

# REISEKOSTENABRECHNUNG PER ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

## DEUTSCHE BAHN ERREICHT ROI INNERHALB EINES JAHRES DURCH AUTOMATISIERUNG UND OUTSOURCING DER ABWICKLUNG



«Robotic Process Automation, Prozessoptimierung und das kompetente SPS-Service-Team sorgen für einen wirtschaftlichen und reibungslosen Abrechnungsprozess, so dass sich der Abrechnungszeitraum für Reisekosten für unsere Beschäftigten verkürzt. Die RPA-Lösung hat uns in puncto Qualität und Effizienz ein gutes Stück vorangebracht.»

– Oliver Hebold, Leiter Service Design, strategische Projekte & Reisekostenabrechnung im DB Personalservice, Deutsche Bahn AG

**Die rund 300.000 Mitarbeiter der Deutschen Bahn sorgen in 130 Ländern weltweit für effiziente Mobilität und Logistik. Das führt bei den etwa 200.000 Beschäftigten in Deutschland zu rund 1,4 Millionen Dienstreisen jährlich, die in der Vergangenheit manuell abgerechnet wurden. Durch Automatisierung dieses Prozesses mithilfe einer Robotic Process Automation (RPA) Lösung von SPS verkürzte sich der Abrechnungszeitraum um 70 % bei einem Return on Investment von nur einem Jahr.**

Im heutigen digitalen Zeitalter sind Reisekostenabrechnungen in Papierform immer noch weit verbreitet. Diese führen zu hohen administrativen Kosten und langen Wartezeiten für die Mitarbeiter. Durch die manuelle Verarbeitung im Abrechnungssystem, die Prüfung der Unterlagen sowie die physische Archivierung der Dokumente kam es bei Volumenspitzen immer wieder zu Rückständen in der Bearbeitung.

Es gibt aber bereits sehr gute und effiziente Alternativen zur manuellen Verarbeitung: RPA-basierte Lösungen können für signifikante Verbesserung sorgen. SPS, als Experte für Automatisierung, wurde mit der Konzeption und Einführung einer skalierbaren Lösung beauftragt. Die für eine Optimierung notwendige RPA-Technologie befindet sich im deutschen Hochleistungsrechenzentrum der SPS, der gesamte Prozess wurde DSGVO-konform konzipiert und unter Berücksichtigung sämtlicher gesetzlicher Vorgaben in mehreren Schritten umgesetzt.



# 70 %

kürzere Bearbeitungszeit durch RPA-Lösung



### Über Deutsche Bahn

Der Deutsche Bahn Konzern ist ein internationaler Anbieter von Mobilitäts- und Logistikdienstleistungen und agiert weltweit in über 130 Ländern. Über 300.000 Mitarbeiter, davon rund 200.000 in Deutschland, setzen sich täglich dafür ein, Mobilität und Logistik für die Kunden sicherzustellen.

Erfahren Sie mehr über unsere Lösungen:



**SPS**   
Swiss Post Solutions


## Schrittweise Optimierung für nachhaltigen Erfolg

Im ersten Schritt kam es zur Entwicklung und Einführung einer Smartphone-Applikation durch SPS, die die Eingabe durch den Mitarbeiter vereinfachte und die Übermittlung der Daten beschleunigte. Direkt am Smartphone werden sämtliche Reisedaten und -dokumente wie Hotelabrechnungen oder Taxi-Quittungen bequem eingescannt und strukturiert erfasst. Nach einer ersten Vorprüfung werden diese auf den SPS-Server übertragen.

Dieser vereinfachte Erfassungsprozess zog bereits messbare Vorteile nach sich. Die anschließende Weiterverarbeitung durch die RPA-Lösung, die Tätigkeiten an der grafischen Oberfläche simuliert, verkürzte die Bearbeitungszeit der Reisekostenanträge dann um insgesamt 70 %.

## Automatisierte Prozesse dank RPA-Lösung

Nach Übernahme der strukturierten digitalen Daten werden diese zunächst anhand des konfigurierten Regelwerks auf die inhaltliche Richtigkeit geprüft. Für korrekte Abrechnungen wird der Browser geöffnet und die RPA-Lösung loggt sich in das Kundensystem ein. Die Geschäftsreise wird für den Mitarbeiter angelegt und alle Reisedaten werden Feld für Feld erfasst. Dann wird die Abrechnung durchgeführt, eine PDF generiert und der Fall abgeschlossen. Die Dauer für erfolgreich abgeschlossene Transaktionen liegt im Durchschnitt bei 60 Sekunden.



**60 Sek.**  
durchschnittliche  
Bearbeitungsdauer

Abrechnungen, die den gesetzlichen oder konzerninternen Reisekostenrichtlinien nicht

entsprechen, werden durch die QS erkannt und zur manuellen Bearbeitung ausgesteuert.

Bei der Konzeption der Lösung stand für die SPS-Experten auch eine kostenorientierte Umsetzung im Vordergrund. Eine 100 %ige Automatisierung, in der sämtliche Ausnahmen berücksichtigt werden, lässt sich kaum wirtschaftlich realisieren. Hier setzt man bei SPS auf die sinnvolle Kombination von RPA-Technologie und fachlich erfahrenen Mitarbeitern, die die Sonderfälle betreuen.

Damit auch Mitarbeiter, die nicht per Smartphone abrechnen, von der RPA-Lösung profitieren, übermitteln diese die Papier-Unterlagen an das SPS-Service-Team. SPS-Mitarbeiter sorgen für die Digitalisierung der Belege, so dass alles per RPA verarbeitet wird – unabhängig davon, ob der Mitarbeiter digital oder papierbasiert einreicht.



**92,6 %**  
der Anträge  
ohne manuelle  
Nachbearbeitung

## KVP für RPA und Prozesse

Der RPA-gestützte Workflow, der den gesamten Prozess von der Erfassung bis zur Auszahlung handhabt, wurde von den SPS-Automatisierungsexperten entwickelt und konfiguriert. Bei SPS sorgen aktuell acht Systeme für die schnelle und gesetzeskonforme Verarbeitung von monatlich ca. 120.000 Reisekostenabrechnungen. Diese werden in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) konsequent weiter optimiert, um den Automatisierungsgrad beständig zu erhöhen.

Während bei der Einführung der RPA-Lösung bereits 82 % aller Abrechnungen vollkommen automatisch verarbeitet wurden, lag dieser Wert nach vier Monaten

schon bei 87,2 %. Nach der vierten Optimierung knapp ein Jahr später kam man mit der RPA-Lösung auf 92,6 % automatisch ausgezahlter Anträge.



**ROI**  
innerhalb  
eines Jahres

Im KVP werden die Ursachen für die Aussteuerung von Anträgen festgestellt und diese dann, sofern wirtschaftlich sinnvoll, durch Erweiterungen der Software, der Konfiguration oder des Regelwerks behoben. So wurden beispielsweise Erfassungsfehler verhindert, indem man Tastatureingaben durch eine Dropdown-Auswahl ersetzte. Aber auch Prozessänderungen können dazu beitragen, dass mehr Dokumente auf Anhieb verarbeitet werden. Durch den kostenorientierten Ansatz der SPS hat die RPA-Lösung einen Return on Investment innerhalb eines Jahres erreicht.