

29. November 2017 | 38. ProcessLab-Colloquium

Smart Process Automation in der Commerzbank

Steffen Graf / Bereichsleiter Produktionssteuerung, Head of CoC Smart Automation

DELIVERY CENTER 

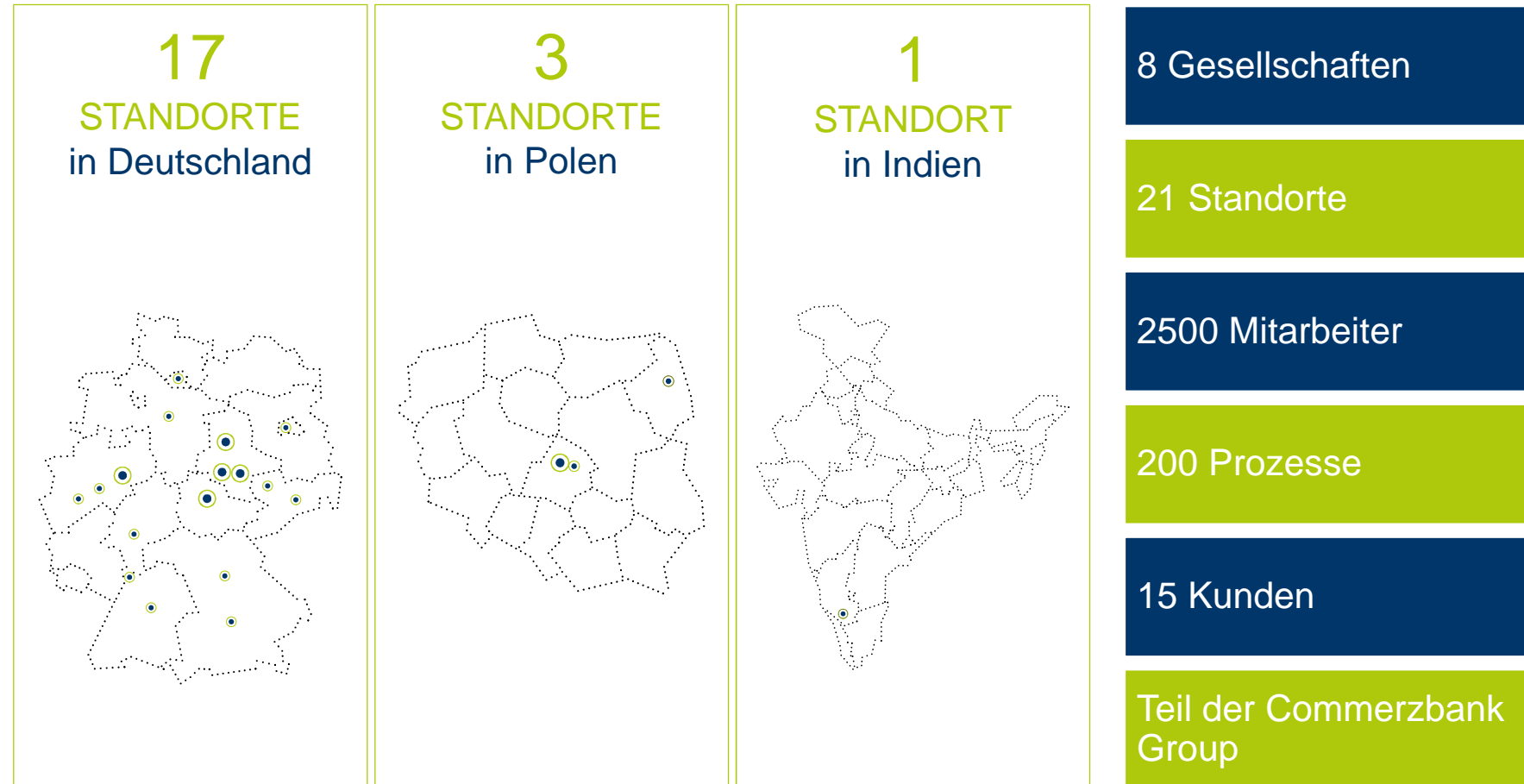
Wir übernehmen Prozesse,
zuverlässig und effizient

 **Frankfurt School**
of Finance & Management
German Excellence. Global Relevance.

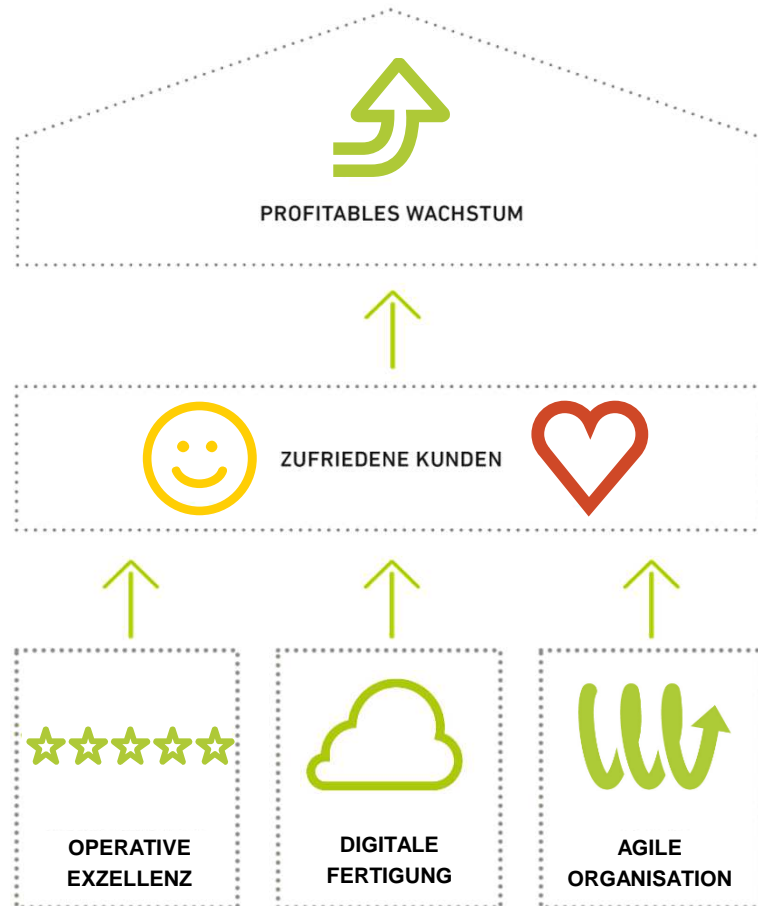
AGENDA

- 01 VORSTELLUNG DELIVERY CENTER
- 02 SMART PROCESS AUTOMATION – WAS IST DAS EIGENTLICH?
- 03 EINSATZGEBIETE UND BENEFITS
- 04 VORGEHENSMODELL
- 05 AKTUELLER STATUS IN DER COMMERZBANK
- 06 ERFOLGSFAKTOREN UND AUSBLICK

DELIVERY CENTER: GLOBALE AUFSTELLUNG MIT SCHWERPUNKT IN DEUTSCHLAND



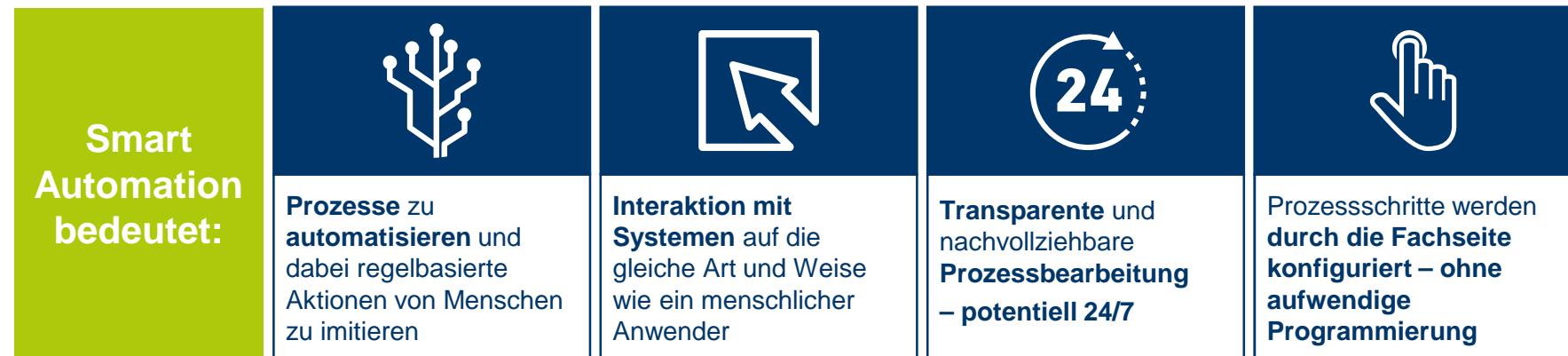
KLARE STRATEGIE UNTERSTÜTZT FOKUSSIERUNG IM DELIVERY CENTER



MISSION STATEMENT

Wir übernehmen Prozesse, zuverlässig und effizient

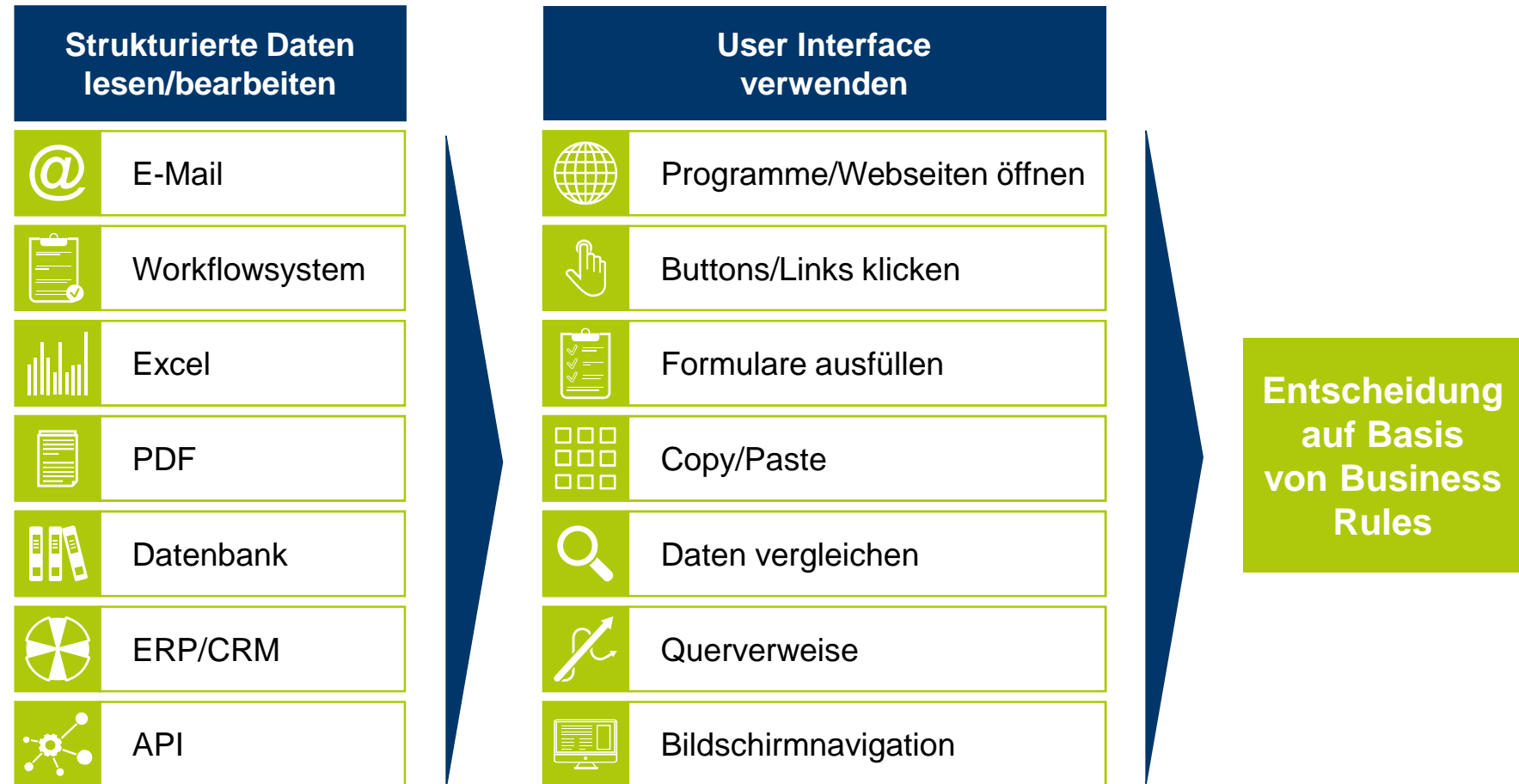
SMART AUTOMATION MIT HOHEM VERÄNDERUNGS-POTENTIAL



Einsatzfelder

- | | | |
|--|----------|---|
| Voraussetzung für eine Automatisierung: | 1 | Wiederkehrende Prozesse mit hohen Volumina |
| | 2 | Regelbasiert mit geringem Entscheidungsspielraum |
| | 3 | Hohes Maß an Standardisierung mit wenigen Ausnahmen |
| | 4 | Nutzung strukturierter elektronischer Daten |
| | 5 | Prozesse in denen idealerweise ≥ 2 IT-Systeme genutzt werden |

WAS KANN SMART AUTOMATION?



EINSATZGEBIETE UND BENEFITS SMART AUTOMATION



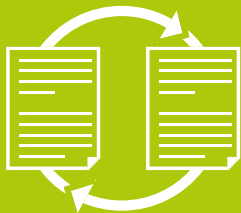
Automatisierung operativer Prozesse als „2nd best solution“ nach STP-Verarbeitung / vollständiger Digitalisierung

- Zur Hebung von Effizienzen
- Zur Steigerung der Qualität
- Zur Reduktion von Risiken
- Zur Steigerung der Geschwindigkeit
- Zur Entlastung der Mitarbeiter von eintönigen / stupiden Aufgaben

Durchführung von (einmaligen) Datenbereinigungen



- Zur Steigerung der Datenqualität
- Zur Vermeidung von kurzfristigem Personal Auf- und Abbau

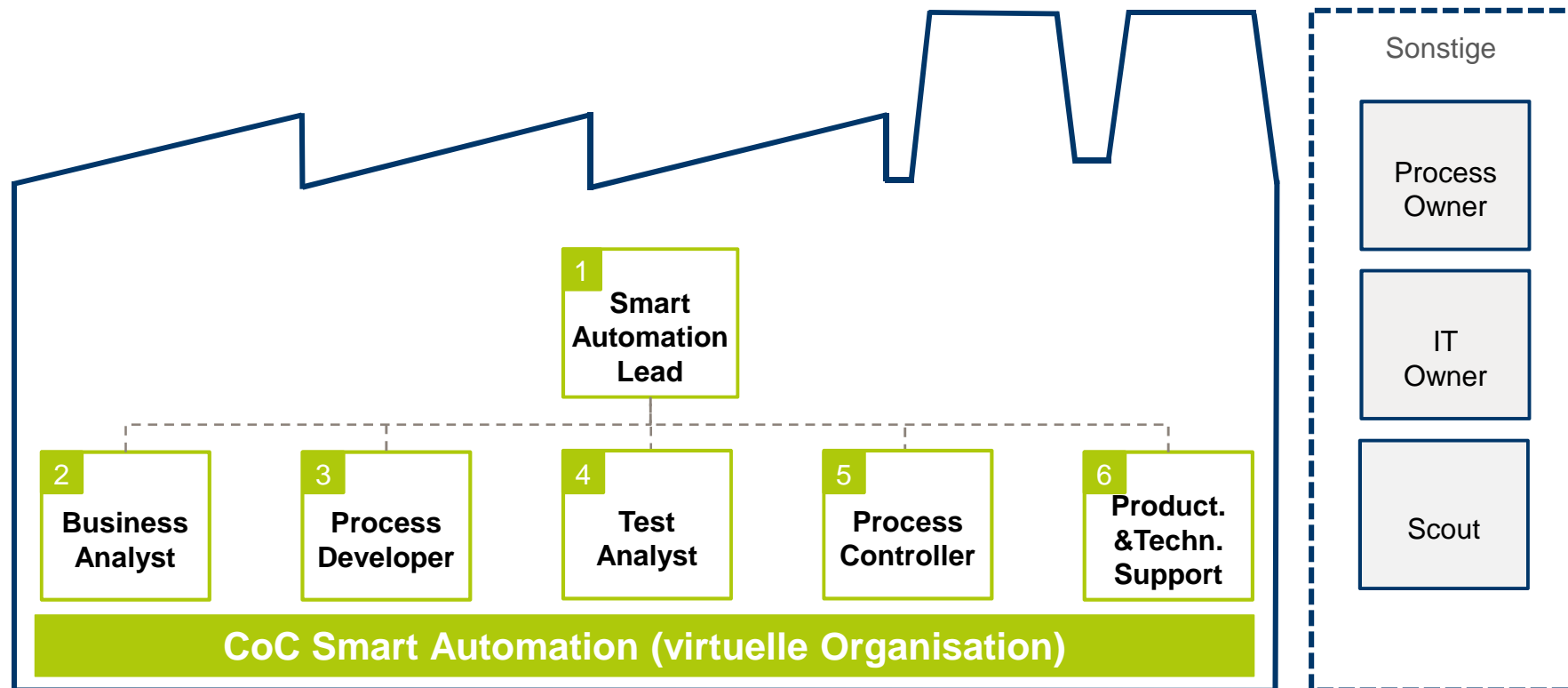


Durchführung von Datenmigrationen

- Zur Vermeidung der Programmierung von Migrationsprogrammen
- Zur Nutzung der in den Benutzeroberflächen enthaltenen Validierungsregeln

SECHS ROLLEN PRÄGEN DAS CENTER OF COMPETENCE SMART AUTOMATION

Übersicht der Smart Automation Rollen



GESCHÄFTSPROZESSE WERDEN IN VIER SCHRITTEN AUTOMATISIERT



ERFOLGSFAKTOREN



AUSBLICK: DER EINSATZ VON OCR UND AI IST EIN „BOOSTER“ FÜR RPA

AI

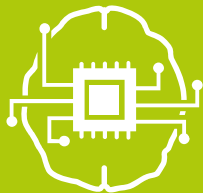


- › **Strukturierung von Informationen** aus Kundenaufträgen und internen Aufträgen als Basis der Auftragsabarbeitung
- › **Klassifizierung** von Dokumenten / Anfragen
- › **Mustererkennung** in Informationen als Trigger für nachfolgenden Prozesse (z.B. Fraud Detection)
- › Vorgelagert ist in vielen Szenarien eine **OCR-Lösung** oder Spracherkennung erforderlich, welche die Informationen extrahieren, bevor AI diese interpretiert

OCR



Smart Automation



- › Basis für Einsatz von Smart Automation sind **strukturierte elektronische Daten und klar definierte Abarbeitungsregeln**
- › Die Stärke der Lösung liegt in der **schnellen, fehlerfreien und nachvollziehbaren Abarbeitung** von zuvor definierten Standardprozessen
- › **AI kann die erforderlichen Inputs bereitstellen und Prozessauslöser liefern**
- › Im Unterschied zu AI ist jede Entscheidung in Prozessen vorab eindeutig zu definieren; **RPA-Lösungen lernen nicht**

