

SERVISCOPE – NAH DRAN

#05 | AUTOMATISIERUNG – ZEITFRESSER „COPY-PASTE“



08:41 Uhr – Vorstandsbüro

Johannes hat die Zahlen vor sich, die er eigentlich kennt. Aber heute sieht er sie anders.

Personalkosten. Prozessaufwand. Durchlaufzeiten. Alles innerhalb der Norm und trotzdem zu hoch. Nicht weil das Team schlecht arbeitet. Sondern weil ein erheblicher Teil der Arbeitszeit auf Aufgaben entfällt, die sich seit Jahren wiederholen. Immer gleich. Immer manuell. Immer mit demselben Ergebnis.

Daten übertragen. Felder prüfen. Formulare ausfüllen. Statusmeldungen verschicken. Wertvolle Arbeitszeit lässt sich sinnvoller nutzen.

Johannes legt den Stift hin.

„Wir reden seit zwei Jahren über Automatisierung“,

sagt er zu sich selbst. „Und machen es trotzdem noch von Hand.“

Dabei wäre jetzt eigentlich der richtige Moment. Seit Serviscope den Datenbestand bereinigt hat, stimmt die Basis endlich. Keine doppelten Datensätze mehr, keine veralteten

Adressen, keine Karteileichen im System. Das Problem der fehlerhaften Eingangsdaten, das vorher Automatisierung verhindert hätte ist inzwischen gelöst. Es wird Zeit.

11:00 Uhr – Das Gespräch, das den Fortschritt entscheidet

Johannes kommt direkt auf den Punkt. Für ihn ist in dieser Video-Konferenz nur eine Frage wichtig: „Wo fangen wir an?“

Juliane von Serviscope sagt mit einem Lächeln: „Da, wo der Schmerz am größten ist.“

Sie gehen die Routinen des Banken-Alltags durch: Pfändungsbearbeitung, Datenkontrolle, Posteingang, Statusmeldungen, Routineprüfungen. Überall dieselbe Struktur: Ein Mensch, der eine Information aus System A nimmt und sie in System B einträgt. Regelbasiert. Wiederholbar. Automatisierbar.

„RPA übernimmt genau diese Schritte“,

sagt Juliane. „Kein Ermessen, kein Kontext. Das bleibt beim Menschen. Aber alles, was einer klaren Regel folgt, kann ein digitaler Assistent erledigen.“

Schneller, weniger fehleranfällig, rund um die Uhr.“

Johannes hört zu. „Und wer baut das auf?“ „Wir. Gemeinsam mit euch. Wir kennen die Bankprozesse, wir kennen die Systeme. Ihr müsst nicht bei null anfangen.“ Sie macht kurz

eine Pause. „Und mit dem bereinigten Datenbestand, den wir in den letzten Wochen aufgebaut haben, habt ihr jetzt eine Grundlage, auf der Automatisierung wirklich funktioniert. Saubere Daten rein – zuverlässige Ergebnisse raus.“

Johannes nickt langsam. Nicht laut begeistert – das ist nicht seine Art. Aber er ist überzeugt. „Was ist der erste Schritt?“, fragt er.

„Ihr sucht euch einen Prozess aus.“

Den, der die meisten Arbeitsstunden bindet und dort fangen wir an.“

Leistungen im Fokus

- Robotic Process Automation (RPA) – digitale Assistenten übernehmen regelbasierte, manuelle Prozessschritte
- Prozessanalyse – Identifikation der Automatisierungspotenziale im laufenden Bankbetrieb
- Implementierung und Betrieb von RPA-Lösungen direkt in den Systemen der Bank
- Kombination aus Automation und bankfachlicher Kontrolle – Serviscope übernimmt beides
- Datenbereinigung als Automatisierungsvoraussetzung – saubere Datenbasis für zuverlässige Prozessergebnisse
- Skalierbare Lösung – digitale Assistenten wachsen mit dem Volumen mit, ohne Personalaufbau

16:48 Uhr – Fazit

Am Nachmittag läuft Johannes durch die Marktfolge. Das Team sitzt an am selben Schreibtischen wie immer. Aber er sieht den Alltag jetzt mit anderen Augen.

Jede Aufgabe, die ein Mensch heute noch von Hand erledigt und morgen ein digitaler Assistent übernehmen könnte, ist kein Effizienzproblem. Es ist eine Entscheidung. Und er hat heute eine getroffen.

Im Flur hört er Katharina und Stefanie. „Hast du gesehen? Einer der größten Arbeitgeber der Region hat gestern Insolvenz angemeldet. Da kommt was auf uns zu.“ Stefanie nickt. „Ich weiß. Und diesmal sind es nicht nur die Pfändungseingänge. Es sind auch die Anrufe der Schuldner.“

Der Ablauf

1. **Prozessanalyse:** Gemeinsame Identifikation der manuellen Prozessschritte mit dem höchsten Automatisierungspotenzial
2. **Datenbasis prüfen:** Sicherstellung einer sauberen Datengrundlage – ggf. vorgelagerte Bereinigung durch Serviscope
3. **Pilotprozess:** Auswahl eines geeigneten Einstiegsprozesses – überschaubar, klar definiert, spürbare Wirkung
4. **Entwicklung:** Serviscope baut den digitalen Assistenten auf Basis der Bankprozesse und Systemlandschaft
5. **Testbetrieb:** Kontrollierter Einsatz mit paralleler Prüfung durch das interne Team
6. **Regelbetrieb und Ausbau:** Nach erfolgreicher Pilotierung schrittweise Ausweitung auf weitere Prozesse – messbar, dokumentiert, skalierbar