

Automatisch mehr Servicequalität

Robotic Process Automation im Finanzsektor

CGI

Experience the commitment®

CGI unterstützt ein führendes deutsches Unternehmen im Finanzsektor bei der Implementierung und Anwendung von Robotic Process Automation (RPA). CGI deckt hierbei das gesamte Spektrum an benötigten Experten ab: vom Business Analysten über den Entwickler bis zum Tester.

DIE HERAUSFORDERUNG

Im Zuge der digitalen Transformation haben sich die Erwartungen der Konsumenten an Finanzinstitute stark verändert. Um die Qualität und das Tempo der Kundenservices zu steigern, dabei das eigene Back-Office zu entlasten und gleichzeitig den Prozessaufwand zu senken, entschloss sich ein führendes deutsches Unternehmen im Finanzsektor dazu, RPA zu implementieren.

Nach einem sehr erfolgreich durchgeführten Pilotprojekt, das im Rahmen eines Proof of Concept erfolgte, entschied sich das Finanzinstitut für eine Plattform, die es dem Unternehmen ermöglicht, zügig zu skalieren und alle regulatorischen Anforderungen sicher zu erfüllen. Nun soll die RPA-Technologie auch in den ausländischen Tochterfirmen ausgerollt werden. Außerdem wurde in Deutschland die Zahl der automatisierten Prozesse noch einmal erhöht. Synergieeffekte und Skalierbarkeit der RPA-Plattform sollen so optimal genutzt werden.

Durch diese wachsende Anzahl an zu automatisierenden Prozessen benötigte das Finanzunternehmen die Unterstützung externer Fachleute.

UNSERE ANTWORT

CGI stellt in dem umfassenden Automatisierungsprojekt zu einem überwiegenden Teil die IT-Experten. Unsere Fachleute übernehmen dabei alle wichtigen Schritte: von der Analyse, über die Entwicklung und das Testen bis hin zur Inbetriebnahme und Dokumentation.

Der gesamte Prozess einer Automation dauert in der Regel zwischen einem und drei Monaten. Anfänglich wird noch überwacht, wie der Roboter arbeitet, bis er völlig autark funktioniert. Das Finanzunternehmen profitiert hierbei stark von den technologischen und methodischen Kompetenzen der CGI Mitarbeiter und ihrer profunden Testexpertise.



WAS IST RPA?

Bei der Robotic Process Automation (RPA) werden Software oder sogenannte Roboter so programmiert, dass sie End-to-End-Prozesse, Aufgaben oder Transaktionen bearbeiten, Daten manipulieren und auf bestimmte Auslöser automatisch reagieren können. RPA ist eine non-invasive Technik, die auf der Benutzeroberfläche der bisher verwendeten Anwendungen aufbaut und keine Veränderungen an den zugrundeliegenden Applikationen erfordert.

WESENTLICHE VORTEILE

- **Reduktion operativer Kosten:** durch automatisierte Prozesse
- **Gesteigerte Agilität und Schnelligkeit:** bei operativen Tätigkeiten
- **Höhere Zufriedenheit bei den Mitarbeitern:** durch mehr Zeit für die Kernaufgaben
- **Größere Genauigkeit:** bei repetitiven Aufgaben
- **Mehr Flexibilität und Skalierbarkeit**
- **Reduktion der Time-to-Market**

de.cgi.com

© 2018 CGI DEUTSCHLAND

DIE VORGEHENSWEISE

Der Fokus bei den ausgewählten Prozessen liegt auf repetitiven, hoch voluminösen Back-Office-Prozessen, die durchgängig automatisiert werden sollen. Dabei wird streng darauf geachtet, dass den Prozessen klare Regeln zu Grunde liegen und der Dateninput in strukturierter Form vorliegt. Im Zuge der Automatisierung folgt die Software einem zuvor definierten Workflow, um anhand von strukturierten Daten innerhalb verschiedener Systeme Entscheidungen zu treffen und Daten entsprechend einzutragen.

So ist es mittlerweile möglich, beispielsweise Adressänderungen für einen Kunden oder die Bestellung einer neuen Kundenkreditkarte vollautomatisiert durchzuführen. Trifft die Software bei der Prozessbearbeitung auf unerwartete Fehler, wird der Vorgang an einen Back-Office-Mitarbeiter weitergeleitet: Mensch und Maschine ergänzen sich also perfekt.

DAS ERGEBNIS

Innerhalb von rund einem Jahr konnten drei agile Teams aufgebaut werden, die zu rund 70 Prozent aus CGI Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bestehen. Diese decken das gesamte Aufgabenspektrum ab und stellen Business Analysten, Entwickler und Tester. Gemeinsam haben sie bereits mehr als 20 Prozesse automatisiert. Heute werden mit RPA täglich über 3.000 einzelne Transaktionen abgearbeitet. Dabei wird eine durchschnittliche Automatisierungsquote von 80 Prozent angestrebt.

Ein weiterer positiver Effekt ist die bessere Planbarkeit und Zeitersparnis: Die durch die Roboter übernommenen Aufgaben können im Vorhinein projiziert und 24 Stunden am Tag ausgeführt werden. Die Automatisierung ermöglicht somit neben der Einsparung von Prozesskosten auch das Einhalten von SLAs.

WARUM CGI

CGI verfügt über mehr als 35 Jahre Erfahrung im Financial Services Sektor. Unser holistischer Unternehmensansatz bietet eine große Bandbreite an Lösungen und Services, mit denen unsere Kunden deutlich an Effizienz und Agilität gewinnen und dies in einen Wettbewerbsvorteil verwandeln können.

Unser fundiertes Know-how in der Planung und Umsetzung von digitalen Projekten bei Banken und Versicherungen rund um den Globus stellt sicher, dass die Unternehmen ihre Ziele zuverlässig erreichen.

ÜBER CGI

CGI ist globaler Dienstleister für IT und Geschäftsprozesse. Wir wurden 1976 gegründet und verfügen heute an 400 Standorten in 40 Ländern über 73.000 Mitarbeiter.

Für unsere Kunden sind wir weltweit vor Ort – mit Business- und IT-Beratung, Systemintegration und Outsourcing-Services auf Top-Niveau.

Wir unterstützen sie dabei, laufende Investitionen besser zu nutzen und gleichzeitig neue digitale Technologien und Business-Strategien einzusetzen, durch die sich optimale Lösungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette realisieren lassen.

Im Hinblick auf Zeit- und Budgettreue bekommen wir auf Grund unserer strikten Lieferdisziplin regelmäßig Bestnoten. Dazu konnten wir in den Kundenzufriedenheitsanalysen der vergangenen zehn Jahre kontinuierlich mehr als neun von zehn möglichen Punkten erzielen.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns unter info.de@cgi.com oder besuchen Sie uns auf www.de.cgi.com.