

# Robotic Process Automation (RPA) bei Finanzdienstleistern

Science Fiction? Nicht mehr! Bei Finanzdienstleistern arbeiten Softwareroboter mittlerweile Seite an Seite mit Menschen. In diesem kompetitiven Umfeld mit steigendem Kostendruck bieten sich in Zeiten fortschreitender Digitalisierung neue Möglichkeiten, die Ressourcen effizienter einzusetzen.

## Worum geht es?

Die Digitalisierung hält Einzug in allen Branchen. Die regulatorischen Anforderungen an Finanzdienstleister steigen. Die Niedrigzinsphase hält an. Die Kunden haben stets wechselnde und neue Anforderungen. In allen Bereichen und Prozessen ist der Druck auf die Wettbewerbsfähigkeit und Effizienz hoch wie nie zuvor. Aus diesen Gründen favorisieren Finanzdienstleister vor allem schnell umsetzbare und flexible Lösungen für einzelne Probleme anstatt langfristige Optimierungsprojekte.

In den heterogenen Systemlandschaften der Banken müssen die Schnittstellen und Prozesse kontinuierlich angepasst werden, um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Viele Finanzdienstleister verlassen sich noch auf unflexible Papierformulare, halbautomatische und manuelle Prozesse. Sogenannte Softwareroboter machen die manuellen Schnittstellen erheblich zuverlässiger und effizienter. Auch in Stabsbereichen wie z. B. Meldewesen und Bilanzierung können Softwareroboter Daten aus unterschiedlichen Systemen schneller zusammenführen und validieren und Fehler kurzfristig erkennen.

## Was ist Prozessautomatisierung mit Robotik?

Ein Softwareroboter ist eine Anwendung, die menschliche Aktivitäten an Bildschirm und Tastatur nachbildet. Damit erhält jeder Mitarbeiter einen virtuellen Baukasten, um die eigenen Tätigkeiten zu verbessern. Softwareroboter werden angelernt, die Anwendung zu benutzen. Die „virtuellen Mitarbeiter“ arbeiten eigenständig nach vorgegebenen Regeln, ohne dass die Systeme angepasst werden müssen.

Softwareroboter eröffnen Organisationen die Vorteile der Prozessautomatisierung – ohne teure und tiefgreifende Lösungen wie die IT-Integration der Vielzahl der Schnittstellen.

## Welchen Nutzen hat RPA?

### geringe Kosten

Die Automatisierung manueller Tätigkeiten bietet großes Potenzial, Kosten zu sparen; laut Experten 25–50 %. Ein Softwareroboter kann bis zu 20 % der Kosten eines Mitarbeiters in Deutschland und bis zu 30 % der Kosten eines Offshore-Mitarbeiters einsparen.

### hohe Produktivität

Softwareroboter sind um ein vielfaches schneller als ein Mitarbeiter. Im Regelfall kann ein Softwareroboter die Arbeit von 3-5 Mitarbeitern übernehmen. Zudem arbeitet er durchgehend ohne Pause.

### mehr Qualität

Ein Softwareroboter erledigt die Aufgabe trotz ständiger Wiederholung selbst bei hoher Geschwindigkeit präzise. Nur in festgelegten Ausnahmefällen wird an einen Mitarbeiter eskaliert.

### zufriedene Kunden

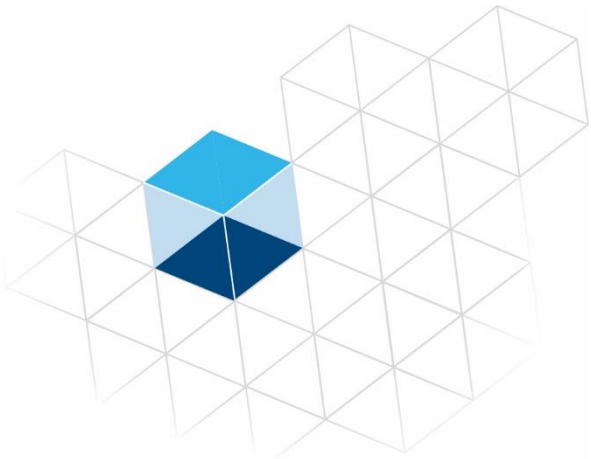
Mitarbeiter können sich auf die individuellen Kundenbedürfnisse konzentrieren und so die Kundenzufriedenheit erheblich steigern.

### bessere Compliance

Jeder Schritt in einem IT- oder Geschäftsprozess, den ein Softwareroboter übernimmt, ist vollständig nachvollziehbar und dokumentiert. Die betroffenen Daten verlassen das Unternehmen nicht.

### schnelle Umsetzung

Eine Umsetzung ist in wenigen Wochen möglich. Die Investitionen sind vergleichsweise gering und amortisieren sich in kurzer Zeit.



## RPA bei Finanzdienstleistern

### Wo kann RPA effizient eingesetzt werden?

In Banken ist RPA überall dort einsetzbar, wo häufige und gleiche Handlungen nach vorgegebenen Arbeitsanweisungen manuell abgearbeitet werden. Dafür müssen alle notwendigen Daten vorliegen. Der Prozess besteht darin, die Daten an der richtigen Stelle korrekt einzusetzen und die Aktivitäten gemäß geschäftlichen Vorgaben oder Regeln auszuführen. Kreativität oder Ermessensentscheidungen erübrigen sich.

RPA kann effektiv von Teams und Einzelpersonen eingesetzt, die

- strukturierte, wiederholbare, computergestützte Aufgaben durchführen
- komplexe Entscheidungen basierend auf Algorithmen treffen
- auf mehr als ein System zugreifen, um einen Prozess zu vervollständigen
- Informationen suchen, sortieren oder aktualisieren
- Prozesse durchführen, die workflowbasiert mit Menschen interagieren

**”For 130 years we have been busy at work trying to convert humans into robots. Robotic process automation, we find, reverses this by taking the robot out of the human.**

Prof. Leslie P. Willcocks, London School of Economics

### Wie können Sie beginnen?

Mit RPA optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse und steigern Ihre Produktivität. Ausgelagerte Funktionen können Sie zurückholen. Frei werdende Mitarbeiter und Budgets sind für strategische Projekte verfügbar. Indem Sie manuell intensive Prozesse beschleunigen, erweitern Sie Ihr Angebot und Ihre Kundenbasis.

Gern beraten wir Sie dabei, mögliche Einsatzbereiche zu identifizieren und Prozesse für die Automation durch einen Piloten auszuwählen. Auch bei der Softwareauswahl und -implementierung unterstützen wir Sie gern.

### Anwendungsbeispiel

Die Marktfolge bei der Eröffnung eines Bankkontos ist ein einfaches Beispiel für einen Geschäftsprozess, der von der neuen Technologie profitieren kann.

Im Backoffice liest ein Softwareroboter den Antrag aus und ruft zunächst die Kundenstammdaten auf. In den entsprechenden Subsystemen führen ebenfalls angelegte Softwareroboter die einzelnen Prozessschritte aus, beispielsweise Kontoeröffnung, Bestellung der GiroCard, Bestellung der Kreditkarte sowie Einrichtung eines Dispokredits. Nur in festgelegten Ausnahmefällen wird an einen Mitarbeiter eskaliert.

Für den Kunden sind die Bankprodukte somit viel schneller verfügbar.

<http://www.ppi.de/rpa>

Bei Fragen und für weitere Informationen



Dirk Dose

Mobil: +49 160 7076562  
dirk.dose@ppi.de

PPI AG  
Wall 55  
24103 Kiel  
www.ppi.de



Ulrich Wiesner

Mobil: +49 151 54375013  
Ulrich.Wiesner@ppi.de

PPI AG  
Moorfuhrweg 13  
22301 Hamburg  
www.ppi.de

