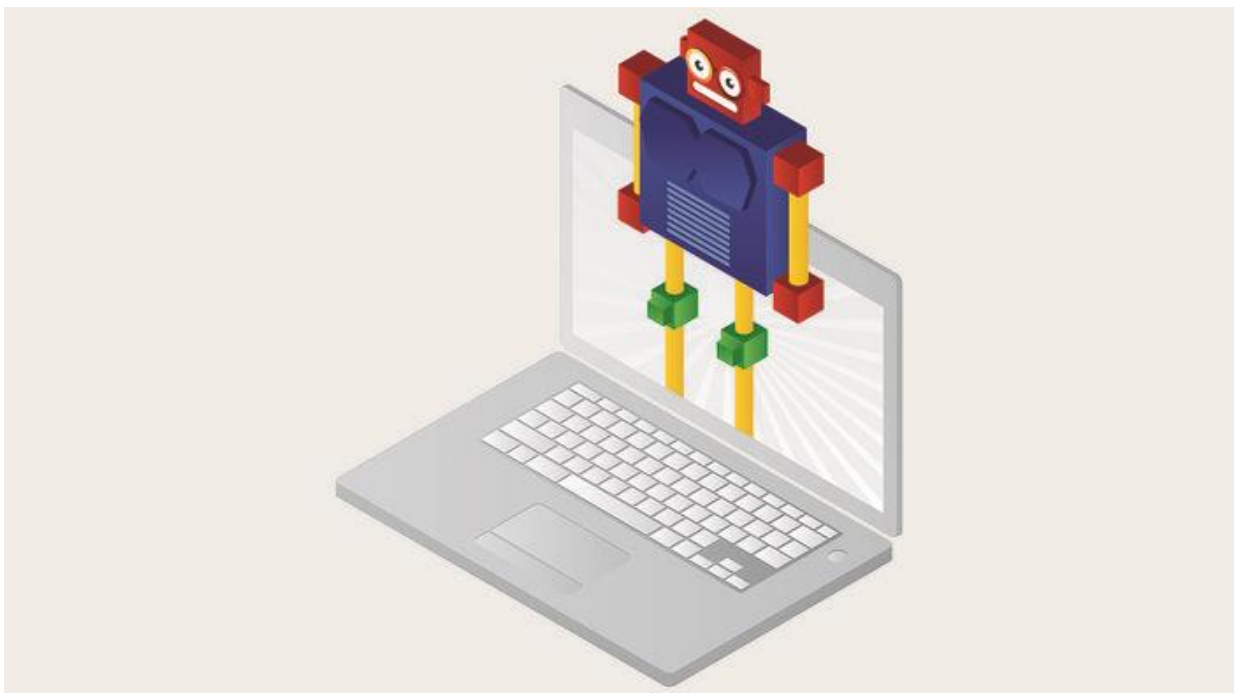


ROBOTERGESTEUERTE PROZESS-AUTOMATISIERUNG FÜR BANKEN

von Lukas Hebeisen, Head of Implementation & Digital Transformation, Swiss Post Solutions.
Publiziert in der Netzwoche (07.06.2017)

PostFinance und Swiss Post Solutions haben in einem gemeinsamen Projekt ermittelt, wie -Software-Roboter Backoffice-Prozesse von PostFinance unterstützen könnten. Ausser beim Adressänderungsprozess wurde auch beim Inkassoprozess der Bank Software-Robotik eingesetzt.



(Quelle: iStock)

In nahezu allen Unternehmen, die Finanzdienstleistungen anbieten, sind manuelle und repetitive Tätigkeiten sowie heterogene Systemlandschaften Programm. Gleichzeitig stehen die digitale Transformation, Prozessoptimierungen und Kosteneinsparungen ganz oben auf der Agenda. Wie ein Projekt von PostFinance und Swiss Post Solutions zeigt, ist Robotic Process Automation (RPA) ein mögliches Mittel, um diese Ziele zu verknüpfen.

Inkassoprozess mit Robotik

Wenn Herr Suter oder Frau Meier vergessen haben, ihre Kreditkartenrechnung zu bezahlen, wird bei PostFinance ein komplexer Prozess ausgelöst: Eine Liste mit Angaben der säumigen Kundinnen und Kunden wird dazu in regelmässigen Abständen von einem Backoffice-Team der Bank manuell bearbeitet. Dabei müssen ein mehrstufiger Ablauf beachtet und verschiedene Systeme bedient werden.

Prozessautomatisierung mit Robotik

Swiss Post Solutions entwickelte für PostFinance eine Lösung, bei der RPA eingesetzt wird. Ein Roboter prüft dabei regelmässig – auch ausserhalb von Bürozeiten – die Inkassofälle. Er erkennt Daten wie IBAN-Nummer oder Kreditkartentyp und startet verschiedene Backoffice-Applikationen, um die Fälle zu analysieren und zu prüfen, wann vorherige Kreditkartenrechnungen beglichen wurden.

In einem nächsten Schritt teilt der Roboter den Mitarbeitenden mit, welche Konten verrechenbare Beträge aufweisen. So unterstützt der Roboter den Prozess, unter der Beachtung aller nötigen Geschäftsregeln, beinahe in Echtzeit.

Bessere Qualität und Compliance

"RPA ist eine wichtige Schlüsseltechnologie, die es Unternehmen im digitalen Wandel ermöglicht, die Bearbeitungsqualität zu steigern und die manuelle Bearbeitungszeit zu reduzieren", sagt Jörg Vollmer, Leiter Swiss Post Solutions. "Ein weiterer Vorteil ist, dass die alten Systeme nicht neu konfiguriert werden müssen, da der Roboter auf den bestehenden Systemen arbeitet. Genauso ist sichergestellt, dass jeder Schritt vollständig nachvollziehbar und dokumentiert ist und die betroffenen Daten im Unternehmen bleiben."

Intelligente Automation bei Swiss Post Solutions

Künstliche Intelligenz kann unstrukturierte Dokumente wie E-Mail-Anfragen automatisch verarbeiten. Sie ermittelt zuerst den Inhalt der Nachricht: Handelt es sich etwa um eine Offertanfrage? Dann sucht das System nach Schlüsselinformationen wie dem Namen des Absenders und seiner Kundennummer und kombiniert sie mit intern vorhandenen Kundendaten. Je nach Datenlage und definierten Regeln kann das System nun komplett eigenständig weiterarbeiten und die gewünschte Offerte verschicken. Kommt das System allein nicht zurecht, leitet es die Anfrage an einen Sachbearbeiter weiter. Wiederholt sich die Situation, erkennt das System den Fall und löst ihn selbstständig. Es lernt also fortlaufend dazu.