



The background of the slide features a blue-tinted image of a robot on the left side, with a bright light beam emanating from the right side, creating a futuristic atmosphere.

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

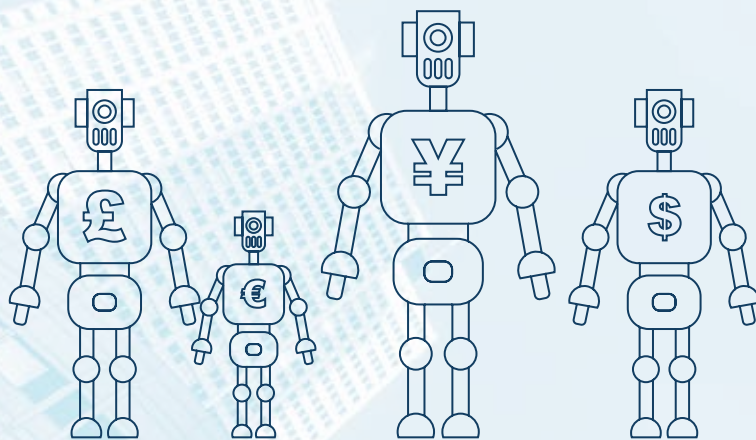
DER WEG ZUM DIGITALEN WERT FÜR
FINANZDIENSTLEISTUNGSINSTITUTE

INHALT

-  VORWORT
-  ROBOTIC PROCESS AUTOMATION
-  WIRKUNGSVOLLERE DIGITALE AUTOMATISIERUNG
-  DREI BEST PRACTICES FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON RPA
-  **BEST PRACTICE:** NICHT MEHR AN AUFGABEN DENKEN, SONDERN AN ERGEBNISSE
-  **BEST PRACTICE:** FOKUS AUF DIE CUSTOMER JOURNEY
-  **BEST PRACTICE:** INTEGRATION FÜR EINEN ONE RISK VIEW
-  DER WEG ZUM DIGITALEN WERT

i VORWORT

Robotic Process Automation (RPA) hat sich als kosteneffektive Technik zur Erledigung von Arbeiten in Finanzdienstleistungsinstituten erwiesen. Während RPA-Software-„Bots“ umfangreiche, wiederholbare Aufgaben in bestehenden Prozessen automatisieren, stellen sie Arbeitskräfte frei, damit diese sich auf höherwertige digitale Interaktionen konzentrieren, die Beziehungen und Vertrauen aufbauen, und dabei Umsatzmöglichkeiten erweitern können.



Mit dem Aufkommen von RPA sollten Finanzdienstleister überdenken, wie sie die digitale Prozessautomatisierung und unterstützende Informationstechnologie verwalten. Die Vorteile von mehr Genauigkeit, kürzeren Zykluszeiten und besserer Transaktionsprozess-Produktivität lassen sich am besten durch eine strategische Integration von RPA in eine Automatisierungsarchitektur zur digitalen Transformation erschließen.

Lesen Sie weiter und erfahren Sie mehr über die Herausforderungen und Faktoren, die Sie beachten sollten, während Sie bestimmen, wo RPA in Ihrer Organisation am besten zum Einsatz kommen könnte.

Michael Heffner

**Vice President, Global Banking
and Capital Markets**



ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

RPA ist der neueste wirtschaftliche Kompromiss zwischen Mensch und Maschine. Erfolgreiche Führungskräfte in den Bereichen Finanzdienstleistungen und Technologie sind ständig auf der Suche nach intelligenteren Möglichkeiten, um Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen. RPA hat hier einen wichtigen Platz eingenommen.

RPA – was ist das überhaupt?

Einfach gesagt ist RPA ein Software-„Bot“, der eine lokalisierte, häufig auftretende und sich wiederholende Aufgabe effizienter und präziser abwickelt als es ein Mensch könnte, indem er menschliches Verhalten nachahmt.

Im Bankwesen kann eine digitale RPA-Belegschaft dabei helfen, Zeit und Kosten bei der Abwicklung von Aufgaben zu sparen, die mehrere Einträge und Datenduplikate involvieren, beispielsweise:

- >> Systemübergreifende Kontoeinträge und -abstimmung
- >> Hypothekenvergabe
- >> Journalbuchungen
- >> E-Mail-Benachrichtigung über rückständige Kredite
- >> Kontobereinigung

Auf Kapitalmärkten kann RPA Prozesse übernehmen, die normalerweise als hochgradig manuelle Prozesse gelten:

- >> Dokumentationspflichtprüfungen
- >> Operative Konteneinrichtung für den Vielfach-Handel
- >> Sicherheiten- und Abrechnungssysteme
- >> Mehrstufige Abstimmung über mehrere Übermittlungskanäle



WIRKUNGSVOLLERE DIGITALE AUTOMATISIERUNG

RPA wird erfolgreich als Effizienztaktik im Finanzsektor eingesetzt und führende Finanzdienstleistungsinstitute integrieren RPA-Technologie in eine größere Digitalstrategie.

Durch Automatisierung Wert zu gewinnen heißt oft, ganze Prozesse umzugestalten – nicht nur einzelne Bestandteile des Prozesses zu automatisieren, sondern ihn vollständig zu erneuern.

Für die Hypothekenvergabe schätzt McKinsey, dass „Automatisierung die aktuelle Verarbeitungszeit in den USA von im Durchschnitt 37 Tagen auf weniger als einen verkürzen könnte, was nicht nur Kosten reduziert sondern auch Fehler eliminiert, Zahlungsausfälle reduziert, die Kundenzufriedenheit steigert und die Ausfallquote senkt.“¹

RPA ist zwar eine wichtige Automatisierungstechnik und die besten dieser Tools bieten Funktionen zur Aufgabenverteilung und Warteschlangenverwaltung, aber um die hier beschriebenen Ergebnisse zu erzielen, sind auch Verbesserungen der Genehmigungsprozesse mit einer voll ausgestatteten digitalen Prozessautomatisierungsplattform nötig.

Und während Software-Bots einen Großteil der Routinearbeit übernehmen, haben Wissensarbeiter wie Hypothekenberater mehr Zeit, um sich gut informierten Genehmigungen zu widmen, mit starkem Kundensupport und hoch wirksamer Ausnahmebehandlung, alles dank einer Transformationsplattform.

¹McKinsey Quarterly, Juli 2017, Ein Aktionsplan für CEOs

DREI BEST PRACTICES FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON RPA

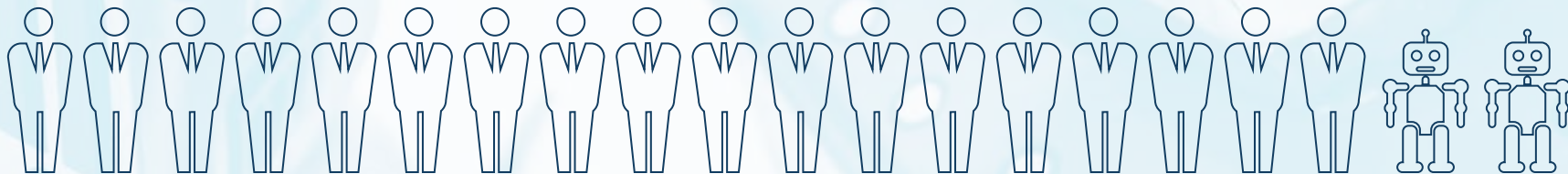
Der richtige Einsatz von RPA ist inzwischen entscheidend. Prognosen für die Zukunft weisen darauf hin, dass RPA-Software-Bots bis zu 9 % der Arbeitskräfte weltweit ersetzen könnten.²

„Unternehmensarchitekten müssen ihren Firmen bei der Vorbereitung helfen, indem sie ihnen die richtige Nutzung und die Grenzen von RPA zeigen.“

– Der Status von Robotic Process Automation, Forrester Research

RPA stellt eine digitale Belegschaft bereit, die regelbasiert arbeitet und sich nicht wie Ihre vorhandenen Benutzer mit Finanzdienstleistungssystemen verbinden kann. Für optimale Ergebnisse mit RPA sollten Sie diese drei Best Practices befolgen und dafür sorgen, dass Ihre Technologiepartner mit Ihnen auf die erhofften Ergebnisse hinarbeiten:

- 1. Nicht an Aufgaben denken, sondern an Ergebnisse**
- 2. Auf die Customer Journey konzentrieren**
- 3. Integration für einen One Risk View**



²Die Zukunft von Jobs, 2025; Forrester Research

1

BEST PRACTICE:

NICHT AN AUFGABEN DENKEN, SONDERN AN ERGEBNISSE

Überlegen Sie, wie die Automatisierung von Aufgaben durch RPA mit Ihrer Prozessverbesserungstechnologie und Ihren Wissensarbeitern zusammenwirkt, um hochgradig effiziente Geschäftsprozesse zu entwickeln:

- ✓ Konzentrieren Sie sich auf Informationszugänglichkeit und den integrierten Fluss und das Timing von Arbeit.
- ✓ Nutzen Sie RPA für sich wiederholende manuelle Aufgaben, die gut verständlich und dokumentiert sind, bei denen aber häufig menschliche Fehler auftreten können. So können sich Ihre Fachkräfte auf komplexere Probleme und Entscheidungen konzentrieren.

- ✓ Wählen Sie Technologien, die ständige Aktivität und nahtlose Übergaben unterstützen, so kann RPA eine Aufgabe erledigen und ein Wissensarbeiter direkt die nächsten Aufgaben übernehmen.

„Ein großes Finanzinstitut hat eine großangelegte RPA-Transformation zur Automatisierung von 60 bis 70 Prozent der Aufgaben bei Record-to-Report-Prozessen und zur Erstellung jährlicher Run-Rate-Effizienzen von 30 Prozent oder mehr.“

– McKinsey, Ein Aktionsplan für CEOs zur Arbeitsplatz-Automatisierung



2

BEST PRACTICE: FOKUS AUF DIE CUSTOMER JOURNEY

Priorisieren Sie Gelegenheiten zur Verbesserung des Kundenerlebnisses, vor allem durch Omni-Channel-Integration:

- ✓ Der wirtschaftliche Wert, den bisher Finanzprodukte und -dienstleistungen generiert haben, konzentriert sich jetzt auf die Optimierung datenorientierter Kundenbeziehungen.
- ✓ Nutzen Sie RPA für leistungsbezogene Aufgaben, die auf die kanal- und systemübergreifende Wiederverwendung von Daten aufbauen, und für den automatisierten Abruf und die automatisierte Verifizierung von Dokumenten.
- ✓ Durch den Einsatz an kritischen Punkten des Kundenerlebnisses bietet RPA eine größere Aufgabentransparenz, mehr Zugang und mehr Geschwindigkeit, um das Kundenerlebnis zu verbessern.

Es hat sich gezeigt, dass RPA die Tastenanschläge in Callcentern reduziert und den „Drehstuhleffekt“ für die Kontosuche in mehreren Systemen beseitigt. Durch eine schnellere Abwicklung häufig vorgenommener Navigationen bei der Suche nach wichtigen Daten kann RPA die Bearbeitungszeit verringern, die Produktivität steigern und Stress für Kunden eliminieren.

– Appian, RPA und das Kontinuum des digitalen Wandels



BEST PRACTICE: INTEGRATION FÜR EINEN ONE RISK VIEW

Auf Mikroebene dient RPA als wertvolle Unterstützung zur Erfüllung von Governance-, Risiko- und Compliance-Bestimmungen, um Prozesse in der stark regulierten Finanzindustrie zu optimieren.

73 % aller Compliance-Beauftragten stimmen zu, dass Prozessautomatisierung, z. B. verstärkte Nutzung von Robotik, innerhalb der nächsten 3 Jahre eine Grundvoraussetzung zur verbesserten Nutzung von Ressourcen für Compliance wird.³



- ✓ Priorisieren Sie RPA für regelbasierte sich wiederholende Aufgaben mit großem Volumen, wenn Sie durch komplexe Systeme navigieren, die Compliance unterstützen.
- ✓ Nutzen Sie RPA, um durch einen einheitlichen Ansatz in den Bereichen Aufgabennachvollziehbarkeit, Sicherheit, Datenqualität und betriebliche Systemstabilität mehr Kontrolle zu erlangen.
- ✓ Nutzen Sie RPA zusammen mit Ihrer bestehenden Automatisierungsarchitektur für Geschäftsprozesse zur Integration für einen One Risk View.

³„Compliance at a Crossroads: One Step Forward, Two Steps Back?“ (Compliance am Scheideweg: ein Schritt vorwärts, zwei Schritte zurück?) – Accenture Compliance-Risikostudie 2016

✓ DER WEG ZUM DIGITALEN WERT

Auf dem Weg zur Wertschöpfung aus der digitalen Automatisierung müssen Sie überlegen, wie effektiv Sie Ihren Kunden dienen.

„Die Finanzbranche befindet sich in einer Metamorphose, die nach gründlicher und radikaler Veränderung der zentralen Betriebsweise verlangt, daher sollten bei der digitalen Transformation nicht nur der Beziehungswert gefördert, sondern auch die Kosten minimiert werden.“

– Accenture, Robotic Process Automation bei Finanzdienstleistungen

RPA hat sich zu einem herausragenden Automatisierungstool entwickelt. Eine digitale RPA-Belegschaft behandelt häufig auftretende, sich wiederholende Aufgaben effizienter und präziser als jeder menschliche Eingriff. Wenn RPA fest in eine komplette Plattform zur digitalen Prozessautomatisierung integriert ist, gewinnt Ihr Finanzinstitut einen deutlich größeren kundenorientierten Vorteil sowie Innovationsmöglichkeiten.

Kontaktieren Sie info.de@appian.com für weitere Informationen über Appian, The Digital Transformation Platform™ und **Appian RPA with Blue Prism**.

✓ ÜBER DEN AUTOR



Michael Heffner ist Vice President, Global Banking and Capital Markets. Er sorgt dafür, dass Appians Vision auf die Herausforderungen ausgerichtet ist, die sich dem Finanzdienstleistungssektor heutzutage stellen. Dazu

gehören zum Beispiel, mittels IT den Geschäftswert und die betriebliche Exzellenz zu fördern und neue Ebenen der Kundeneinbindung zu erreichen. Heffner ist ein erfahrener Veteran,

der verschiedensten Organisationen in der Finanzdienstleistungsbranche geholfen hat, durch innovative Problemlösungsansätze erfolgreich zu sein. Vor Appian war er Managing Director, Business Transformation, bei State Street Global Markets. Außerdem war er im Management bei Accenture und Charles Schwab & Co. tätig. Heffner hat einen BSBA in Wirtschaftswissenschaft von der University of South Carolina und einen MBA mit Schwerpunkt Finanzwesen vom Babson College.

Appian



Appian bietet eine führende Low-Code Software-Entwicklungsplattform, mit der Unternehmen schnell leistungsstarke und einzigartige Anwendungen entwickeln können. Die auf der Plattform von Appian erstellten Anwendungen helfen Unternehmen, ihre digitale Transformation voranzutreiben und sich von der Konkurrenz abzuheben.

Weitere Informationen finden Sie auf www.appian.de.