



Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) im HR des Kantonsspitals St. Gallen:

"Wie kann RPA durch die Übernahme repetitiver, regelbasierter Aufgaben den Prozess der Rekrutierung bis und mit Eintritt hinsichtlich Effizienz und Qualität unterstützen?"

Management Summary

Die Human Resources(HR)-Abteilung des Kantonsspitals St.Gallen (KSSG) hat den Auftrag erhalten, bis spätestens Ende 2024 seine Kosten unter anderem durch Prozessoptimierungen erheblich zu reduzieren. Die Digitalisierung, die sich für dieses Ziel eignet, ist jedoch noch nicht weit fortgeschritten. Eine weitere Herausforderung besteht darin, dass die relevanten Daten in verschiedenen Systemen gespeichert sind, was einen reibungslosen Austausch erschwert. Robotic Process Automation (RPA) wird als vielversprechende Lösung betrachtet, um Prozesse in verschiedenen Anwendungsbereichen und Systemen schnell, einfach und kostengünstig zu automatisieren. Die bis anhin vorliegenden Informationen über RPA stammen hauptsächlich aus Erfahrungen im Finanzsektor. Daher ist es von Bedeutung, diese Erkenntnisse in Bezug auf den Recruiting- und Onboarding-Prozess der HR-Abteilung des KSSG zu validieren.

Das Ziel dieser Untersuchung besteht darin festzustellen, ob die Anwendung von RPA zu einer effizienteren und qualitativ verbesserten Durchführung der Prozessschritte im Bereich der Bewerberauswahl und Dokumentenverwaltung führt und ob dadurch Kosteneinsparungen erzielt werden können. Darüber hinaus sollen die Faktoren erforscht werden, die bei der erfolgreichen Implementierung von Automatisierungsprozessen zu berücksichtigen sind.

Um die Forschungsfragen zu beantworten, wurden insgesamt sechs Experteninterviews durchgeführt. Bei der Auswahl der Experten wurde darauf geachtet, dass ein Teil von ihnen über Erfahrungen mit RPA auf Softwareebene verfügt, während der andere Teil aus Personen besteht, die in Unternehmen tätig sind, welche die Einführung von RPA im HR-Bereich prüfen oder bereits geprüft haben.

Basierend auf den Ergebnissen dieser Interviews und unter Berücksichtigung der theoretischen Grundlagen ergab sich für die erste Forschungsfrage, dass der Einsatz von RPA in den untersuchten Prozessen nicht zu dem gewünschten Erfolg führt. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Prozessschritte die erforderlichen Voraussetzungen für RPA entweder nicht oder nur teilweise erfüllen können. Die Experten konnten zwar alternative Lösungsansätze vorschlagen, jedoch sind diese entweder für die HR-Abteilung des KSSG nicht umsetzbar oder erfordern den Einsatz von Künstlicher Intelligenz. Im Rahmen der Untersuchung der zweiten Forschungsfrage konnten neben den relevanten Erfolgsfaktoren auch konkrete Handlungsempfehlungen erarbeitet werden. Insbesondere wurde ein Modell entwickelt, welches von der HR-Abteilung des KSSG als Leitfaden für die Einführung von Automatisierungsprojekten genutzt werden kann. Dieses Modell bietet einen strukturierten Ansatz und praktische Schritte, um eine erfolgreiche Umsetzung zu gewährleisten.

Autorin: Angela Burri

Referent: Fatih Erkut