



Robotic Process Automation (RPA)

Nutzen und Anwendungsgebiete
für den Öffentlichen Sektor

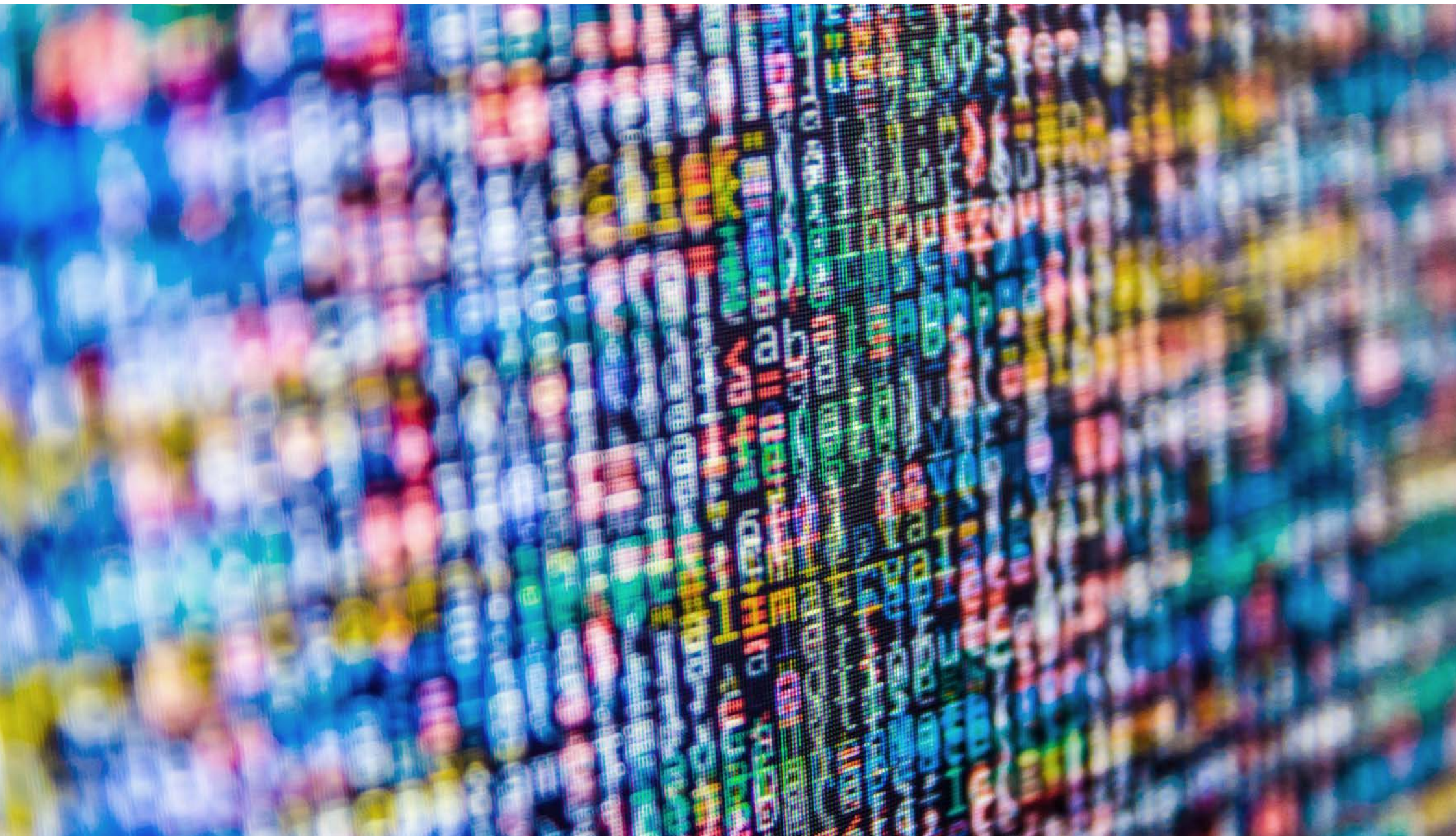


Inhaltsübersicht

Heutige Herausforderungen für den Öffentlichen Sektor	4
Was ist Robotic Process Automation (RPA)?	6
Welchen Nutzen bringt RPA für den Öffentlichen Sektor?	8
Grenzen und Weiterentwicklungspotenzial von RPA	12
Mögliche Anwendungsgebiete im Öffentlichen Sektor	14
Fazit	16
Autoren	18
Anhang	19
Über NTT DATA	19

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.

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. Jahrhundert 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, vergleichbar 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.

Welchen Nutzen bringt RPA für den Öffentlichen Sektor?

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.

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).

Außerdem lässt ein Software-Roboter 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.

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 Zahldreher, und sie sind niemals müde, gelangweilt oder abgelenkt. RPA arbeitet daher typischerweise mit über 99% Zuverlässigkeit. Sollte der Roboter bei einem Ausnahmefall doch einmal nicht weiterkommen, wird dieser einfach an einen menschlichen Kollegen ausgesteuert, und der Roboter setzt seine Arbeit mit einem anderen Vorgang fort.

Auch aus Revisionsicht 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.

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.



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.

Grenzen und Weiterentwicklungspotenzial von RPA

Bestimmte Merkmale eines Prozesses können derzeit noch den Einsatz von RPA erschweren. Die Weiterentwicklung von RPA adressiert aber kurzfristig diese Engpässe, unter anderem durch den Einsatz komplementärer Technologien wie z.B. Künstliche Intelligenz.

RPA geht mit seinen Fähigkeiten weit über altbekannte Lösungen wie Makros, Skripte oder Screen-Scraping hinaus. Solche Tools bilden bestenfalls eine simple Wenn-Dann-Logik ab, zum Teil replizieren sie auch nur Aktivitäten, die ihnen von einem Menschen gezeigt wurden (wie Mausbewegungen, Klicks oder Tastatureingaben). Das erschwert die Wartung und begrenzt die Möglichkeiten zur Skalierung im Rahmen eines größeren Rollouts. Ihnen fehlt zudem eine Gesamtsicht auf den Prozess, und sie wissen auch nicht, an welcher Stelle im Ablauf sie gerade stehen. Vor allem aber wirken sie in der Regel in nur einem einzigen System.

Aber auch RPA hat seine Grenzen. RPA selbst ist keine Künstliche Intelligenz, sondern arbeitet Prozesse in der Verwaltung methodisch und in vorkonfigurierten Schritten ab. Ein Software-Roboter ist damit letztlich nur so gut, wie er auf einen Prozess eingestellt wurde. Doch auch bei einer durchaus möglichen Kombination mit einer KI, ist der Mensch – zumindest noch – überlegen im Hinblick auf z.B. Urteilsvermögen, Kreativität oder Sozialkompetenz. So ist die Stärke von RPA zusammen mit KI, sich schnell durch riesige Datenmengen aus einer Vielzahl an Quellen zu arbeiten, um in Echtzeit die nötigen Inhalte zur Entscheidungsfindung zu liefern – wie es häufig in Behörden der Fall ist. RPA ersetzt dabei jedoch nicht den Experten, sondern erleichtert ihm seine Arbeit. Folglich ist RPA nicht auf alle Prozesse gleichermaßen gut anwendbar. Mit RPA weniger gut zu automatisieren sind aktuell noch Abläufe, die durch geringes Volumen, eine komplexe Entscheidungsfindung, oft wechselnde Rahmenbedingungen, unstrukturierten Input (Telefonate, Briefe, Anträge etc.) oder eine Vielzahl von Ausnahmefällen geprägt sind.

Genau diese Anforderungen füllt RPA aber im Rahmen seiner Weiterentwicklung immer weiter aus, und zwar gerade auch durch die Anbindung komplementärer Technologien. Hierzu gehören unter anderem Texterkennung (OCR), Natürliches Sprachverständnis, Künstliche Intelligenz und Maschinelles Lernen. Der Software Roboter lernt hierdurch, noch besser mit komplexen Entscheidungen, wechselnden Rahmenbedingungen oder einer Vielzahl von Ausnahmefällen umzugehen. In wenigen Jahren wird RPA daher die Abläufe im Öffentlichen Sektor wesentlich besser erfassen, bewerten und sich selber entsprechend anpassen können. In Kiel beantwortet ein Chatbot Fragen der Bürger zur Verwaltung. Damit kommen dann 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. Einsatzgebiete können u.a. Deutsche Rente, Steuerverwaltung/ Elster, Sozialkassen, Krankenkassen oder das Bundesverwaltungsamt sein.

Noch kann also die Beschaffenheit eines bestimmten Prozesses dem Einsatz von RPA gewisse Grenzen aufzeigen. Zudem kann RPA anfällig sein für größere Veränderungen an Abläufen oder Systemen – erst recht, wenn ein Software-Roboter remote auf die Anwendungen einer öffentlichen Verwaltungsorganisation zugreift. Eine Hürde für RPA ganz anderer Natur ist aber auch die Akzeptanz der Organisation, in der Software-Roboter eingesetzt werden sollen. Dieses Thema muss ohne Frage mit klugem Change Management rechtzeitig angegangen, begleitet und gelöst werden. Hierzu müssen alle relevanten Stakeholder für RPA gewonnen und die richtigen Sponsoren hinter den Einsatz von Software-Robotern gebracht werden. Themen wie Daten-Sicherheit, Regeln, Arbeitsplatz, Ängste, Vertrauen, Zusammenarbeit werden hier betrachtet werden müssen. Es geht unter anderem darum, Chancen zu nutzen und Risiken zu bewerten. Außerdem bedarf es eines geeigneten Steuerungsmodells, um die Anwendung von RPA unter anderem mit weiteren Verwaltungszielen der Organisation in Einklang zu bringen.

Das Vertrauen in einen sicheren Datenaustausch ohne Medienbruch oder Datenanalyse unter Berücksichtigung regionaler und globaler Rahmenbedingungen sowie rechtliche Anforderungen ist als Basis für erfolgreiches RPA zu sehen.

Software-Roboter beherrschen heute einfache und stabile Prozesse. Ihre Weiterentwicklung folgt einer steilen Lernkurve, so dass schon kurzfristig Anwendungsfälle in komplexen, dynamischen und von Ausnahmefällen geprägten Abläufen zu sehen sein werden.



Mögliche 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.

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

Abb. 1: Automatisierungspotenzial im Öffentlichen Sektor (Auszug)

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.

Zu den Erfolgsfaktoren für die Einführung von RPA gehören unter anderem:

- Standardisierte Prozesse mit einfachen Entscheidungen nutzen
- Start mit einem Prozess und Analyse der ersten Ergebnisse von RPA
- Integration von externen Experten und Know How Transfer
- Einrichtung eines RPA Competence Centers, für die Themen Einsatzplanung, Scoping, Design, Entwicklung und Implementierung
- RPA durch Change Management begleiten und unterstützen
- Analyse und Anpassung der Prozessgestaltung
- konsequente Leistungsüberwachung der Software-Roboter



Fazit

Insgesamt lässt sich feststellen, dass RPA viele Chancen und Möglichkeiten bietet, ohne dass umfangreiche Investitionen erforderlich sind.

Grundlage für die Zukunftsfähigkeit ist eine bürgerorientierte Verwaltung – online, transparent und sicher. Denn staatliche Entscheidungen basieren auf Datenaustausch, -analyse und Datensicherheit. Nur wenn der Austausch von Daten über Ressort- und Institutionsgrenzen hinweg funktioniert, sowie die Informationsbereitstellung und -verarbeitung durch geeignete Tools und IT-Sicherheit gewährleistet ist, können öffentliche Aufgaben erfüllt werden. RPA kann helfen, die Vielzahl an Daten den Behörden zur Verfügung zu stellen. Viele Organisationen im Öffentlichen Sektor müssen neue Wege gehen, um ihre Prozesse zu digitalisieren, zu automatisieren und datenbasiert zu steuern. Dies setzt Veränderungen im Hinblick auf die eingesetzten Technologien und Prozesse voraus. Agilität, Flexibilität und Innovationsfähigkeit müssen einen hohen strategischen Stellenwert erhalten – nur so ist der Öffentliche Sektor in der Lage, sich an die immer schnelleren technologischen Veränderungen anzupassen und die ständig steigenden Ansprüche der Kunden zu bedienen. RPA ist ein wichtiger Baustein, um schneller, kostengünstiger und gleichzeitig kundenorientierter zu werden. Das gesellschaftliche und technologische Umfeld verändert sich immer schneller, und eine Anpassung hieran kann nur funktionieren, wenn Standardprozesse und das Tagesgeschäft Zeit für Kreativität und Innovation lassen. Nur so kann der Öffentliche Sektor auf die sich ändernden Kundenanforderungen flexibel reagieren. 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.

Im Hinblick auf RPA ist NTT DATA auf allen Kontinenten im Einsatz und kann im großen Umfang internationale Expertise nachweisen. Weltweit hat NTT DATA bereits weit über 3.000 Software-Roboter implementiert, davon ein signifikanter Anteil im Öffentlichen Sektor, aber auch in anderen Branchen wie z.B. Versicherung, Banking, Automotive oder Telekommunikation. Hierbei arbeitet NTT DATA eng mit starken Partnern im RPA-Markt zusammen, und zwar mit Blue Prism, UiPath, NICE und Automation Anywhere.

Autoren



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



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

Anhang

Impressum

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

Bilder

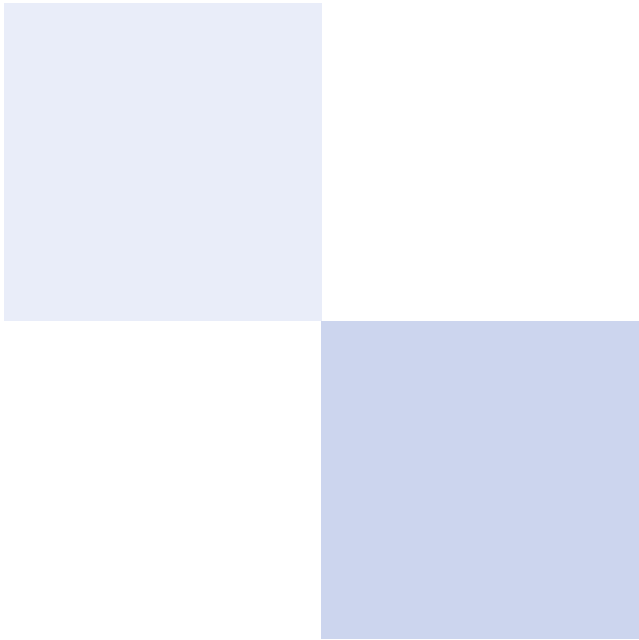
Seite 1: lassedesignen/Shutterstock
Seite 2: Ociacia/Shutterstock
Seite 4/5: BEST-BACKGROUNDS/Shutterstock
Seite 7: Willyam Bradberry/Shutterstock
Seite 8: Pressmaster/Shutterstock
Seite 10/11: NicoEINino/Shutterstock
Seite 13: ESB Professional/Shutterstock
Seite 16: Sergey NivensShutterstock

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



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