

# Roboter

” sind Produktivitätstreiber “

Roboterlösungen bieten der Finanzbranche die Chance auf einen Quantensprung in der Produktivität. Die Deutsche Bank nutzt diese neuen Technologien bereits. Im Interview skizziert Gülabatin Sun, Head of Operations PW&CC der Deutschen Bank, die *Bedeutung und die Erfolgsfaktoren eines effektiven Robotik-Einsatzes.*

## IM ZUGE DER DIGITALISIERUNG BESCHÄFTIGEN SICH ALLE BRANCHEN MIT ROBOTERTECHNOLOGIEN. WIE RELEVANT IST DAS THEMA FÜR BANKEN?

SUN / Sehr relevant, denn unsere Branche ist traditionell papierlastig und besitzt eine vergleichsweise heterogene IT-Ausstattung. Obwohl sich nahezu alle Banken bereits seit einiger Zeit in Richtung eines höheren Digitalisierungsgrads bewegen, besteht erheblicher Nachholbedarf. Insbesondere weil sich das Kundenverhalten durch die Nutzung digitaler Zugangskanäle massiv verändert, müssen Geschäftsmodelle und die dafür notwendige Infrastruktur grundlegend weiterentwickelt werden. Mit Roboterlösungen wie Robotic Process Automation stehen nun Technologien zur Verfügung, die eine Automatisierung von Service- und Abwicklungsprozessen von der digitalen Schnittstelle zum Kunden bis weit in die Bank-Operations hinein ermöglichen.

## WELCHE VORAUSSETZUNGEN BRINGT DIE DEUTSCHE BANK HIERFÜR MIT?

SUN / Die Deutsche Bank ist bestens vorbereitet. Wir haben bereits vor fast zehn Jahren eine Operations-Plattform etabliert, die für neue Technologien skalierbar ist. Wir wollten damit die dezentralen Backoffice-Einheiten in wenigen Operations Centern bündeln und haben von Anfang an auf eine Prozessoptimierung sowie eine IT-basierte Workflowlösung gesetzt. Unsere Plattform bietet umfassende Transparenz, sowohl im Hinblick auf die Kunden als auch im Hinblick auf die interne Leistungserbringung, sodass wir die Operations sehr effektiv und de facto in Echtzeit steuern können. Ein darauf aufbauendes Human Workforce Management ermöglicht eine Produktivitätssteuerung, bei der wir intraday, also sehr kurzfristig, auf Kapazitätsschwankungen reagieren können. Durch die zugrunde liegende Prozessarchitektur können wir stufenweise einzelne Services und Prozesse digitalisiert entwickeln und einführen. Das gehört für uns bereits zum Tagesgeschäft.

## WELCHE BEDEUTUNG HAT DAS THEMA ROBOTICS FÜR IHRE ORGANISATION?

SUN / Wir haben bereits in der Vergangenheit Prozesse automatisiert – zum Teil bis hin zu einer vollständig durchgängi-

gen Auftragsabwicklung. Das hatte allerdings Grenzen, unter anderem weil wir einen Großteil der Aufträge nach wie vor in Papierform oder als unstrukturierte Daten erhalten. Dank des Einsatzes von Onlineformularen, Scanning- und OCR-Texterkennung steigt allerdings der Anteil strukturierter Daten – und hier kommen die Roboter ins Spiel. Sie erfassen und prüfen diese Daten und übertragen sie in die entsprechenden Kernsysteme. Auf diese Weise können wir vormals manuell durchgeführte Tätigkeiten mit vergleichsweise einfachen Mitteln automatisieren. Roboter sind damit eine Produktionsressource, die das etablierte Human Workforce Management erweitert, und ein zusätzlicher Produktivitätstreiber, mit dem wir unsere Produktionskosten teils signifikant senken. Sie sind aber nur ein Baustein unseres Gesamtansatzes und müssen auch nicht die gesamte Auftragsabwicklung abdecken, sondern können gezielt für einzelne, repetitive Vorgänge eingesetzt werden.

## WIE SIEHT IHR GESAMTANSATZ IM OPERATIONS MANAGEMENT AUS?

SUN / Die Basis bildet eine Produktionsplattform, bestehend aus einer Prozess- und Servicearchitektur sowie einem Workflowsystem. Damit sind wir den Prinzipien der industriellen Produktion bereits sehr nahe. Darauf aufbauend haben wir ein ausgefeiltes Performance-Management-System entwickelt, das uns in die Lage versetzt, bei sehr effizienter Leistungserstellung alle vereinbarten Service Level Agreements zu erfüllen. Dabei ist der zielgerichtete Einsatz aller Ressourcen – menschliche Arbeitskraft, Roboter und Dienstleister – in einem Gesamtoptimum zu steuern. Daher muss das Ressourcenmanagement für die Roboterintegration weiterentwickelt werden.

## WAS SIND DIE ERFOLGSFAKTOREN FÜR „DIGITALE“ OPERATIONS?

SUN / Neben den Prozessen und der Plattform ist es definitiv die Führung! Unser entscheidender Erfolgsfaktor ist unser Führungssystem, mit dem wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeden Tag auch im Hinblick auf die Möglichkeiten der Automatisierung begleiten. So versetzen wir sie in die Lage, Service weiter zu denken und bei der täglichen Arbeit zu leben. ■