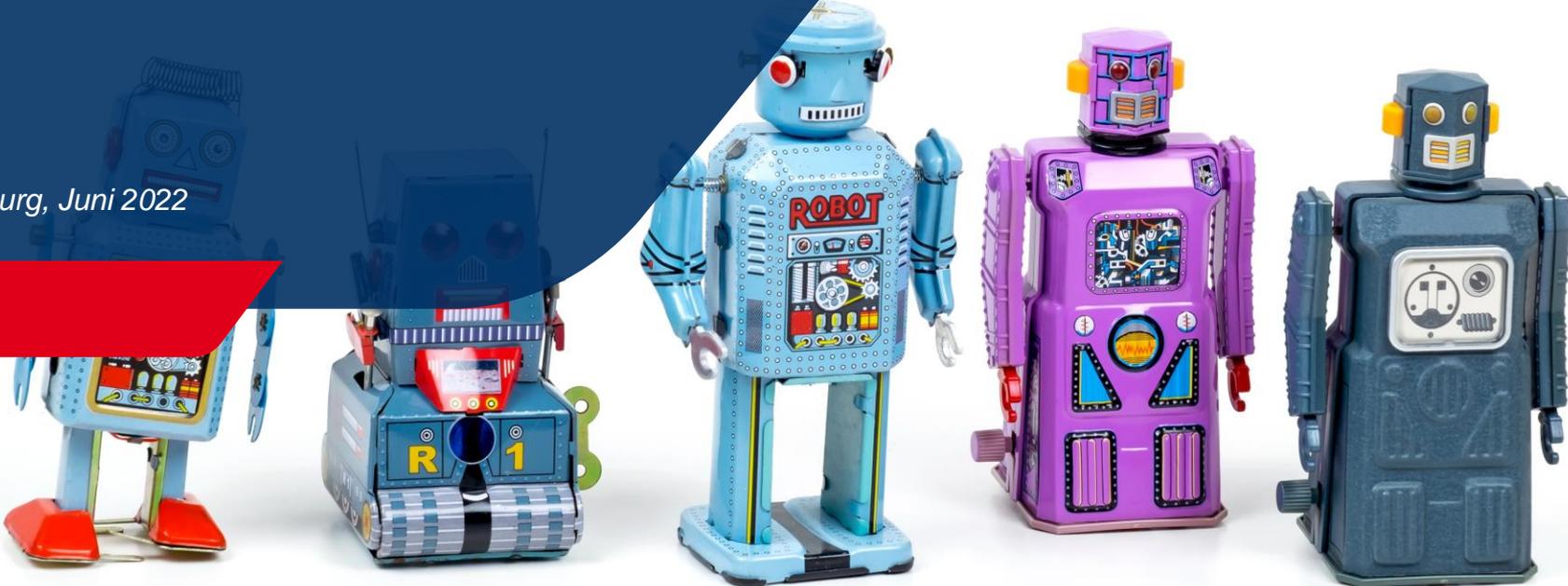


Robotic Process Automation

in der Hamburger Verwaltung

Hamburg, Juni 2022

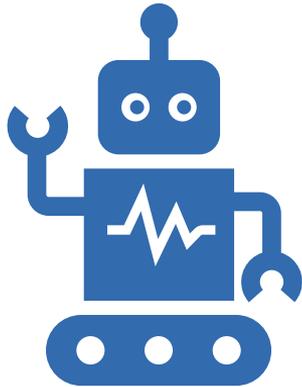


IMPULSVORTRAG

01

WAS IST ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA) ? – 1/2

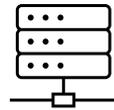
Die Technologie



Technologie zur **Automatisierung regel-basierter, strukturierter Geschäftsprozesse**



Roboter arbeitet auf **Benutzeroberfläche** von Anwendungen und **simuliert Maus- u. Tastendrucke**

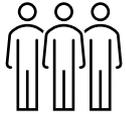


Durch Funktionsweise müssen **keine Änderungen an bestehenden Systemen** vorgenommen werden

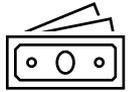


Keine Künstliche Intelligenz! Roboter arbeitet nach strikten **Wenn-Dann-Regeln** („virtueller Mitarbeiter“)

WAS IST ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA) ? – 2/2



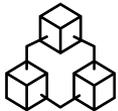
Entlastung der Mitarbeitenden:
freie Kapazitäten für alternative Aufgaben



Schnelle Nutzenrealisierung:
Kurze Projekt Umsetzungszeiten (Wochen)



Einfache Anwendung
Schnelle Befähigung von Mitarbeitenden

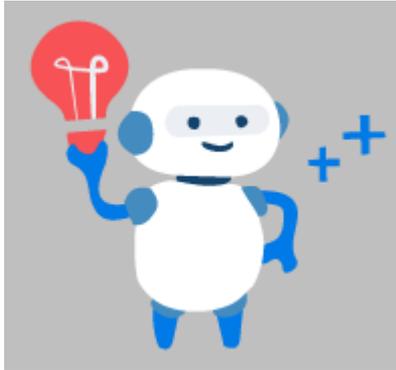


Einfache Umsetzung
kaum Auswirkungen auf bestehende IT

Die Vorteile



Prozess: *Bearbeitung von Bankrückläufern*



- Erster produktiv eingesetzter RPA-Bot seit Juni 2021 beim **Zentrum für Personaldienste (ZPD)**
- Ein **bislang vollständig manuell** durchgeführter und teilweise papierbasierter Prozess konnte **digitalisiert und automatisiert** werden
- Dank RPA können zahlreiche **SAP-Belege** automatisiert verarbeitet werden
- **Sechswöchiges Projekt**

BEISPIEL: BEARBEITUNG VON BANKRÜCKLÄUFERN

Ausgangssituation



Bankrückläufer geht in SAP ein



Mitarbeiter erzeugt Beleg



Mitarbeiter identifiziert Adressaten in KoPers



Mitarbeiter druckt Beleg



Mitarbeiter versendet Beleg via Hauspost



Digitalisierung eines teilweise papierbasierten Prozesses



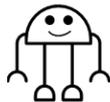
4.300 jährlich automatisierte SAP-Belege



RPA-Lösung



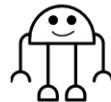
Bankrückläufer geht in SAP ein



Roboter erzeugt Beleg



Roboter identifiziert Adressaten in KoPers



Roboter schickt Beleg via E-Mail

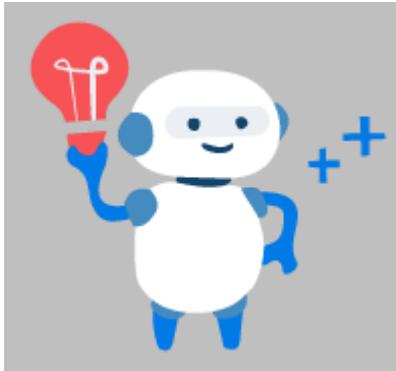


Ca. 720 jährliche **Arbeitsstunden** für alternative Aufgaben (10 min. pro Fall)



5 Mitarbeitende, die von manueller Arbeit **entlastet** werden

Prozess: *Privatanzeigen*



- Zweiter produktiv eingesetzter RPA-Bot seit August 2021 bei der **Hamburger Innenbehörde**
- Der RPA-Bot bearbeitet von Bürger:innen via Apps und Portale gemeldete **Privatanzeigen** (z.B. Falschparker)
- **Zeitlichen Entlastung** der im Prozess beteiligten Mitarbeiter:innen und **fristgerechte Bearbeitung** der u.U. vor einer Verjährung stehenden Anzeigen

Ausgangssituation



Mail-Eingang
mit Anhang



Outlook öffnen und
Funktionspostfach
wählen



Prüfung Name,
Anschrift und
Kennzeichen



Daten aus Mail
in OWI
eintragen



Speichern der Mail
und Anhänge auf
Laufwerk



Ca. 33.600
Privatanzeigen
pro Jahr, Tendenz
steigend



RPA-Lösung



Mail-Eingang
mit Anhang



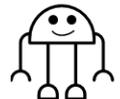
Outlook öffnen und
Funktionspostfach
wählen



Prüfung Name,
Anschrift und
Kennzeichen



Daten aus Mail
in OWI
eintragen



Speichern der Mail
und Anhänge auf
Laufwerk



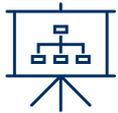
2.800 jährliche
Arbeitsstunden für
alternative Aufgaben
(5 min. pro Fall)

4 Mitarbeitende,
die von manueller
Arbeit **entlastet**
werden

WELCHE WEITEREN UMSETZUNGSIDEEN GIBT ES?



Prüfung von **Ansprüchen auf Familienzuschläge**



Abrechnung verwaltungsinterner **Schulungsveranstaltungen**



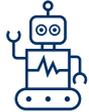
Vorbereitung von **Regelbeurteilungen**



Bearbeitung von **Leistungsberechtigungen**

Aktuell: 200 eingereichte
Automatisierungsideen

PROZESS DER EINFÜHRUNG VON RPA



RPA **Ausschreibung** über Dataport 04/20 bis 01/21 – Zuschlag **UiPath** + Atos



Aufbau Infrastruktur bei Dataport, Abschluss Ende Q1/21

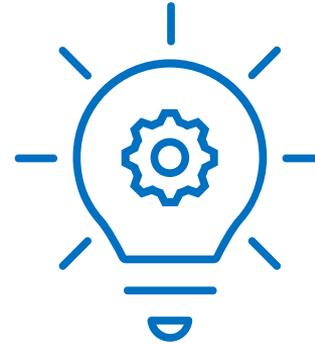


Überführung erster Piloten in Dataport **Rechenzentrum** in Q2/21



Start und Erprobung RPA Standardprozess ab Q2/21

***Was haben wir im
Rahmen der RPA
Einführung **gelernt?*****



RPA-EINFÜHRUNG – UNSERE ERFOLGSFAKTOREN (2/7)

1

Rundum Sorglos Paket

- ✓ Anschubfinanzierung
- ✓ Projektleitung und –koordination
- ✓ Templates / Vorlagen

Anwendungsfallregister

RPA-Idee Erstgespräch

Erstanalyse

Checkliste Mitbestimmung

Ergänzende Risikoanalyse

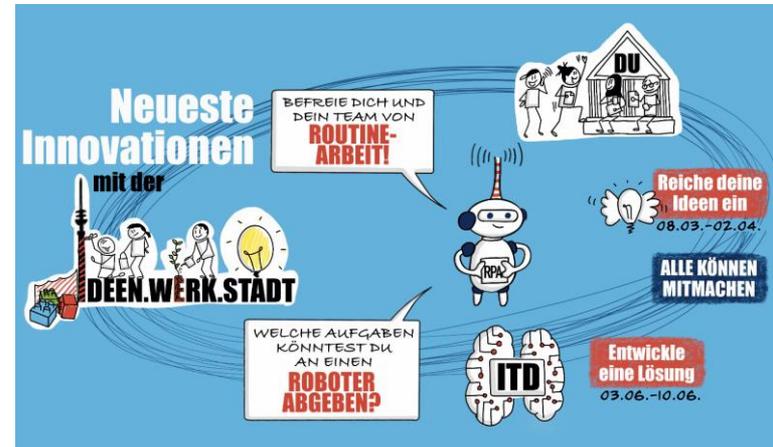
Leistungsbeschreibung

RPA-EINFÜHRUNG – UNSERE ERFOLGSFAKTOREN (3/7)

2

Kommunikation!

- ✓ Ideeneinreichungs-Kampagne
- ✓ FHH-weite RPA-Vorstellungen
- ✓ RPA-Schulungsangebot



RPA-EINFÜHRUNG – UNSERE ERFOLGSFAKTOREN (4/7)

3

Erfolgsbasierte Analyse

- ✓ Ideenliste füllen
- ✓ Kriterienbasierte Auswahl
- ✓ Stufenartige Analyse

Digitale Daten *	<input type="text"/>
	Liegen alle im Prozess benötigten Daten bereits elektronisch vor? Beispiel: Geeignet → Excel, E-Mail Ungeeignet → Brief, Anruf
Strukturierte Daten *	<input type="text"/>
	Sind die im Prozess zu verarbeitenden Daten strukturiert? Beispiel: Geeignet → Excel, SAP, FHH Fachverfahren Ungeeignet → E-Mail-Freitext
Regelbasierter Prozess *	<input type="text"/>
	Folgt der Prozess klaren Regeln? Beispiel: Geeignet → Eindeutige, übergreifende Regeln Ungeeignet → Abhängig von Anwendererfahrungen, viele Prozessausnahmen
Häufigkeit Prozessänderungen *	<input type="text"/>

RPA-EINFÜHRUNG – UNSERE ERFOLGSFAKTOREN (5/7)

4

Multiplikator:innen gewinnen

- ✓ Netzwerkaufbau / RPA Community
- ✓ Ausbildung RPA-Expert:innen
- ✓ RPA Inspirationsworkshops



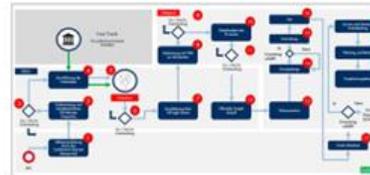
RPA-EINFÜHRUNG – UNSERE ERFOLGSFAKTOREN (6/7)

5

Fail Fast – Learn Fast

- ✓ Definition RPA-Prozess
- ✓ Definition Team & Rollen Konzept
- ✓ Definition Verantwortlichkeiten

RPA-Umsetzungsprozess

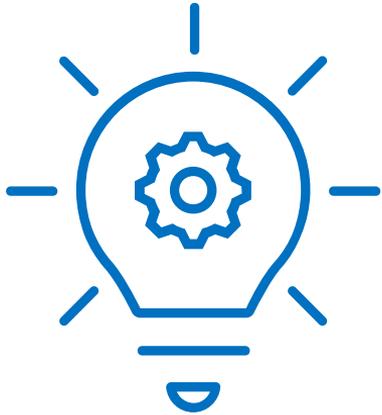


Rollen & Verantwortlichkeiten

Rolle	Prozessbewertung	Projektbilligung	Produktion & Monitoring	Entwicklung & Test	Analyse	Ideengenerierung
RPA-Experte						
RPA-Administrator						
RPA-Team						

Rolle	Prozessbewertung	Projektbilligung	Produktion & Monitoring	Entwicklung & Test	Analyse	Ideengenerierung
RPA-Experte						
RPA-Administrator						
RPA-Team						

RPA-EINFÜHRUNG – UNSERE ERFOLGSFAKTOREN (7/7)



- 1 *Rundum sorglos Paket*
- 2 *Kommunikation!*
- 3 *Erfolgsbasierte Analyse*
- 4 *Multiplikator:innen gewinnen*
- 5 *Fail Fast – Learn Fast*

DISKUSSION

02



Welche Hürden und/oder Chancen sehen Sie bei dem Einsatz von RPA in Verwaltung?

RPA Checkliste

- | | | | | | | | |
|-------------------------------------|----------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|---------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Sehr repetitiv | <input checked="" type="checkbox"/> | Regelbasiert | <input checked="" type="checkbox"/> | Strukturierter Input | <input checked="" type="checkbox"/> | Manuell |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Hohe Volumina | <input checked="" type="checkbox"/> | Maschinenlesbarer Input | <input checked="" type="checkbox"/> | Wenige Ausnahmen | | |

Vortragende



Sophie Park



Zehra Öztürk

Senatskanzlei - Amt für IT und Digitalisierung
Referat Steuerung Fachverfahren und Neue Technologien



sophie.park@sk.hamburg.de



zehra.oeztuerk@sk.hamburg.de

RPA Spezialisten



Eva-Marie Paschen



Sören Alvermann

Bei weiteren Fragen rund um RPA wenden Sie sich gerne an die fachlichen Leitstelle Prozessautomatisierung



flprozessautomatisierung@sk.hamburg.de