen ihren Mitarbeitern Bots als Assistenten beistellen sollten.

Der Bot als persönlicher Assistent der Zukunft? Automatisierte Kollegen haben den Vorteil, 24 Stunden, sieben Tage in der Woche erreichbar zu sein. »Und sie haben den Überblick über die vielen Datensilos in Unternehmen, unterschiedliche Anwendungen und auch Richtlinien und Regelwerke«, sagt Alexander Grill, Senior Digital Workplace Consultant beim Microsoft-Partner Hatahet productivity solutions. Der Wiener IT-Dienstleister zeigt derzeit mit einer Verknüpfung gängiger Werkzeuge mit Bot-Services aus der Microsoft-Welt, wie diese Zukunft aussehen könnte. Die Lösung ist der chat-basierte »AngeBOT«, der relativ rasch als »modernes Benutzer-Interface« in Unternehmen installiert werden kann. Der mechanische Mitarbeiter übernimmt die Koordination von Eingabemaschinen und Busi-

ness-Applikationen, die in einem Geschäftsprozess benötigt werden und weiß auch, wo Dokumente zu finden sind. Die Bots werden sogar mit Machine-Learning-Stoff gefüttert, wenn sie mit KI-Plattformen etwa von IBM, Google oder Microsoft verknüpft werden.

Das Szenario beim AngeBOT: Die Lösung erstellt automatisiert, mit etwas Input des Vertriebsmitarbeiters, Angebote als fertiges PDF-Dokument. Die benötigten Kundendaten und Informationen zu Produkten und Services können dabei in einem CRM-System, in SharePoint, SAP oder bei anderen Quellen liegen. Hatahet integriert den Bot in die Chat-Software »Microsoft Teams«. Der Bot kann so die Vorgänge im Backend, in den oftmals unübersichtlichen Strukturen der Datensilos, vom User abkapseln. Mit dem Tool »dox42«, einem Softwareprodukt zur Do-

Roboter erobern Dienstleistungen

■ **A.T. KEARNEY HAT** gemeinsam mit Arvato die Auswirkungen von robotergesteuerter Prozessautomatisierung (RPA) auf die Arbeit im Backoffice am Beispiel von Finanzabteilungen analysiert. Die Untersuchung geht der Frage nach, wie RPA dank jüngster Fortschritte bei künstlicher Intelligenz und konventioneller Data-Analytic-Methoden effizienter als Menschen abwickeln kann. Hierzu befragten die beiden Unternehmen mehr als 20 Technologie-Partner und Marktteilnehmer im Bereich Robotisierung zu Trends und Entwicklungen.

■ **DIE PROGNOSE:** Innerhalb der nächsten fünf Jahre werden voraussichtlich 41 % der Backoffice-Arbeiten von Robotern übernommen werden können. Innerhalb der nächsten zehn Jahre werden es sogar 53 % sein. Bis 2023 werden robotergesteuerte Prozessautomatisierungen in der Lage sein, mithilfe kognitiver Fähigkeiten Entscheidungen zu treffen. In zehn Jahren werden sie sowohl am Frontend wie auch am Backend auf künstliche Intelligenz zurückgreifen.

Fotos: Hatahet

kumentautomation und Datenintegration des gleichnamigen Wiener Unternehmens, wird das Dokument erstellt und mit Adress- und beispielsweise Preis-Daten befüllt. Das draus generierte PDF wird anschließend dem Mitarbeiter bereitgestellt und bei Bedarf auch im Unternehmensnetzwerk automatisiert verteilt. »Damit müssen Sie sich nicht mehr händisch darum kümmern, dass die richtigen Personen informiert werden, wenn ein Angebot rausgeht«, erklärt Grill.

>> Unterstützung für den Menschen <<

»Ich habe meine Assistentin Melanie einmal gefragt, welche wiederkehrenden Tätigkeiten sie gerne abgeben würde – was also ihre kreative Arbeit beeinträchtigt«, erzählt Nahed Hatahet, Gründer und Geschäftsführer von Hatahet productivity solutions. Die Antwort war: Die Erstellung von

Einfache manuelle Tätigkeiten, die wieder und wieder anfallen.

Standardangeboten sei mühsam. Je nach Unternehmen und Sonderregelungen werden dafür gut 20 Minuten benötigt. Könnte man wenigstens Teile davon automatisieren?

Es sind vor allem einfache manuelle Tätigkeiten, die wieder und wieder anfallen: Das Anlegen eines neuen Dokuments, die Auswahl des geeigneten Templates, das Einfügen von Kundendaten und Angebotspezifika, das Konvertieren in PDF und letztlich auch die korrekte Ablage in SharePoint und richtige Beschlagwortung.

Bei der Umsetzung der Bot-Lösung greifen die Experten auf mehrere Werkzeuge zurück. Mithilfe des »Azure Bot Service« kann relativ rasch zunächst ein Basis-Bot (»Formular-Bot«) erstellt werden. Mit dox42 werden nach Ausfüllen des Listen-Formulars in SharePoint Word- und PDF-Dokumente mit den richtigen Templates erstellt, hochgeladen und mit Schlagworten versehen. Die Plattform für die Ablage ist flexibel – CRM, SAP und jegliche Web-Services-Schnittstellen eignen sich ebenfalls zur Anbindung.

Wie die automatisierten Prozesse nun in der Praxis aussehen? Melanie schreibt dem Bot-Kollegen im Chat, dass sie ein Angebot braucht. Dieser fragt einige Informationen nach, kann unvollständige Daten etwa zu Kundennamen und Ansprechpartnern ergänzen, legt im Hintergrund einen Eintrag mit Daten zu Preis, Stundensatz, Stundenanzahl und mehr an – daraus wird ein Workflow ausgelöst, in dem ein Preis auf Basis früherer Angebote vorgeschlagen wird und der Bot alle Daten zur Überprüfung vorlegt. Dann wird das Dokument automatisiert erstellt, konvertiert und hochgeladen. Melanie findet daraufhin ein Mail – vom System mithilfe des Microsoft Graph API erstellt – im Entwurfsordner ihres Postfachs mit dem Angebots-PDF im Anhang.

Die Cloud ist auch bei SharePoint nicht zwingend vorgeschrieben: Über Proxy-Services können nahtlos hybride Anwendungs- und Plattformwelten verknüpft werden.

Werden Bots über kurz oder lang menschliche Kollegen ersetzen? Nahed Hatahet sieht dazu die Diskussion einer

»Bot-Ethik« wichtig. »Wir können die Angst vor Bots und künstlicher Intelligenz nehmen, indem wir die Menschen auf diese Weise von wiederkehrenden Aufgaben entlasten und damit den Menschen wieder das zurückgeben, worin sie Maschinen weit überlegen sind: Kreativität.« Seine These: Automatisierte persönliche Assistenten werden regelbasierte Arbeiten übernehmen und so der steigenden Arbeitslast entgegensteuern. Es ist ein Mittel gegen Burn-out. »Ich brauche keine Arbeitnehmer, die dumme Angebote schreiben, sondern die innovativ und kreativ arbeiten können«, betont er.

>> Aufbauarbeit für Nutzerfreundlichkeit <<

Die IT-Experten haben mit dem AngeBOT Neuland betreten. Gut zwei Jahre wurde an dem Maschinenkollegen gebastelt. »Heute ist nicht nur Melanie entlastet. Jeder in meiner Firma kann jetzt Angebote erstellen. Der Bot ist ein zentrales Interface zwischen der Technik und Mitarbeitern geworden. Die Hürde, technische Systeme verstehen zu müssen, um sie bedienen zu können, ist weggefallen.« Hatahet sieht Bots als mächtiges Werkzeug einer besseren User-Experience: Die Interaktion mit Computern wird nun mit natürlichem menschlichem Verhalten, mit Sprache, möglich.





»Ich kann mir durchaus vorstellen, dass Nutzer künftig auch übers Handy mit dem Bot telefonieren: ein Angebot beauftragen und der Bot zwei, drei Dinge rückfragt. Computer werden uns endlich verstehen.«

11

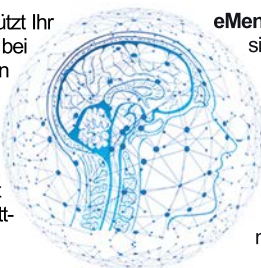


Intelligenz kombiniert

Die Synergie aus menschlicher und künstlicher Intelligenz eröffnet neue Dimensionen für Ihr Unternehmen. Gemeinsam mit Advicum und eMentalist finden Sie Ihren Weg zum Erfolg:

-  Daten aus tausenden Quellen analysieren
-  Versteckte Signale identifizieren
-  Unerwartete Zusammenhänge erkennen
-  Zukünftige Einflüsse vorhersagen

Advicum unterstützt Ihr Unternehmen bei der digitalen Transformation. Die Veränderung von Strategien, Strukturen und Abläufen macht Sie deutlich wettbewerbsfähiger.



eMentalist, der automatisierte Data Scientist, erkennt künftige Entwicklungen und ermöglicht ein aktives Management. Ziel: Volles Potenzial der verfügbaren Daten nutzen.

Kontaktieren Sie uns für ein unverbindliches Erstgespräch.

www.advicum.com
01 / 236 1116 0
Results matter.

www.ementalist.ai
0664 / 12 77 977
Predicting the future.