Deloitte.

Robotic Process Automation in Financial Services

Die Finanzbranche steht vor vielseitigen Herausforderungen 4

Was ist Robotic Process Automation? 6

RPA schafft echten Mehrwert und bietet vielseitigen Nutzen 8

Robotics im Einsatz – eine Auswahl von Use-Cases 10

Ein Blick in die Zukunft 12

Unser Service Offering 14

Lessons Learned 16

Die Revolution hat begonnen

Die Zeiten, in denen Roboter nur mechanische Arbeiten übernehmen konnten, sind vorüber. Es gibt nun auch Roboter für den Einsatz im Büro.

Diese Technologie heißt Robotic Process Automation (RPA) und wird unsere Arbeitswelt auf ähnlich dramatische Weise verändern, wie die industrielle Revolution die Fertigungswirtschaft – nur diesmal im Backoffice und zum Teil sogar im Frontoffice.

Die Finanzbranche steht vor vielseitigen Herausforderungen

Viele Finanzinstitute nutzen seit Jahren unterschiedliche Softwarelösungen zur Prozessdigitalisierung. Allerdings stoßen klassische Ansätze oftmals an ihre Grenzen, weil innerhalb der Geschäftsprozesse meist unterschiedliche Anwendungen ineinandergreifen. Wo Schnittstellen zwischen den Systemen fehlen, lassen sich oft nur Prozessteile automatisieren. Viele Arbeitsschritte müssen nach wie vor manuell von Mitarbeitern bearbeitet werden.

Durch eine zunehmende organisatorische Komplexität und steigende regulatorische Anforderungen steht die Finanzbranche zusätzlichen Herausforderungen gegenüber, die sich immer schwerer durch manuelle Prozesse bewältigen lassen.

Dies sind wesentliche Treiber für die weitergehende digitale Transformation, die sich Banken und Versicherungen auf der ganzen Welt zum Ziel gesetzt haben.
Um effiziente und fehlerfreie Geschäftsabläufe zu schaffen, Einsparungspotentiale zu heben und dabei gleichzeitig die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen, braucht es neue Ansätze – wie zum Beispiel Robotic Process Automation.

Im Rahmen einer globalen Studie haben Branchenführer aus unterschiedlichen Industrien und Funktionen die wesentlichen Gründe für die Nutzung innovativer Ansätze genannt.

57%
der Unternehmen beabsichtigen die **Verbesserung der Qualität der Prozesse**

43%
der Unternehmen möchten Ihre **Kosten durch Innovationen senken**

20%
der Unternehmen streben die **Verkürzung der Transaktionszeiten an**

38%
der Unternehmen möchten mit Innovationen **die Benutzerfreundlichkeit erhöhen**

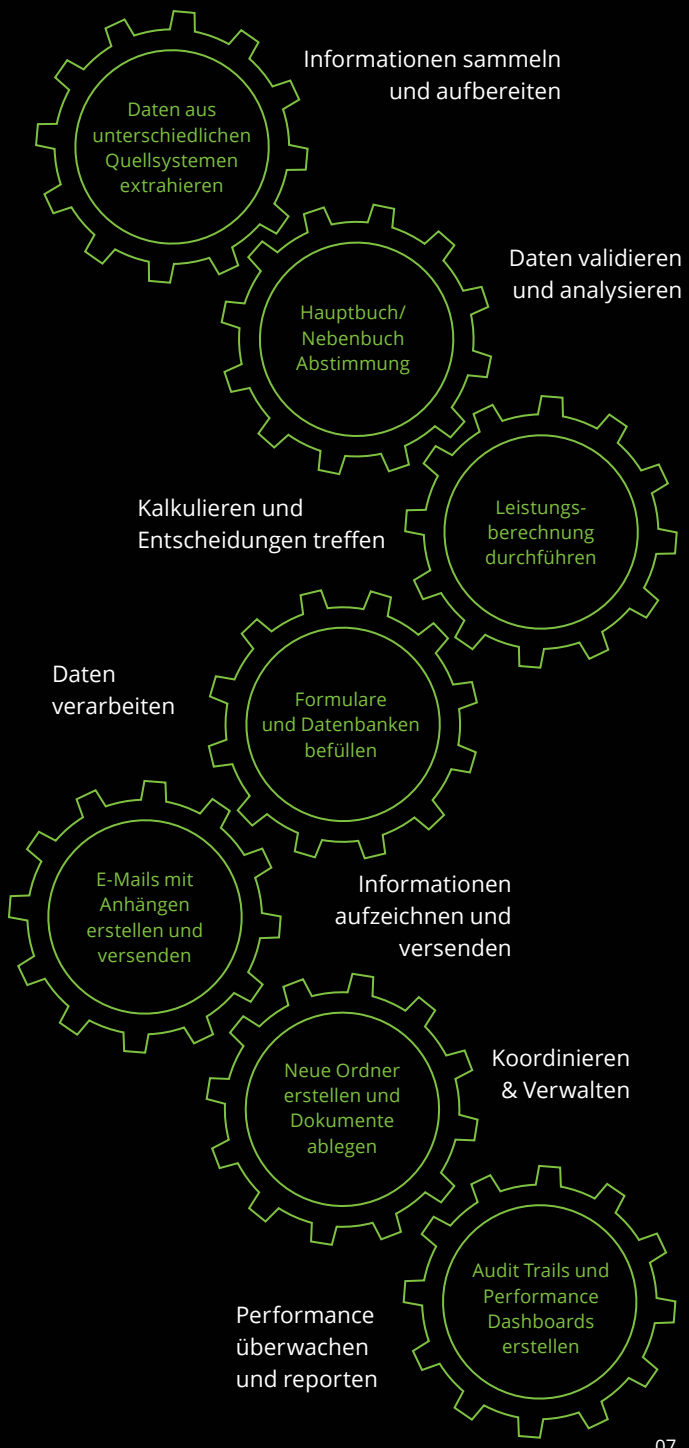
Quelle: Deloitte Outsourcing Survey

Was ist Robotic Process Automation?

RPA ist ein softwaregestützter Ansatz, bei dem Roboter Menschen in der Ausübung von repetitiven, regelbasierten Prozessen nachahmen.

Angesiedelt an der Benutzeroberfläche, verfügt der Roboter über dieselben Arbeitsanweisungen und Zugriffsrechte auf die Programme wie wir Menschen. Damit führt er die entsprechenden Prozessschritte genauso wie ein Mitarbeiter aus, ohne das dabei zusätzliche Schnittstellen oder IT Anpassungen erforderlich sind. Grundsätzlich arbeiten Roboter auf virtuellen Maschinen, sie sind skalierbar und rund um die Uhr einsetzbar. Dies ermöglicht die Automatisierung sowohl von End-to-End-Prozessen als auch von sehr viel kleinteiligeren Aktivitäten. Das Eingreifen durch den Menschen ist lediglich in Ausnahmefällen oder bei gewollten Kontrollschritten (z. B. 4-Augen-Checks) erforderlich.

Roboter können...



RPA schafft echten Mehrwert und bietet vielseitigen Nutzen

Warum jetzt der richtige Zeitpunkt ist?
Der Hype ist längst Realität geworden und viele Unternehmen nutzen diese Form der Prozessautomatisierung bereits sehr offensiv.

Für viele Unternehmen ist es der Einstieg in die strategische und nachhaltige digitale Transformation, denn die rasante Weiterentwicklung im Bereich der künstlichen Intelligenz eröffnet in Zukunft ganz neue Möglichkeiten und wird sukzessive an Bedeutung gewinnen.

So profitieren Sie vom Kollegen Roboter

Effizienz und Kostenreduktion
Roboter verursachen lediglich 1/9 (onshore) bis 1/3 (offshore) der FTE Kosten. Daneben können Bearbeitungszeiten beschleunigt und ein 24/7 Service ermöglicht werden.

Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit
Roboter befreien Mitarbeiter von zeitintensiven und wenig wertstiftenden Aufgaben und erhöhen dadurch die Zufriedenheit und Mitarbeiterbindung.

Kurze Payback Periode
Synergien sind unmittelbar nach dem Go-Live erkennbar und die Implementierungskosten von RPA können sich in weniger als 12 Monaten amortisieren.

Integration einer fragmentierten Systemlandschaft
RPA ermöglicht die Automatisierung von End-to-End Prozessen ohne aufwendige technische Schnittstellen zwischen Applikationen.

Risikominderung
Der Einsatz von Robotern führt zu Fehlervermeidung aufgrund der Einhaltung eindeutiger Regeln und steigert damit die Qualität. Definierte Kontrollen und eine vollständige Protokollierung der Prozessabläufe sichern dazu die Governance Anforderungen.

Robotics im Einsatz – eine Auswahl von Use-Cases

Bank

Automatisierung von Prozessen im Zusammenhang mit der Restschuldversicherung bei Kreditkarten. Entschädigungsforderungen von Kunden werden in eine individualisierte Workflow-Lösung eingegeben. Daraufhin beginnt der Roboter seine Arbeit: er führt Downloads von pdf-Dateien aus einer Datenbank durch, konvertiert Formate und nutzt anschließend ein vorgegebenes Regelwerk, um lediglich relevante Informationen für die Versicherungsleistung zu extrahieren. Basierend auf diesen Informationen berechnet er die Leistungshöhe in einem Tool und weist die Auszahlung an den Kunden an.

Prozesseffizienz

25%

Kosteneinsparung

70%

Qualität

2 der Top 5

Qualitätsprobleme wurden behoben

Versicherung

Nicht bezahlte Beiträge sind die Grundlage des Prozesses „Stornierung nach §38“, der vollumfänglich bei einem unserer Kunden automatisiert werden konnte. Bisher erstellt die Inkassoabteilung eine Excel-Datei mit den relevanten Verträgen der Mahnstufe.Jeder Vertrag wird in der Bestandsdatenbank geöffnet und der relevante Versicherungsvertrag storniert.

Prozesseffizienz

50 %

Kosteneinsparung

80 %

Fehlerquote

0%

bei über 6.000 Tarifarten

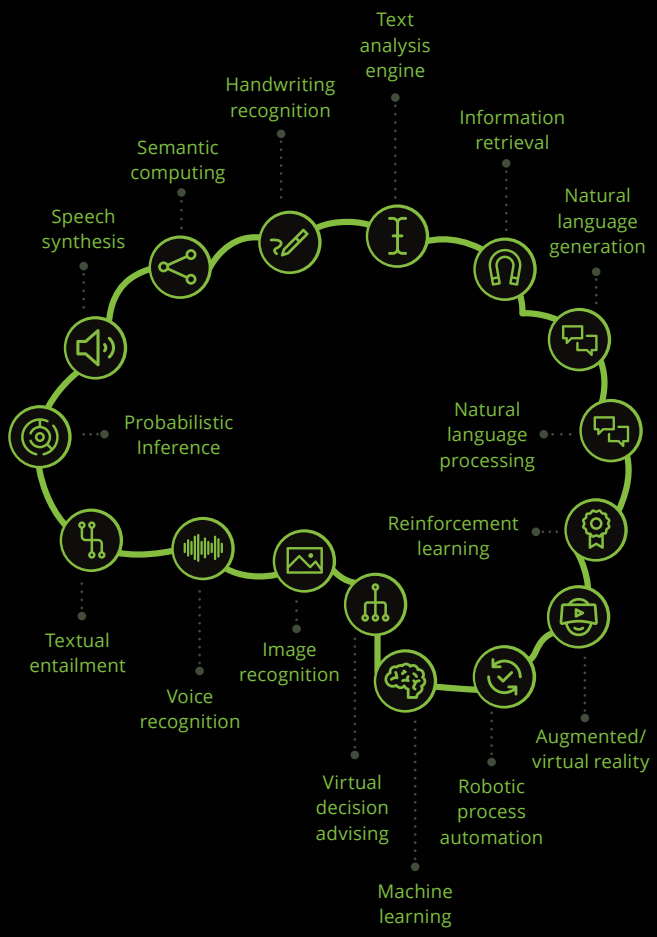
Ein Blick in die Zukunft

Computer sind nicht in der Lage, zu denken wie wir … aber neue Schlüsseltechnologien im Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) eröffnen vollkommen neue Perspektiven.

Eine neue Generation lernfähiger Technologien mit menschlichen Fähigkeiten wie das Erkennen von Handschriften, die Identifizierung von Bildern und die Verarbeitung natürlicher Sprache entwickelt sich bereits.

Intelligente Automatisierung kommt daher bei Aufgaben zum Einsatz, die keinem einfachen Regelwerk und Standardroutinen folgen. Auch hierfür gibt es bereits einige Pionierunternehmen: So nutzen internationale Banken künstliche Intelligenz, um ihre Compliance-Prozesse zu verbessern, indem sie alle elektronischen Mitteilungen von Mitarbeitern scannen und anhand entsprechender Indikatoren Aktivitäten identifizieren, die nicht Compliance-konform sind. Und Versicherer bedienen sich der künstlichen Intelligenz, um Anfragen von potenziellen Kunden in Echtzeit zu beantworten und damit mehr Umsatz in kürzerer Zeit zu generieren.

Schlüsseltechnologien



Unser Service Offering

Deloitte bietet eine umfassende Servicepalette rund um das Thema RPA an, die es erlaubt maßgeschneiderte Lösungen gemeinsam mit Ihnen zu entwickeln, sodass wir Sie bestmöglich auf Ihrer RPA-Reise begleiten können.

Unser drei-stufiger Projektansatz „Show me – Help me – Let me" garantiert einen erfolgreichen Wissenstransfer und bereitet Sie gezielt auf die neuen Aufgaben vor. Unsere interdisziplinären Teams begleiten Sie ganzheitlich – von der RPA-Strategie bis hin zur Implementierung oder dem Management Ihres gesamten RPA-Lifecycles.

- **RPA Strategie** sowie die Ausgestaltung des Operating Model
- Erarbeitung von konkreten Zielsetzungen und Definition der **RPA Roadmap**
- Entwicklung eines **Business Case** zur transparenten Messung des Nutzen
- Entwicklung eines **Proof of Concept**
- **RPA Potentialanalyse** unter Berücksichtigung qualitativer und quantitativer Aspekte
- **Auswahl** des geeigneten **Softwareanbieters**
- **Roboterisierung** der Prozesse verbunden mit einem agilen Projektmanagement
- **Training und Coaching** sowie **Change Management** sind die ideale Vorbereitung für die neuen Aufgaben
- **RPA Managed Services** mit 24/7 Servicebereitschaft und kontinuierlicher Weiterentwicklung

Lessons Learned

Unsere Top 5, die wir im Rahmen von Kundenprojekten identifiziert haben

1 **Stakeholder einbinden**
Damit die Automatisierung und daraus resultierende Veränderungen von allen Stakeholdern akzeptiert werden, müssen diese über die gesamte Implementierungsphase an der RPA-Einführung beteiligt werden. Spätestens zum Projektstart sind Management, Führungskräfte und IT-Stakeholder einzubeziehen.

2 **Die richtigen Prozesse wählen**
Nicht alle Geschäftsprozesse lassen sich automatisieren. Nutzen Sie ein Set an Schlüsselkriterien zur Filterung geeigneter Prozesse. Stellen Sie sicher, dass die gewählten Prozesse genau definiert und dokumentiert sind.

3 **Keine fehlerhaften Abläufe automatisieren**
Die Software-Roboter führen ausschließlich das aus, wofür sie programmiert wurden. Für ein schnelles und fehlerfreies Resultat müssen daher alle Abläufe schon vor der Automatisierung auf ihre Funktionalität und Sinnhaftigkeit geprüft werden. Was nicht zum gewünschten Zielbild führt, muss vor der Implementierung korrigiert werden.

4 **Überwachen und messen**
Um den Nutzen von RPA für das Unternehmen zu beurteilen, müssen vorab entscheidende Kennzahlen und Bewertungsgrößen definiert werden. Dies ermöglicht eine nachhaltige Erfolgsmessung und zielgerichtete Optimierung und Weiterentwicklung.

5 **Mitarbeiter schulen**
Die Konzentration auf die Benutzerakzeptanz sowie eine angemessene Mitarbeiterschulung haben sich als entscheidende Erfolgsfaktoren für den funktionierenden Betrieb erwiesen. Das Commitment in der Belegschaft ist von außerordentlicher Bedeutung.

Sprechen Sie uns an

Der Einsatz neuer Technologien ermöglicht neue Wege im Rahmen der stetigen Weiterentwicklung Ihres Unternehmens.

Unser Team vereint fachliche und technische Expertise im Bereich RPA und bietet dazu individuelle Zusammenarbeitsmodelle mit Vendoren und Partnern an. Wenn Sie mehr über unsere Ansätze und Ihre Möglichkeiten wissen möchten oder aktuell Ihren RPA Einstieg planen, sprechen Sie uns gerne an.

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

Jürgen Lademann
Partner
Deloitte Digital
Mobile +49 (0) 172 6683713
E-Mail jlademann@deloitte.de

Nicole Tranker
Senior Manager
FS Financial Risk & Operations
Mobile +49 (0) 1515 8005563
E-Mail nitranker@deloitte.de

Yamina Mekibes
Manager
FS Business Transformation
Mobile +49 (0) 1515 8003690
E-Mail ymekibes@deloitte.de

Deloitte.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen, die nicht geeignet sind, den besonderen Umständen des Einzelfalls gerecht zuwerden, und ist nicht dazu bestimmt, Grundlage für wirtschaftliche oder sonstige Entscheidungen zu sein. Weder die Deloitte Consulting GmbH noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited, noch ihre Mitgliedsunternehmen oder deren verbundene Unternehmen (insgesamt das „Deloitte Netzwerk") erbringen mittels dieser Veröffentlichung professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen. Keines der Mitgliedsunternehmen des Deloitte Netzwerks ist verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendjemand im Vertrauen auf diese Veröffentlichung erlitten hat.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL"), eine „private company limited by guarantee" (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global" genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Risk Advisory, Steuerberatung, Financial Advisory und Consulting für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften in mehr als 150 Ländern verbindet Deloitte herausragende Kompetenz mit erstklassigen Leistungen und unterstützt Kunden bei der Lösung ihrer komplexen unternehmerischen Herausforderungen. Making an impact that matters – für rund 263.900 Mitarbeiter von Deloitte ist dies gemeinsames Leitbild und individueller Anspruch zugleich.