

Hochschule RheinMain  
Fachbereich Design Informatik Medien  
Studiengang Master of Science - M.Sc.

# Wissenschaftliche Arbeit

## Robotic Process Automation Auswirkungen auf Prozessqualität, Effizienz und Mitarbeitende

vorgelegt von: Tizian Walter, Justus Schmidt  
am: 20.11.2025

Referent: Dr. Nadine Baumann

### Abstract TODO

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliquam quaerat voluptatem. Ut enim aequo doleamus animo, cum corpore dolemus, fieri tamen permagna accessio potest, si aliquod aeternum et infinitum impendere malum nobis opinemur. Quod idem licet transferre in voluptatem, ut postea variari voluptas distingue possit, augeri amplificarique non possit. At etiam Athenis, ut e patre audiebam facete et urbane Stoicos iridente, statua est in quo a nobis philosophia defensa et collaudata est, cum id, quod maxime placeat, facere possimus, omnis voluptas assumenda est, omnis dolor repellendus. Temporibus autem quibusdam et aut officiis debitis aut rerum necessitatibus saepe eveniet, ut et voluptates repudiandae sint et molestiae non recusandae. Itaque earum rerum defuturum, quas natura non depravata desiderat. Et quem ad me accedit, saluto: 'chaere,' inquam, 'Tite!' lictores, turma omnis chorusque: 'chaere, Tite!' hinc hostis mi Albucius, hinc inimicus. Sed iure Mucius. Ego autem mirari satis non quoque unde hoc sit tam insolens domesticarum rerum fastidium. Non est omnino hic docendi locus; sed ita prorsus existimo, neque eum Torquatum, qui hoc primus cognomen invenerit, aut torquem illum hosti detraxisse, ut aliquam ex eo est consecutus? – Laudem et caritatem, quae sunt vitae sine metu degendae praesidia firmissima. – Filium morte multavit. – Si sine causa, nolle me ab eo delectari, quod ista Platonis, Aristoteli, Theophrasti orationis ornamenta neglexerit. Nam illud quidem physici, credere aliquid esse minimum, quod profecto numquam putavisset, si a Polyaeno, familiari suo, geometrica discere maluisset quam illum etiam ipsum.

**Keywords:** Minimum 3 and maximum 5 keywords or short phrases, which are not contained in the title.

# Inhaltsverzeichnis

## Contents

Inhaltsverzeichnis .....	2
1 Einleitung .....	3
1.1 Hintergrund und Relevanz .....	4
1.2 Problemstellung .....	4
1.3 Zielsetzung der Arbeit .....	4
1.4 Forschungsfrage .....	4
1.5 Aufbau der Arbeit .....	4
2 Grundlagen und theoretischer Rahmen .....	4
2.1 Robotic Process Automation (RPA) – Definition und Funktionsweise .....	4
2.2 Abgrenzung zu BPM, Workflow-Automation und KI .....	4
2.3 Prozessqualität – Modelle, Kriterien und Messgrößen .....	4
2.4 Effizienz – Durchlaufzeiten, Ressourceneinsatz, Kennzahlen .....	4
2.5 Mitarbeiterzufriedenheit – Motivationstheorien und Belastungsmodelle .....	4
2.6 Technologieakzeptanz – TAM, UTAUT und Change-Management .....	4
3 Stand der Forschung .....	4
3.1 Systematische Übersicht der Literatur zu RPA .....	4
3.2 Befunde zur Prozessqualität .....	4
3.3 Befunde zur Effizienzsteigerung .....	4
3.4 Befunde zur Mitarbeiterzufriedenheit .....	4
3.5 Forschungslücken und offene Fragen .....	4
3.6 Zusammenfassung des Forschungsstands .....	4
4 Methodik .....	4
4.1 Forschungsdesign .....	4
4.2 Systematische Literaturrecherche – Vorgehen und Suchstrategie .....	4
4.3 Auswahl- und Ausschlusskriterien .....	4
4.4 Analysekategorien: Prozessqualität, Effizienz, Mitarbeitende .....	4
4.5 Gütekriterien, Validität und Limitationen .....	4
5 Analyse: Auswirkungen von RPA auf digitale Geschäftsprozesse .....	4
5.1 Auswirkungen auf Prozessqualität .....	4
5.1.1 Fehlerquote und Prozessstabilität .....	5
5.1.2 Servicequalität und Servicelevel .....	5
5.1.3 Kundenerwartungen und Prozessrobustheit .....	5
5.2 Auswirkungen auf Effizienz .....	5
5.2.1 Durchlauf- und Bearbeitungszeiten .....	5
5.2.2 Automatisierungsgrad und Ressourceneinsatz .....	5
5.2.3 Skalierungseffekte und Kosten .....	5
5.3 Auswirkungen auf Mitarbeitende .....	5
5.3.1 Motivation, Autonomie und Arbeitszufriedenheit .....	5
5.3.2 Veränderung von Rollen und Tätigkeiten .....	5
5.3.3 Belastung, Stressfaktoren und Akzeptanz .....	5
5.3.4 Unterschiede zwischen Kern- und Supportprozessen .....	5
6 Diskussion .....	5
6.1 Interpretation der Ergebnisse im Theoriekontext .....	5
6.2 Zielkonflikte zwischen Qualität, Effizienz und Mitarbeitendenperspektive .....	5
6.3 Einordnung in den aktuellen Forschungsstand .....	5

6.4 Kritische Reflexion und Limitationen .....	5
7 Handlungsempfehlungen für Unternehmen .....	5
7.1 RPA-Einführung – Prozessperspektive .....	5
7.2 Mitarbeiterorientierte Implementationsstrategien .....	5
7.3 Governance, Monitoring und kontinuierliche Verbesserung .....	5
7.4 Erfolgsfaktoren für nachhaltige Automatisierungsprogramme .....	5
8 Fazit und Ausblick .....	5
8.1 Beantwortung der Forschungsfrage .....	5
8.2 Implikationen für Forschung und Praxis .....	5
8.3 Ausblick: Intelligent Automation und KI-Integration .....	5

## **1 Einleitung**

*Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliquam quaerat voluptatem. Ut enim aequo doleamus animo, cum corpore dolemus, fieri.*

## **1.1 Hintergrund und Relevanz**

### **1.2 Problemstellung**

### **1.3 Zielsetzung der Arbeit**

### **1.4 Forschungsfrage**

### **1.5 Aufbau der Arbeit**

## **2 Grundlagen und theoretischer Rahmen**

### **2.1 Robotic Process Automation (RPA) – Definition und Funktionsweise**

### **2.2 Abgrenzung zu BPM, Workflow-Automation und KI**

### **2.3 Prozessqualität – Modelle, Kriterien und Messgrößen**

### **2.4 Effizienz – Durchlaufzeiten, Ressourceneinsatz, Kennzahlen**

### **2.5 Mitarbeiterzufriedenheit – Motivationstheorien und Belastungsmodelle**

### **2.6 Technologieakzeptanz – TAM, UTAUT und Change-Management**

## **3 Stand der Forschung**

### **3.1 Systematische Übersicht der Literatur zu RPA**

### **3.2 Befunde zur Prozessqualität**

### **3.3 Befunde zur Effizienzsteigerung**

### **3.4 Befunde zur Mitarbeiterzufriedenheit**

### **3.5 Forschungslücken und offene Fragen**

### **3.6 Zusammenfassung des Forschungsstands**

## **4 Methodik**

### **4.1 Forschungsdesign**

### **4.2 Systematische Literaturrecherche – Vorgehen und Suchstrategie**

### **4.3 Auswahl- und Ausschlusskriterien**

### **4.4 Analysekategorien: Prozessqualität, Effizienz, Mitarbeitende**

### **4.5 Gütekriterien, Validität und Limitationen**

## **5 Analyse: Auswirkungen von RPA auf digitale Geschäftsprozesse**

### **5.1 Auswirkungen auf Prozessqualität**

- 5.1.1 Fehlerquote und Prozessstabilität**
- 5.1.2 Servicequalität und Servicelevel**
- 5.1.3 Kundenerwartungen und Prozessrobustheit**
- 5.2 Auswirkungen auf Effizienz**
  - 5.2.1 Durchlauf- und Bearbeitungszeiten**
  - 5.2.2 Automatisierungsgrad und Ressourceneinsatz**
  - 5.2.3 Skalierungseffekte und Kosten**
- 5.3 Auswirkungen auf Mitarbeitende**
  - 5.3.1 Motivation, Autonomie und Arbeitszufriedenheit**
  - 5.3.2 Veränderung von Rollen und Tätigkeiten**
  - 5.3.3 Belastung, Stressfaktoren und Akzeptanz**
  - 5.3.4 Unterschiede zwischen Kern- und Supportprozessen**

## **6 Diskussion**

- 6.1 Interpretation der Ergebnisse im Theoriekontext**
- 6.2 Zielkonflikte zwischen Qualität, Effizienz und Mitarbeitendenperspektive**
- 6.3 Einordnung in den aktuellen Forschungsstand**
- 6.4 Kritische Reflexion und Limitationen**

## **7 Handlungsempfehlungen für Unternehmen**

- 7.1 RPA-Einführung – Prozessperspektive**
- 7.2 Mitarbeiterorientierte Implementationsstrategien**
- 7.3 Governance, Monitoring und kontinuierliche Verbesserung**
- 7.4 Erfolgsfaktoren für nachhaltige Automatisierungsprogramme**

## **8 Fazit und Ausblick**

- 8.1 Beantwortung der Forschungsfrage**
- 8.2 Implikationen für Forschung und Praxis**
- 8.3 Ausblick: Intelligent Automation und KI-Integration**