

SparkassenZeitung



BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Robotic-Process-Automation

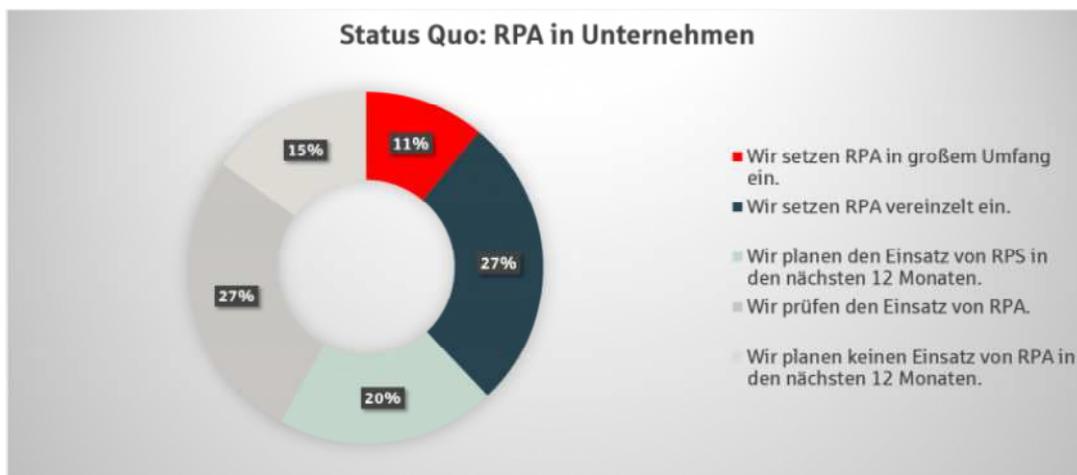
Automatisieren: Ja, aber sicher!

Auf der Suche nach neuen Tools, die Prozesse effizienter machen, ist ein Technologie-Trend stark auf dem Vormarsch: die Robotic-Process-Automation (RPA). Eine Revolution für die Arbeitswelt.

Der Roboter zieht nach der mechanischen Produktion jetzt auch ins Büro ein. Die RPA-Software beschleunigt Prozesse und liefert eine konstant hohe Qualität. Doch wie steht es um die Sicherheit?

Einsatzmöglichkeiten nutzen

2019 hatten laut einer Sonderanalyse zu Robotic-Process-Automation des Marktforschungsunternehmens Lünendonk 38 Prozent der befragten Unternehmen bereits RPA-Lösungen im Einsatz. Weitere 47 Prozent gaben an, einen Einsatz zu planen und zu prüfen. Und das branchenübergreifend: von Automobilherstellern über Chemie- und Industrieunternehmen bis zum verarbeitenden Gewerbe. Auch in der Finanzbranche bekommt die neue Technologie einen immer größeren Stellenwert. Das ist auch nötig, denn momentan hinkt sie beim Einsatz noch etwas hinterher.



Quelle: Lünendonk, Sonderanalyse 2019 „Robotic-Process-Automation“, November 2019.

Als Partner der Sparkassen für eine digitale Marktfolge hat der S-Servicepartner vor gut zwei Jahren das Potenzial von RPA-Software erkannt. Seitdem entwickelt, testet und setzt der Verbundpartner innovative Lösungen für mehrere Sparkassen ein – unter anderem bei der Berechnung von Vorfälligkeitsentschädigungen, der Durchführung von Zinsprolongationen oder dem Abrufen von Auszügen beim Handelsregister wie beim Grundbuchamt. Die Vorteile liegen auf der Hand:

- Die Qualität ist konstant hoch und die Ausfallquote gering.
- Die Gesamtprozesse laufen schneller.
- In Folge bekommen Endkunden schneller Ergebnisse und die Kundenzufriedenheit steigt.

Insgesamt bietet RPA-Technologie einen einfachen Einstieg in die digitale Transformation und gerade in der kompetitiven Finanzbranche wertvolle Wettbewerbsvorteile.

Menschen nachahmen

Durch die Roboter-Software sind die Zeiten vorbei, in denen Mitarbeiter monotone Aufgaben manuell bearbeiten. Ein Job-Killer ist sie dennoch nicht, denn Mitarbeiter gewinnen dadurch Zeit für komplexe Tätigkeiten, Weiterentwicklungen und Innovationen. Hier ist ihr Fachwissen sinnvoller eingesetzt als für einfache Routinearbeiten.

Der Roboter ahmt das Verhalten eines menschlichen Nutzes nach und arbeitet anhand eines festgelegten Prozess-Workflows. Er loggt sich dafür in verschiedene Anwendungen ein und führt die bisher vom Mitarbeiter durchgeführten Aufgaben aus. Beispiele sind:

- das Kopieren, Einfügen und Vergleichen von Daten,
- das Extrahieren von Daten aus Dokumenten,
- das Ausfüllen von Formularen oder
- das Erstellen und Versenden von E-Mails.

Dadurch lassen sich Prozesse gut standardisieren und automatisieren – und das in den verschiedensten Bereichen: vom Personalmanagement über den Einkauf bis zum Controlling. Oder eben in der Marktfolge-Bearbei-

tung, wie das Beispiel des S-Servicepartners zeigt. Letztlich eignen sich alle strukturierten Prozesse für eine Automatisierung durch RPA, die wiederkehrenden Regeln und klaren Handlungsanweisungen folgen. Aber wie steht es hier mit der Sicherheit?

Sicherheit mitdenken

Neben den bereits aufgeführten Effizienzvorteilen spielt natürlich das Thema Sicherheit beim Betrieb und bei der Steuerung einer RPA-Software eine wichtige Rolle. Gerade in der Finanzbranche geht es um sensible Daten. Dabei ist egal, ob der Mensch oder der Roboter diese verarbeitet. In beiden Fällen sind gesetzliche Richtlinien und unternehmenseigene Sicherheitsprotokolle wie eine Zwei-Stufen-Authentifizierung einzuhalten. Daher achtet der S-Servicepartner beim Einsatz der RPA-Technologie darauf, dass alle sicherheitsrelevanten Themen beachtet werden, unter anderem

- hohe Datenverschlüsselung in der Kommunikation und bei der Ablage von Benutzerdaten;
- Zugriffs- und Rollenkonzept, damit unautorisierte Personen von außen nicht auf Daten zugreifen können;
- Orchestrierung, zu welchen Zeiten der Roboter Zugriff auf welche Ziele hat;
- Whitelisting der Ziele, auf die ein Roboter gehen darf;
- auf den sicheren IT-Betrieb abgestimmte Programmierrichtlinien;
- Einhaltung der DSGVO;

- Entwicklung eines auf die Technik abgestimmten Notfall- und Release-Managements;
- intelligente Überwachung der RPA-Server und Dienste, um Ausfälle vorhersagen und frühzeitig entgegensteuern zu können.

Bedenken frühzeitig ausräumen

Um mögliche Bedenken gegenüber der neuen Technologie auszuräumen, hat der S-Servicepartner einige Sparkassen direkt bei der Entwicklung von RPA-Lösungen eingebunden. So konnten sich die Häuser bereits von Beginn mit dem Thema IT-Sicherheit auseinandersetzen und Fragen schnell klären. Gerade wirtschaftlich betrachtet ist es sinnvoll, den Betrieb einer RPA-Software bei einem Dienstleister zu bündeln, der diese bei mehreren Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe im Einsatz hat. So braucht sich zum Beispiel nicht jede Sparkasse einzeln um das Release-Management zu kümmern. Das übernimmt der S-Servicepartner zentral.

Digital Office ausbauen

Für eine digitale und damit zukunftsfähige Marktfolge sind neue Technologien unabdingbar. Daher setzt der S-Servicepartner neben der RPA-Software auch Automatisierungen in der Interaktiven Serviceplattform (ISP), Texterkennungs-Software und Business Intelligence für die Marktfolge-Bearbeitung ein. Damit ist das Verbundunternehmen in die digitale Transformation gestartet. In den vergangenen Monaten hat der S-Servicepartner auch die normalen Alltagsprozesse und die Organisation der Arbeit modernisiert. Bereits 50 Prozent der rund 2400 Mitarbeiter können durch einen SEVA-Token mobil ar-

beiten. Neue Medien für Kommunikation und Kollaboration unterstützen die digitale Zusammenarbeit – von der Videokonferenz, dem Skype-Chat über Sharepoint und Jira bis hin zur digitalen Signatur – und das vollkommen sicher. Denn auch bei der Auswahl dieser IT-Tools behält der S-Servicepartner die Richtlinien des Datenschutzes und der IT-Sicherheit innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe immer im Blick.

Der Autor ist Leiter des Bereichs Automation und Industrialisierung im S-Servicepartner.

Frerich-Weers Bremer, S-Servicepartner – 12. Oktober 2020