

Der Wunsch nach Vollautomatisierung geht um

Banken im deutschsprachigen Raum forcieren den Einsatz von Robotic Process Automation – Institute hoffen auf hohe Einsparungen

Im deutschen Finanzsektor keimt der Wunsch nach einer Vollautomatisierung von Prozessen. Die Institute forcieren entsprechende Machbarkeitsstudien und planen einen Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) zu mindestens in einzelnen Bereichen ihres Geschäfts.

Börsen-Zeitung, 8.4.2017
bn Frankfurt – Banken im deutschsprachigen Raum forcieren zunehmend die Vollautomatisierung von Prozessen im Bankbetrieb, um im Zinstief ihre Kosten zu senken. Dies zeigen die Ergebnisse von Erhebungen der Unternehmensberatungen Horváth & Partners sowie Sopra Steria Consulting unter 58 bzw. 120 Gesellschaften im deutschsprachigen Finanzsektor.

Über 70% der von Horváth & Partners Befragten planen demzufolge entsprechende Machbarkeitsstudien oder haben diese bereits ausgeführt (siehe Grafik). Gut 60% planen einen umfassenden Einsatz von Vollautomatisierung (Robotic Process Automation/RPA) in speziellen Bereichen oder haben diese bereits ins Werk gesetzt. Andererseits haben vier Fünftel der Befragten nicht vor, RPA flächendeckend zu nutzen. RPA definiert Horváth & Partners dabei als „den Einsatz von Softwarerobotern zur Nachahmung menschlicher Mitarbeiter in repetitiven und strukturierten Prozessschritten“.

In der von Sopra Steria Consulting unternommenen Erhebung geben sich Banken noch radikaler. Dieser Umfrage zufolge wollen neun von zehn Instituten in Deutschland bis 2019 „so viele Abläufe wie möglich standardisieren, dass sie im Idealfall von Algorithmen übernommen werden können“, wie das Beratungshaus seine Studie „Branchenkompass Banking“ zusammenfasst. Während Steria eigenen Angaben zufolge insgesamt 120 Vorstandsmitglieder und Führungskräfte „der bedeutendsten Banken Deutschlands und Österreichs“ befragte, erhob Horváth & Partners ihre Angaben jeweils in der zweiten und dritten Management-Reihe.

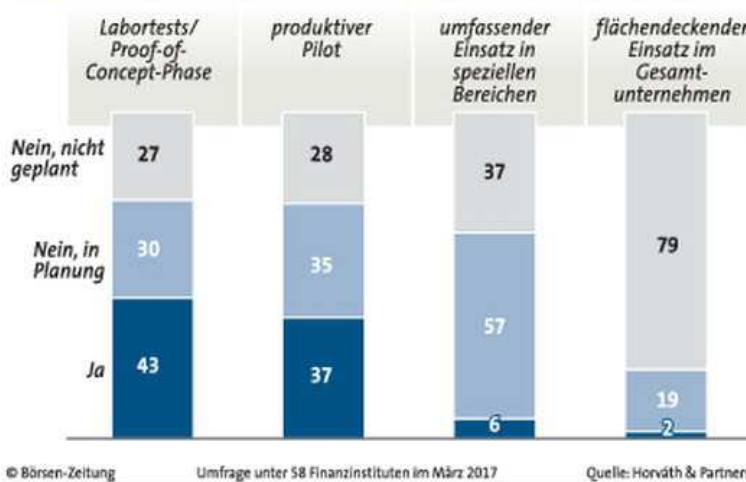
„Ich glaube, das ist eine Technolo-

gie, die in den kommenden Jahren Einzug halten wird“, sagt Dirk Dose, Managing Consultant beim Bera-

nicht mehr benötigt werden, weiter zu qualifizieren. So häufe sich in den Banken die Anzahl der regulato-

Banken planen den gezielten Einsatz von Robotern

„Setzen Sie Robotics bereits in Serviceprozessen Ihres Unternehmens ein?“



tungshaus PPI und dort für Fragen der Prozessoptimierung zuständig, der Börsen-Zeitung. „Die klassische Bankarchitektur ist ja nicht mehr so modern. Ein IT-Projekt umzusetzen, dauert seine Zeit, und für viele Automatisierungen rechnet sich daher der Aufwand nicht. Viele Banken machen sich an dieser Stelle nicht mehr die Gedanken, Prozessoptimierungen durch Automatisierung von Medienbrüchen zu realisieren. Mit Robotic Process Automation aber geht das relativ einfach.“

Widerstand von Mitarbeitern

Angesichts steigenden Ertrags- und Kostendrucks infolge niedriger Zinsen sowie strenger Regulierung heißt der Einsatz von Robotern Banken nachhaltige Fortschritte bei ihren Bemühungen, ihren Aufwand zu vermindern. Zugleich birgt der Versuch, Menschen durch Roboter zu ersetzen, gehörigen sozialen Sprengstoff. PPI-Manager Dose zufolge lässt sich der Trend zum Roboter auch dazu nutzen, Mitarbeiter, die in ihren bisherigen Funktionen

rischen Projekte, gibt er zu bedenken.

Als „Herausforderungen“ bei der Nutzung von RPA nennen die von Horváth & Partners befragten Manager eine geringe Standardisierung von Prozessen (72%), Widerstände von Mitarbeitern (52%) sowie fehlendes Know-how (ebenfalls 52%). Als einen Nachteil des Einsatzes von Robotic Software macht PPI-Berater Dose deren Pflege aus. Veränderungen in den IT-Systemen seien in den Robotern nachzuvollziehen, dies erfordere Aufwand.

Schon jetzt bemühen sich die Institute um Automatisierung. So hat sich die Commerzbank im Zuge ihrer neuen Strategie, der bis 2020 rund jede fünfte Vollzeitstelle zum Opfer fallen soll, vorgenommen, in ihrem Privatkundengeschäft rund 80% aller relevanten Prozesse zu digitalisieren. Im Geschäft mit Konsumentenkrediten ist eine Reduktion manueller Tätigkeiten um „bestenfalls 100%“ das Ziel.

RPA ist dabei effizienter als Outsourcing, wie bei Beratern unter Verweis auf Studien argumentiert wird,

denen zufolge der Einsatz eines Software-Roboters bis zu 20 % der Kosten eines Mitarbeiters in Deutschland und bis zu 30 % der Kosten eines Offshore-Mitarbeiters einsparen kann. Vor diesem Hintergrund könnte es bald passieren, dass Banken ausgelagerte Funktionen zurückholen, heißt es. „Bisher gilt Offshoring als Allheilmittel für Kosteneinsparungen bei regelbasierten Arbeitsprozessen“, meint Martin Stolberg, beim Beratungshaus zuständig für den Bereich künstliche Intelligenz. „Wenn der Anteil menschlicher Arbeit einer der wichtigsten Kostentreiber ist, wird RPA die Spitze im Kostensenkungsranking übernehmen.“

Wie die Erhebung von Horváth & Partners deutlich macht, hat RPA allem voran Folgen für kundenferne Tätigkeiten. Auf die Frage, für welche Funktionsbereiche und Prozesse sie RPA künftig eine besondere Bedeutung beimäßen, nennen 75 % der Befragten den Bereich Operations/Back Office, gefolgt von Marktfolge (42 %), dem Vertrieb (40 %) sowie Schaden/Leistung im Versicherungsgeschäft (37 %).

Im Vertrieb und im Back Office beziffern dabei jeweils 44 % der Befragten das Einsparpotenzial durch den Einsatz von RPA auf 20 bis 30 %. Des Weiteren erhoffen sich jeweils über 90 % weitere Vorteile bei der Erhöhung der Prozessgeschwin-

digkeit sowie der Verbesserung der Prozessqualität.

Steria zufolge denken die Vorstände der Banken bereits weiter: Fortgeschrittene Einsatzfelder seien Compliance-Abteilungen mit komplexen Zuständigkeiten und das Risikomanagement, heißt es. 87 % der Institute wollten ihre Gesamtbanksteuerung und das Meldewesen an die Bankenaufsicht industrialisieren. Jeder zweite Entscheider sehe zudem Potenzial für eine automatisierte Prüfung von Firmenunterlagen, wenn es um die Bewilligung von Krediten gehe – ähnlich wie es J.P. Morgan Chase bereits praktiziere.