



## Robotic Process Automation für Public Services



# Inhaltsübersicht

1. Heutige Herausforderungen für den Öffentlichen Sektor .....	4
2. Was ist Robotic Process Automation (RPA)? .....	6
3. Welche Vorteile bietet RPA? .....	8
4. Indikatoren für den Einsatz einer robotergestützten Prozessautomation .....	11
5. Lösungskreativität und Anwendungsgebiete im Öffentlichen Sektor .....	12
6. Erfolgsfaktoren für die Einführung .....	14
7. Eine Digital Workforce mit Vertrauen und mit Governance .....	15
8. Eine erfolgreiche Zukunft im Blick .....	16
9. Unser konkretes Angebot .....	17
10. Ihre Ansprechpartner .....	18

# 1. Heutige Herausforderungen für den Öffentlichen Sektor

Die zunehmende Veränderungs- und Innovationsgeschwindigkeit in Wirtschaft und Gesellschaft hat inzwischen auch den Öffentlichen Sektor eingeholt. Behörden sind am Limit, die Steuerverwaltung ist überlastet, monatelanges Warten auf Termine beim Bürgeramt: Ob Bund, Länder oder Kommunen – viele deutsche Behörden sind überlastet. Angesichts ständig neuer Bürgeranforderungen und Kommunikationskanäle, der explosionsartig zunehmenden Datenflut und der Welle technologischer Innovationen geht der Öffentliche Sektor das Thema Digitalisierung mittlerweile aktiv an. Es gilt, Chancen zu nutzen, denn die Kassen sind knapp, aber die Erwartungen hoch.

Hinzu kommt ein wachsender Kostendruck, und gleichzeitig stehen große Investitionen vor der Tür: Veraltete IT-Umgebungen müssen flexibel und anpassungsfähig gehalten werden, Verwaltungssysteme werden abgelöst, und unterschiedliche Technologien und Anwendungsmöglichkeiten werden untersucht und erprobt.

Vor diesem Hintergrund wird im Öffentlichen Sektor nach neuen Wegen gesucht, Verwaltungsprozesse zu digitalisieren, zu automatisieren und datenbasiert zu steuern. Entscheidend sind hierbei wirksame Produktivitäts-

bzw. Einspareffekte bei zugleich niedrigen Kosten und schneller Implementierungsdauer. Für die nächsten Jahre kommt hierfür vor allem RPA (Robotic Process Automation) als Technologie ins Spiel, die all diese Kriterien erfüllt und folglich den Öffentlichen Sektor wirtschaftlich deutlich entlasten kann. Menschen bekommen Zeit für anspruchsvolle Aufgaben und geben einfache Tätigkeiten an Roboter. Digitale Verwaltungsprozesse beschleunigen den Kundenservice.



## 2. Was ist Robotic Process Automation (RPA)?

**RPA ist eine Technologie zur Automatisierung von Routinevorgängen – Software-Roboter bedienen hierzu Computer und Anwendungen wie ein Mitarbeiter.**

In den meisten Organisationen des Öffentlichen Sektors verbringen Mitarbeiter viel Zeit mit Routinevorgängen am Computer. Dies betrifft eine Vielzahl unterschiedlicher Vorgänge und Kommunikationskanäle: Telefonie, Briefverkehr, Antragsbearbeitung oder die Änderung von Stammdaten. Renten-Daten, Aus-/Einzahlungen oder Stamm-Daten werden überprüft, kopiert und eingegeben – und das über verschiedene Fenster und Oberflächen hinweg. Die Mitarbeiter fungieren hierbei quasi als menschliches Bindeglied zwischen verschiedenen Systemen und Anwendungen. Die Aufgabenerledigung selbst ist in diesem Zusammenhang allerdings oftmals weder besonders anspruchsvoll, noch nutzenstiftend oder erfüllend.

RPA macht diese Art von Arbeit in Teilen überflüssig. Ausgewählte Vorgänge, um die sich bisher Mitarbeiter kümmern mussten, werden mithilfe entsprechend konfigurierter Algorithmen nahtlos und medienbruchfrei durchlaufen. Diese sogenannten „Software-Roboter“ sind in der Lage, unterschiedliche Systeme und Anwendungen wie ein Mensch zu bedienen – sei es ein marktgängiges E-Mail-Programm oder ein selbst entwickeltes Verwaltungssystem. Und wie ein Mensch, liest der Roboter den Inhalt einer Anwendungsmaske, sucht Felder mit relevanten Daten, kopiert die Daten in eine andere Oberfläche, führt Berechnungen durch, löst Folgeaktivitäten aus oder schließt einen Vorgang ab. Nur bei Bedarf steuert der Roboter einen Vorgang an einen Mitarbeiter aus, damit dieser eine

Entscheidung treffen oder einen Vorgang bestätigen kann. Somit entlastet der Roboter die Mitarbeiter in den Behörden und Verwaltungen, um Zeit für höherwertige Aufgaben zu haben. Routine wird automatisiert, die Aufgabenerledigung erfolgt zeitnah und schnell durch RPA.

So wie Fertigungsstraßen Ende des 20. Jahrhunderts mit Robotern automatisiert wurden, erschließt RPA heute Geschäftsprozesse und Querschnittsfunktionen in den Gebäuden von Dienstleistungsorganisationen. Bei RPA ist ebenfalls die Rede von Robotern, auch wenn in den Organisationen des Öffentlichen Sektors natürlich keine physische Arbeit von Automaten verrichtet wird. Von Robotern wird hier gesprochen, weil sie Aufgaben übernehmen, die bisher von Menschen durchgeführt wurden, und dabei Systemoberflächen und Anwendungen bedienen, wie es auch ein Mensch tut. Ein Roboter entspricht in diesem Zusammenhang einer Softwarelizenz bzw. einem virtuellen Mitarbeiter. Er ist daher auch nicht umgehend als Roboter zu erkennen. Die durchgeführten Tätigkeiten und erreichten Ergebnisse sind allerdings sehr real.

Am besten eignet sich RPA für in relevanter Zahl anfallende Routinevorgänge, für die ansonsten Mitarbeiter am Computer in mehreren Schritten zeitintensiv und nach einem bestimmten Muster durch unterschiedliche Anwendungen navigieren müssten. Es gibt eine Vielfalt solcher Tätigkeiten, insbesondere im Öffentlichen Sektor. Hierfür ist typischerweise kein umfangreiches Expertenwissen erforderlich, so dass Software-Roboter mittels Regelwerken, Templates und Entscheidungstabellen flexibel für die Durchführung solcher Tätigkeiten konfiguriert werden können, ver-



gleichbar zur Anlernung eines neuen Mitarbeiters. U.a. ist hier die Änderung der Stammdaten von Bürgern zu sehen, die Online erfasst werden können (Adressänderung, Namensänderung bei Hochzeit, Steuerdaten abgleichen, Kindergeldzahlungen ...).

In den letzten Jahren wurde RPA zu einem Reifegrad entwickelt, der Prozessautomatisierung in signifikantem Umfang möglich macht. Menschliche Mitwirkung ist kaum noch erforderlich, typischerweise nur bei der Bewältigung von Ausnahmefällen.

Damit geht RPA über bisherige Automatisierungsbemühungen hinaus, die typischerweise nur isoliert innerhalb eines Systems abgebildet wurden, die Veränderung bestehender Anwendungen erforderten und entsprechenden Programmieraufwand verursachten. Bei RPA hingegen bedarf es keinerlei Eingriffe in die zu bedienenden Anwendungen oder Verwaltungssysteme, denn der Software-Roboter bedient von einem Server aus die Anwendungen ebenso, wie ein Mensch es tut (Tasten drücken, Buttons klicken etc.).

„Software-Roboter“ sind in der Lage, unterschiedliche Systeme und Anwendungen wie ein Mensch zu bedienen – automatisiert und intelligent.

### 3. Welche Vorteile bietet RPA?

RPA entlastet Mitarbeiter im Öffentlichen Sektor von monotonen Massenvorgängen und erhöht mit der Geschwindigkeit und Präzision einer Maschine sowohl Produktivität als auch Qualität – und das zu niedrigen Kosten.

#### ■ 3.1 Wirtschaftlichen Vorteile

RPA kann viele operative Probleme im Öffentlichen Sektor lösen: Prozesse lassen sich in einem Fluss durcharbeiten, ohne Beeinträchtigung durch Medienbrüche oder operationale Flaschenhälse, und ohne Abhängigkeit von diversen Anwendungen und Masken. Wiederholbare Tätigkeiten lassen sich so ideal bewältigen und entlang eines standardisierten

Workflows optimal erledigen. Auf inkompatible Systeme verteilte Informationen und Daten bereiten einem Software-Roboter keine Probleme.

Er arbeitet mit der Geschwindigkeit einer Maschine, und das 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche. Ein Roboter schläft nicht und nimmt auch keinen Urlaub. Hierdurch entstehen erhebliche Effizienzgewinne für den Öffentlichen Sektor. Als Daumenregel lässt sich festhalten, dass ein Software-Roboter im Durchschnitt etwa die Arbeit von vier Vollzeitkapazitäten verrichten kann – aber weniger als ein einzelner Mitarbeiter kostet. (Bspw. Rechnungen der Stadtwerke, Datenerfassung im Straßenverkehr, Rentenbescheide, Sozialkassen).





### ■ 3.2 Organisatorische und kulturelle Vorteile

Ein Software-Roboter lässt keine Anfragen von Bürgern oder Antragsstellern liegen. Liegezeiten und Flaschenhälse werden eliminiert und somit die Durchlaufzeit signifikant verkürzt. Letztlich führt dies zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit bzw. wird den gerade im Öffentlichen Sektor ständig steigenden Erwartungen gerecht.

Auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter im Öffentlichen Sektor kann durch RPA erhöht werden, denn ihnen werden oft ungeliebte Aufgaben abgenommen, die für den Kunden in der Regel keinen direkten Mehrwert bieten. Stattdessen können sie sich anspruchsvolleren, hochwertigeren und motivierenden Aufgaben zuwenden, die z.B. Kreativität, Urteilsvermögen, analytisches und konzeptionelles Denken, Lösungsorientierung, Empathie oder Kommunikationsfähigkeit erfordern. Frei nach dem Motto: Was Roboter erledigen können, sollte auch – zugunsten des Menschen – Robotern überlassen werden.

### ■ 3.3 Qualitative Vorteile

RPA arbeitet zudem mit der Präzision und Zuverlässigkeit einer Maschine und erreicht somit eine deutlich verringerte Fehler- und Nachbearbeitungsquote. Roboter vertippen sich nicht, sie kennen keine Zahlendreher, und sie sind niemals müde, gelangweilt oder abgelenkt. RPA arbeitet daher typischerweise mit über 99% Zuverlässigkeit. Sollte der Roboter bei einem Ausnahmevergange doch einmal nicht weiterkommen, wird dieser einfach an einen menschlichen Kollegen angesteuert, und der Roboter setzt seine Arbeit mit einem anderen Vorgang fort.

Auch aus Revisionssicht ist RPA ein deutlicher Schritt nach vorne: Fehler werden reduziert,

die Prozessqualität erhöht, es lassen sich – auch zur Entlastung der Revision – automatische Kontrollen und Prüfroutinen integrieren (die u.a. den Anforderungen an Ausschreibungen oder Steueranfragen genügen) und operationale Risiken werden minimiert. Zudem werden alle Arbeitsschritte nachvollziehbar und auditierbar dokumentiert, was das Reporting erleichtert, Managemententscheidungen unterstützt und für die weitere Optimierung der Prozesse verwendet werden kann.

### ■ 3.4 Technologische Vorteile

Software-Roboter können leicht, schnell und mit wenig Aufwand konfiguriert werden. Programmierkenntnisse sind hierfür nicht erforderlich. Die Arbeitsabläufe in der Verwaltung werden grafisch abgebildet. Bestimmte Symbole stehen hierbei für einzelne Prozessaktivitäten und lassen sich beliebig anordnen, verschieben und verknüpfen. Der entsprechende Code wird im Hintergrund automatisch generiert. Mitarbeiter mit Prozess-Knowhow können sehr schnell hierin geschult werden und den Roboter entsprechend anleiten.

Darüber hinaus nimmt RPA keine Veränderungen an bestehenden Systemen und Anwendungen vor. Ein Software-Roboter ersetzt diese auch nicht, sondern wird ihnen lediglich vorgeschaltet, um diese wie ein Mensch über die Anwenderschnittstelle zu bedienen, angefangen beim Login mit ID und Passwort. Darunterliegende Programmstrukturen werden dabei nicht angerührt. Organisationen des Öffentlichen Sektors, die RPA einsetzen wollen, müssen also weder ihre Systemlandschaft anpassen, noch ihre Geschäftsprozesse. Damit ist RPA gerade auch aus Sicht der IT unkompliziert, leicht handhabbar und ressourcenschonend – trotz der deutlichen Ergebnisse, die sich damit realisieren lassen.

### ■ 3.5 Strategische Vorteile

Bei all den genannten Vorteilen, die RPA mit sich bringt, ist dieses Tool (bspw. Blue Prism, UiPath, NICE und Automation Anywhere) zudem noch mit vergleichsweise geringen Investitionen realisierbar. Ein Proof of Concept ist innerhalb weniger Wochen durchgeführt, und ein Pilot mit zwei bis drei Prozessen schnell gestartet. Im Vergleich zu größeren IT Projekten ist hier also von deutlich weniger Kosten, geringeren Risiken und einer kürzeren Realisierungsdauer auszugehen. Aufgrund des geringen Aufwands lassen sich auch diejenigen Abläufe automatisieren, die eine Anpassung der IT Systeme nicht rechtfertigen würden, sei es aufgrund geringerer Bedeutung bzw. Volumens der Prozesse oder weil ein involviertes System (z.B. ein Host-Verwaltungssystem) nur noch eine überschaubare Lebenserwartung hat.

Bei der Anwendung von RPA auf Prozesse sind der Kreativität kaum Grenzen gesetzt, solange die o.g. Kriterien hinsichtlich der Eignung von Prozessen erfüllt sind. Mitunter sind nur kleine Anpassungen an Prozessen erforderlich, um sie auch für RPA erschließbar zu machen. Software-Roboter sind beliebig skalierbar und lassen sich flexibel und schnell auf eine Vielzahl von Prozessen anwenden bzw. anpassen. Auch ein zeitweiser Einsatz kann daher durchaus sinnvoll sein, etwa zur Bewältigung von Lastspitzen oder Vorgangsrückständen, oder auch zur Überbrückung während der Zusammenlegung von Organisationsstrukturen bei Behörden und Systemlandschaften. Das Gute daran: Software-Roboter verlernen nichts, auch wenn sie eine Weile inaktiv gesetzt worden sind. Weiterhin können einem Roboter grundsätzlich beliebig viele Prozesse beigebracht werden, allerdings wird er entsprechend seiner Konfiguration immer nur einen davon zur gleichen Zeit bearbeiten.

Software-Roboter arbeiten, effizient, präzise und günstig – zugleich können sie leicht, schnell und mit wenig Aufwand konfiguriert werden.



## 4. Indikatoren für den Einsatz einer robotergestützten Prozessautomation

Generell lässt sich eine Vielzahl von Geschäftsprozessen mit RPA automatisieren. In jedem Fall lohnt es sich, gemeinsam mit den RPA-Experten von NTT DATA eine professionelle Prozesspotenzialanalyse durchzuführen. Eine erste Einschätzung gewinnt man bei der Betrachtung folgender Kriterien:

- Ist der Prozess regelbasiert?
- Sind die Input-Daten strukturiert?
- Ist das Volumen hoch?
- Ist die Komplexität gering?
- Ist die Anzahl der involvierten Anwendungen und Medienbrüche hoch?
- Ist die Anzahl der erforderlichen Mitarbeiter hoch?
- Sind Prozessrisiko bzw. Fehlerkosten hoch?
- Ist die Fehlerquote bei manueller Ausführung hoch?

RPA eignet sich immer dann, wenn Mitarbeiter am Computer mit einer relevanten Anzahl anfallender Routinevorgänge in mehreren Schritten zeitintensiv und nach einem bestimmten Muster durch unterschiedliche Anwendungen navigieren müssen. Der Anwendung von RPA auf Prozesse sind kaum Grenzen gesetzt. Software-Roboter verlernen nichts, selbst wenn sie eine Weile inaktiv gesetzt werden.

Eine professionelle Prozesspotenzialanalyse ist für die erfolgreiche Umsetzung eines RPA-Projektes entscheidend.



## 5. Lösungskreativität und Anwendungsgebiete im Öffentlichen Sektor

**Der Einsatz von RPA mit seinen umfangreichen Anwendungsmöglichkeiten kann im Öffentlichen Sektor dabei helfen, die eigene Produktivität zu erhöhen, Kosten zu reduzieren und Fehlerquoten zu verringern. Im Hinblick auf die Prozesslandschaft einer Verwaltungsorganisation zeigen sich viele Abläufe mit signifikantem Automatisierungspotenzial. Neben Kernprozessen wie der Antragsbearbeitung betrifft dies auch typische Querschnittsprozesse, z.B. im Personalwesen oder in der IT.**

Generell lässt sich eine Vielzahl von Geschäftsprozessen in einer öffentlichen Verwaltungsorganisation mittels RPA automatisieren. Zur Prüfung der Eignung eines Prozesses lassen sich in einem ersten Schritt die bereits geschilderten Kriterien zu Hilfe ziehen. Die Ausprägung dieser Kriterien hängt jedoch nicht nur vom Gegenstand des Prozesses ab, sondern auch von den konkreten Rahmenbedingungen. Folglich können ähnlich gelagerte Prozesse in verschiedenen Verwaltungen im Hinblick auf einen möglichen Einsatz von RPA völlig unterschiedlich zu bewerten sein.

Vor diesem Hintergrund ist das Thema RPA durch jede Organisation gut vorzubereiten und die Ausgangslage gründlich zu analysieren. Es muss strukturiert und methodisch geprüft werden, in welchem Ausmaß RPA für eine Anwendung auf den Zielprozess geeignet ist. Darüber hinaus gibt es einige Erfolgsfaktoren, die bei einer Implementierung von Software-Robotern berücksichtigt werden sollten. Hierzu gehört beispielsweise die Einrichtung eines RPA Competence Centers, das sich den Themen Einsatzplanung, Scoping, Design, Entwicklung und Implementierung widmet. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Prozessgestaltung, den zu automatisierenden Prozess bereits im Vorfeld weitestgehend zu standardisieren und zu stabilisieren. Des Weiteren empfiehlt sich eine konsequente Leistungsüberwachung der Software-Roboter, durch z.B. regelmäßige Auswertungen von Aktivität und Durchsatzquote sowie Abgleich mit den definierten Produktivitätszielen.

<b>Hoch</b>	<b>Antragsbearbeitung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erfassung und Änderung von Kundendaten</li> <li>■ Prüfung und Übertragung von Kundendaten in das Verwaltungssystem bzw. an Systemschnittstellen</li> <li>■ Abgleich und Korrektur von Kundendaten in unterschiedlichen Systemen/Anwendungen</li> <li>■ Kommunikation mit Kunden oder Geschäftspartnern (z.B. per E-Mail)</li> <li>■ Auswertung und Verarbeitung von Textdokumenten und Sprachaufzeichnungen</li> </ul>			
<b>Mittel</b>	<b>IT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Installation von Software</li> <li>■ Incident Management (Tickets etc.)</li> <li>■ Überwachung von Prozessen oder Systemen</li> </ul>	<b>Finanzen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zahlungsabwicklung</li> <li>■ Ein- und Übertragungen in verschiedene Formate</li> <li>■ Controlling</li> <li>■ Kontrolle von Steuerdaten</li> </ul>	<b>Personal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Übertragung von Daten aus Bewerbungen</li> <li>■ Gehaltsabrechnung</li> <li>■ Unterstützung bei der Mitarbeiterverwaltung (z.B. Bankverbindung ändern)</li> </ul>	<b>Interne Revision</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Löschung alter, nicht mehr benötigter Daten (DSGVO)</li> <li>■ Risikoprüfung</li> <li>■ Analyse von Daten schutzrelevanten Einträgen</li> <li>■ Prüfung von gesetzlichen Vorschriften für Daten- und Informationen</li> </ul>
<b>Niedrig</b>	<b>Recht</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Technische Unterstützung bei der Vertragsanalyse</li> <li>■ Extraktion von Daten aus Vertrags- und Regelwerken</li> </ul>			

Automatisierungspotenzial im Öffentlichen Sektor (Auszug)

## 6. Erfolgsfaktoren für die Einführung

Wie in allen Projekten gilt es auch bei der Einführung von RPA, im Vorfeld, während der Umsetzung und beim Betrieb einige Dinge zu beachten. Unter anderem:

- eine sorgfältige Analyse und ein daraus resultierendes Konzept zur Automatisierung der Prozesse
- die Einbeziehung externer Experten mit einem profunden Know-how-Transfer
- die Einrichtung eines Governance-Modells zur Klärung der Verantwortlichkeiten für Einsatzplanung, Scoping, Design, Entwicklung und Implementierung

- ein durchdachtes Change Management mit Begleitung und Unterstützung
- eine konsequente Leistungsüberwachung der Software-Roboter nach der Implementierung

Getragen wird die erfolgreiche Implementierung von einem professionellen Projektmanagement. Gemeinsam mit externen Experten, die dies routiniert übernehmen und alle Schritte während des Projektes im Überblick steuern, bleiben sowohl die Einführung als auch später der Betrieb und das Monitoring einfach, schnell und unkompliziert.



## 7. Eine Digital Workforce mit Vertrauen und mit Governance

Die Zukunft spielt für erfolgreiche Unternehmen schon heute eine zentrale Rolle. Ein Software-Roboter verhält sich wie ein Mitarbeiter und viele Software-Roboter wie eine ganze Mannschaft. Darum spricht man von einer Digital Workforce. Das ist die Zukunft, die bereits heute beginnt.

So gehört es zur Praxis, diese Digital Workforce immer gut zu trainieren, optimal einzusetzen und potenzielle Engpässe rechtzeitig zu erkennen und zu steuern. Die klassische Rollenverteilung zwischen Fachbereichen und IT fällt dabei immer weniger ins Gewicht.

Es ist die essenzielle Aufgabe der IT, die virtuellen Arbeitsplätze für die Software-Roboter zur Verfügung zu stellen und für die Software-Roboter die notwendige Betriebsumgebung zu verantworten. Bei der Beantwortung der Frage, wer den Roboter trainiert, wer Engpässe definiert, wer entscheidet, welche Prozesse mit höherer Priorität vom Roboter bearbeitet werden sollen, zeigt sich die Bedeutung eines gut durchdachten Governance-Modells.

Abhängig von der Organisation und ihrer Größe wird es nötig, die Rollen und Zuständigkeiten zu regeln. Zum Beispiel:

- Wer wählt die Prozesse aus?
- Wer automatisiert die Prozesse im ausgewählten RPA Tool?
- Wer übernimmt klassische Steuerungsaufgaben, wie Demand-, Projekt- und Methodenmanagement?
- Wer ist verantwortlich für den Change-Prozess?
- Wer kümmert sich um Infrastruktur und Architektur?
- Wer übernimmt Aufbau, Betrieb und Pflege der RPA-Umgebung?
- Wer übernimmt die Einsatzplanung der Roboter?
- Wer steuert das Qualitätsmanagement zur fachlichen Messung der Prozessqualität?

Mit einem gut ausbalancierten und transparenten Governance-Modell schaffen Unternehmen die Grundlage, ihre Automatisierungsstrategie erfolgreich und nachhaltig umzusetzen.

Ein durchdachtes RPA-Governance-Modell ist die Voraussetzung für den Erfolg

## 8. Eine erfolgreiche Zukunft im Blick

**Der Öffentliche Sektor muss realisieren, dass die digitale Transformation kein einmaliges, abgeschlossenes Projekt ist, sondern ein kontinuierlicher Prozess in eine erfolgreiche Zukunft. E-Government, ePass, eAkte, flexible Verwaltungsportale oder Smart Cities sind hier nur einige Herausforderungen mit zunehmender Datenflut und Open Solutions, die gemeistert werden wollen.**

RPA wirkt fast ein wenig wie eine künstliche Intelligenz. Das ist sie – zumindest heute – sicherlich noch nicht. Dennoch, die sprunghafte Entwicklung im Bereich der KI ermöglicht es bereits, verlässliche Informationen aus analogen Quellen zu generieren. Komplementäre Technologien wie Texterkennung

(OCR), natürliches Sprachverständnis und maschinelles Lernen sind bereits in RPA integriert. In Zeiten fortschreitender Digitalisierung ist dies überaus bedeutsam. Dabei geht RPA weit über altbekannte Lösungen wie Makros, Skripte oder Screen Scraping hinaus. RPA wird kontinuierlich Abläufe noch besser erfassen, bewerten und sich selbst entsprechend anpassen können. Zukünftig kommen für RPA auch Prozesse in Frage, die ein höheres Maß an kognitiven Fähigkeiten, Urteilsvermögen und Schlussfolgerungskompetenz erfordern. Der Software-Roboter wird also in absehbarer Zeit noch mehr an Potenzial und Einsatzmöglichkeiten gewinnen, bei zugleich immer größerer Unabhängigkeit von menschlicher Intervention.





## 9. Unser konkretes Angebot

Die Einführung von RPA ist Ihre Entscheidung für einen hohen Grad an Automatisierung Ihrer Organisation und damit ein Mittel gegen steigenden Effizienz-, Kosten- und Innovationsdruck.

Die RPA Public Experten von NTT DATA begleiten Sie auf Ihrem Weg in die Zukunft mit maßgeschneiderten Paketen in jeder einzelnen Entwicklungsphase:

- **Plan your Journey**
- **Start your Journey**
- **Expand your Journey**
- **Manage your Journey**

### ■ **Plan your Journey**

Zuerst identifizieren wir mit Ihnen die initialen Prozesse zur Automatisierung (das sogenannte Opportunity Assessment), bestimmen das RPA Tool Ihrer Wahl, entwickeln den Business Case und das Governance-Modell, führen gemeinsam einen Proof of Concept durch und definieren die RPA Roadmap in Ihrer Organisation.

### ■ **Start your Journey**

Nach erfolgreicher Planung geht die RPA-Reise los. Dabei bauen wir zusammen bedarfsgerecht die technischen Voraussetzungen für RPA auf, setzen das Governance-Modell um, schulen Mitarbeiter und nehmen die ersten Prozesse in Betrieb. Spätestens in der „Start your Journey“-Phase kann es zu einer Verselbstständigung des Themas in Ihrer Organisation kommen, weshalb der Aufbau des Demand Managements ein wichtiger Teil dieser Phase ist.

### ■ **Expand your Journey**

Der Übergang zur dritten Phase erfolgt nun sehr schnell. Wichtig für diesen Schritt ist das Training weiterer Teams, die Skalierung von Entwicklungskapazitäten und der Abschluss des mit der Einführung des Governance-Modells begonnenen Transformationsprozesses.

### ■ **Manage your Journey**

Zu Beginn der letzten Phase haben Sie bereits viel erreicht und es gilt nun, dieses kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu erweitern. Die Fortschreibung der Automatisierungsstrategie ist zu diesem Zeitpunkt genauso wichtig wie die stetige Generierung weiteren Bedarfs und die Weiterentwicklung der Methoden und Tools.

Lassen Sie uns darüber sprechen, wie wir Sie am besten bei Ihrer RPA Journey unterstützen können.

## 10. Ihre Ansprechpartner



**Elmar Stock**

Head of Public Sektor

Elmar Stock ist Head of Public Sektor der NTT DATA Deutschland. Dort kümmert er sich insbesondere um Innovationen und Trends im Bereich Verwaltung und Behörden. Sein Interesse gehört digitalen Lösungen für den öffentlichen Sektor und die Bürger.

[Elmar.Stock@nttdata.com](mailto:Elmar.Stock@nttdata.com)



**Alexander Riechers**

Customer Manager

Alexander Riechers ist Customer Manager für Verwaltungsorganisationen im Öffentlichen Sektor und hat in dieser Funktion bereits in vielen Transformationsprojekten mitgewirkt. Insbesondere ist er im Umfeld New Public Management und E-Government tätig.

[Alexander.Riechers@nttdata.com](mailto:Alexander.Riechers@nttdata.com)

## Impressum

NTT DATA Deutschland GmbH  
Hans-Döllgast-Straße 26  
80807 München  
Deutschland  
Telefon +49 89 9936-0  
de.nttdata.com

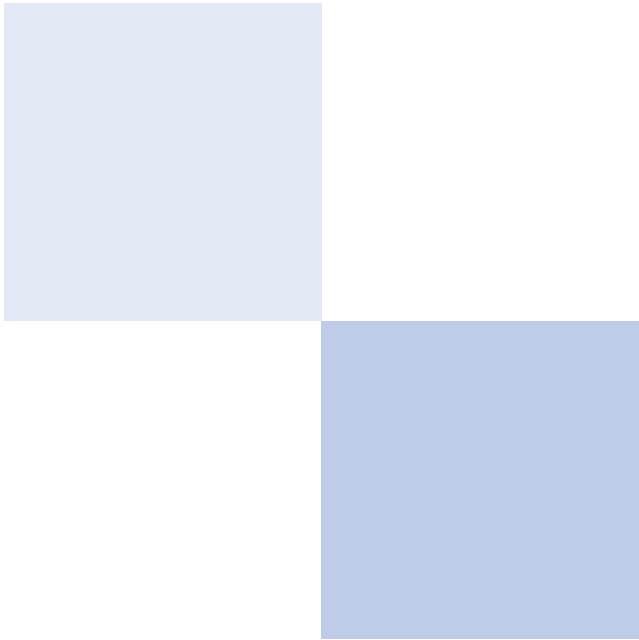
## Bilder

Seite 1: Xxxx/Shutterstock  
Seite 2: Xxxx/Shutterstock  
Seite 5: Xxxx/Shutterstock  
Seite 6: Xxxx/Shutterstock  
Seite 8: Xxxx/Shutterstock  
Seite 10: Xxxx/Shutterstock  
Seite 12: Xxxx/Shutterstock

## Über NTT DATA

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in über 50 Ländern weltweit vertreten. Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing.

Weitere Informationen finden Sie auf [de.nttdata.com](http://de.nttdata.com)



NTT DATA Deutschland GmbH  
Hans-Döllgast-Straße 26  
80807 München  
Deutschland  
Telefon +49 89 9936-0  
de.nttdata.com