



Liebe Leserin, lieber Leser,

kommt nach der menschenleeren Fabrik jetzt die menschenleere Verwaltung, weil Maschinen immer mehr Serviceaufgaben übernehmen? Robotic Process Automation (RPA) gehört zu den Schlüsselbegriffen der nächsten Automatisierungswelle, die nach den Produktionsprozessen nun die administrativen Abläufe erfasst. Zwar haben Roboter die Menschen noch nicht gänzlich aus den Fabriken verdrängt, doch arbeiten dort sehr viel weniger Menschen als früher, und die sind zum Teil hochqualifizierte Spezialisten. Im Zuge von Industrie 4.0 wird aktuell die nächste Stufe der Automatisierung erreicht. Sie verspricht weitere Effizienz- und Qualitätssprünge, verändert aber auch die Zahl und Art der Arbeitsplätze fundamental. Diese Revolution steht nun auch den Service- und Verwaltungsbereichen bevor. Neue digitale Technologien bieten die Chance, administrative Prozesse, etwa in der Buchhaltung, drastisch zu beschleunigen oder vollständig zu automatisieren. Das fördert neue Geschäftsmodelle und sichert bestehende, etwa in der Finanzindustrie. Die Kehrseite der Medaille ist der tiefgreifende Wandel unserer Arbeitswelt. Viele der heutigen Arbeitsplätze wird es künftig nicht mehr geben. Die entstehenden neuen Jobs werden andere Qualifikationen erfordern und den Verlust der „alten“ nicht kompensieren. So gehört die soziale Verantwortung der Unternehmen zur transformativen Herausforderung der Automatisierung.

Organisationen sind gut beraten, sich frühzeitig mit den Möglichkeiten sowie den Auswirkungen von Robotics in Servicebereichen und -prozessen auseinanderzusetzen. Die vorliegende Ausgabe der Horváth Directions zeigt, wohin die Reise geht, und beleuchtet Risiken und Chancen der neuen Technologien, die sich zum Beispiel mit dem Operations Performance Management steuern lassen. Interviews mit Managerinnen der Deutschen Bank, der Versicherungskammer und von Borealis geben zudem Einblicke in Erfahrungen mit Roboterlösungen und künstlicher Intelligenz. Diese sowie weitere Meinungen und Anregungen finden Sie auch digital unter www.horvath-partners.com/directions

Viel informatives Lesevergnügen wünscht herzlich
Ihr

Dr. Michael Kieninger
Sprecher des Vorstands der Horváth AG