

RPA – Stille Helfer von Banken

Im Gegensatz zu Robotern aus der Fertigung – wie beispielsweise Greifarme, die Autoteile hochheben und verbauen – sind Roboter in IT-Systemen von Banken eher unauffällig. Erste Anwendungssoftwares sind 2016 auf dem Markt erschienen. Bei ihnen handelt es sich um Softwarebots oder -applikationen, die für die Durchführung spezifischer Aufgaben programmiert werden. Sie eignen sich für lange Eingabeprozesse wie sie im Bankwesen unter anderem bei der Kontoeröffnung nötig sind.

Den Roboter füttert man mit relevanten Daten und Regelsets, bringt ihm bei, welche Angaben er wo machen soll, wozu er zustimmen kann und was er ablehnen

muss. Den erlernten Prozess kann er rund um die Uhr und immer gleich schnell durchführen. Die V-Bank hatte sich 2017 dazu entschieden, RPA einzuführen, begleitet von Synpulse Management Consulting. Bei der Bank benötigt ein Mitarbeiter durchschnittlich 20 Minuten, um ein Konto/Depot einer natürlichen Person zu erfassen. Nach Implementation in die Prozesse schafft der Roboter dies nun in fünf Minuten. Somit werden Mitarbeiter mit RPA von ermüdenden Arbeitsabläufen entlastet, damit diese sich auf das Kerngeschäft – den Service für Vermögensverwalter – konzentrieren können. Das Unternehmen nutzt die Skalierbarkeit für das zukünftig geplante Wachstum und hält zugleich die Kosten unter Kontrolle.