



Hannoversche  
Volksbank

# RPA-Plattform als Dienstleistungsangebot für VR-Banken

Matthias Battefeld



# Agenda

1. Projektverlauf
2. Aktueller Stand
3. RPA-Plattform [vrpa.shop](https://vrpa.shop)

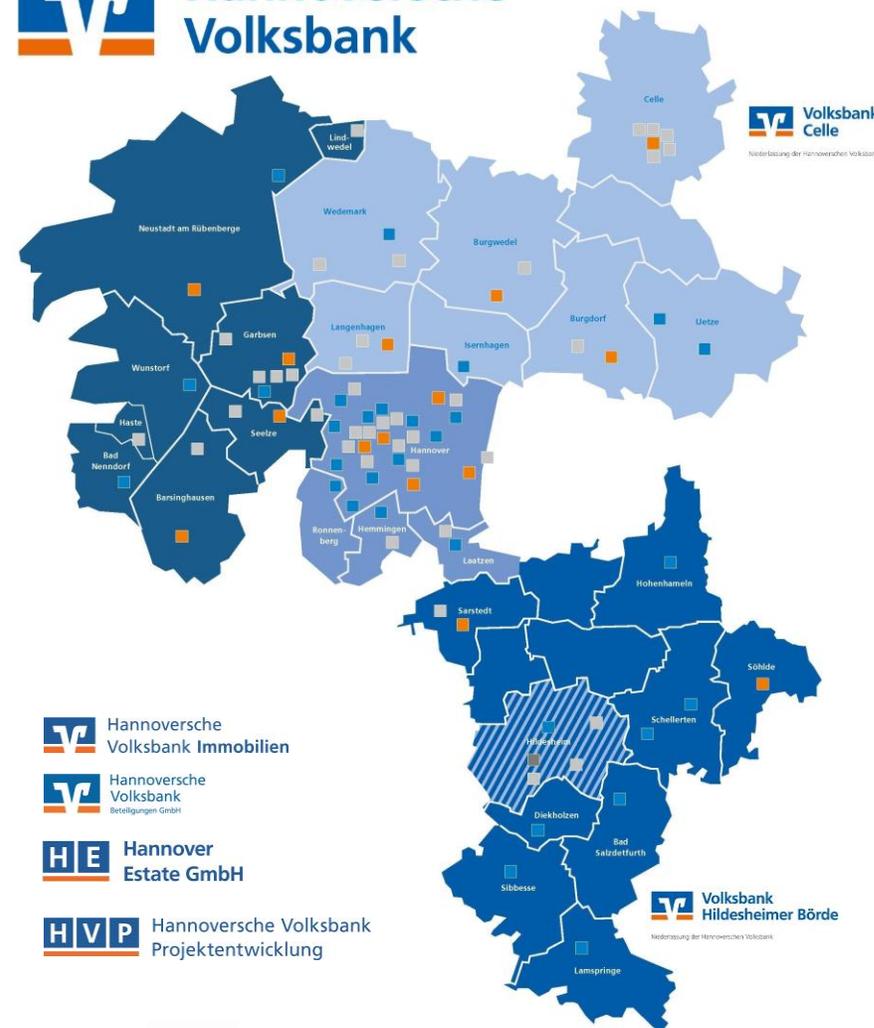
## Im Überblick: Die Hannoversche Volksbank

- Bilanzsumme: 7.722 Mio. Euro
- Kundeneinlagen: 5.625 Mio. Euro
- Kundenkredite: 5.731 Mio. Euro
  
- Kunden: ca. 250.000
- Mitglieder: 124.000
- Mitarbeiter: 1.000
  
- Einwohner: ca. 1,2 Mio.
- Standorte: 77, davon
  - 42 Geschäftsstellen
  - 35 SB-Center

Stand: 31.12.2021



**Hannoversche  
Volksbank**



**Hannoversche  
Volksbank Immobilien**

**Hannoversche  
Volksbank  
Beteiligungen GmbH**

**Hannover  
Estate GmbH**

**Hannoversche Volksbank  
Projektentwicklung**

**Volksbank  
Hildesheimer Börde**



**VALEXX**

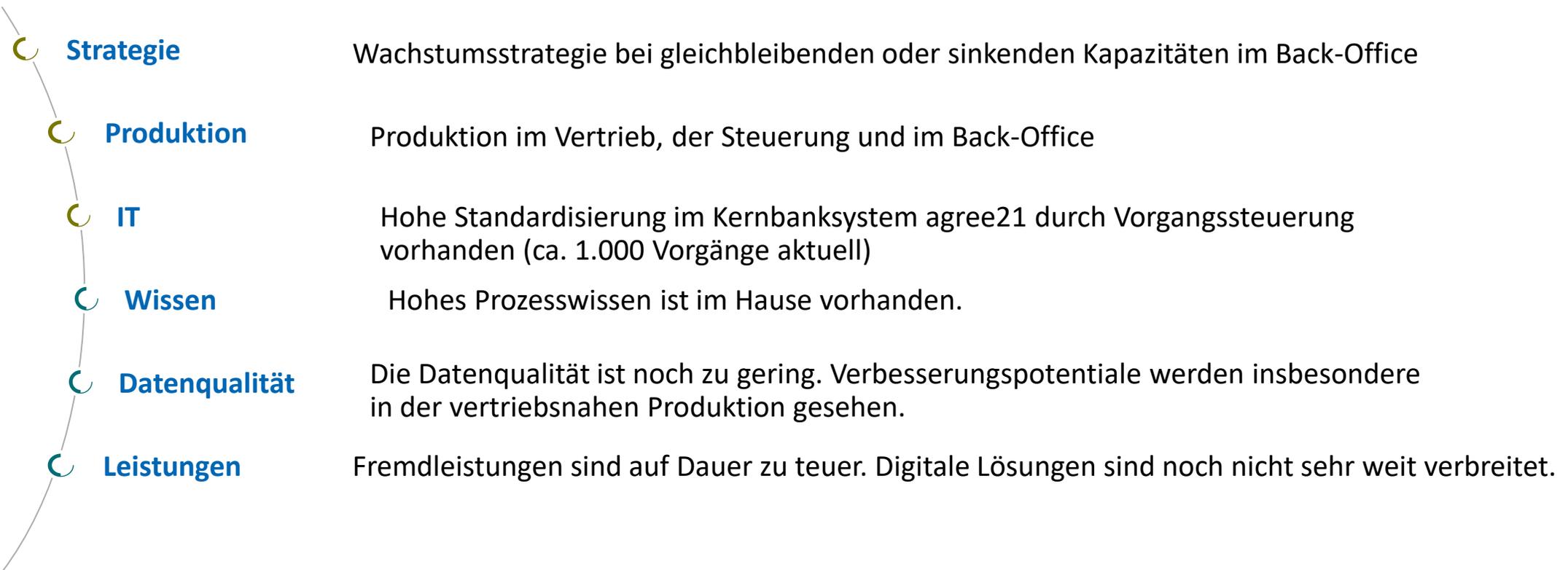
Value Experts Vermögensverwaltungs AG

**01**

**Projektverlauf**



## Ausgangslage





## Projektziele

### RPA-Fähigkeiten

Die Bank kann nach Projektabschluss **selbständig** RPA-Lösungen entwickeln und betreiben

### Betriebsmodell

Es ist ein arbeitsfähiges und dokumentiertes Betriebsmodell vorhanden

### IT-Ausstattung

Zum Betrieb und zur Entwicklung benötigte Hard- und Software ist vorhanden

### Erste Prozesse

Zwei vorab erhobene Prozesse sind automatisiert

### Vorteilhaft

Die Automation ist günstiger und hat weniger Qualitätsschwankungen als der alte Prozess.

### MA-Entlastung

Insbesondere qualifizierte Mitarbeiter werden von Routine-Aufgaben entlastet.



## Projektverlauf

Mit Begleitung durch Firma Synpulse erfolgte die Arbeit im Projekt

- Prozessauswahl: Zwei zu automatisierende Prozesse
- „Bootcamp“ zur grundsätzlichen Einarbeitung in die Software UiPath
- Abstimmung mit den Fachbereichen zu Inhalten, Prozesspfaden und Umgang mit Sondersituationen
- Entwicklung der Prozessautomationen und Lernkurve zu Prozessaufnahme und Fehlerbehandlung



## Prozessauswahl

Es standen einige Prozesse für die Automatisierung zur Auswahl:

- Aval anlegen (Urkunden, Einbuchen) oder schließen
- Darlehensdaten ändern (Gegenkonto)
- Kundenanlage
- Nachlasseröffnungen
- Online Banking anlegen oder Limit anpassen
- Pfändungseingangsbearbeitung



## Prozessauswahl

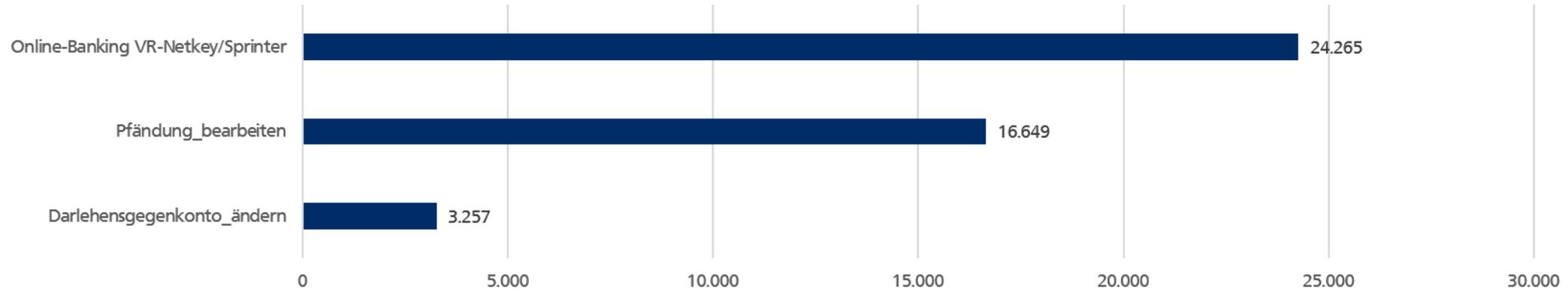
Die ersten Automatisierungen erfolgten mit folgenden Prozessen:

- **Darlehensdaten ändern (Gegenkonto)**
  - guter Business Case, geringe Komplexität
- **Pfändungseingangsbearbeitung**
  - sehr hoher Business Case, aber hohe Komplexität/hoher Umfang in der Entwicklung
- **Online-Banking VR-Netkey/Sprinter**
  - sehr hoher Business Case, nach dem Auftakt-Projekt schnell umgesetzter „Quick Win“

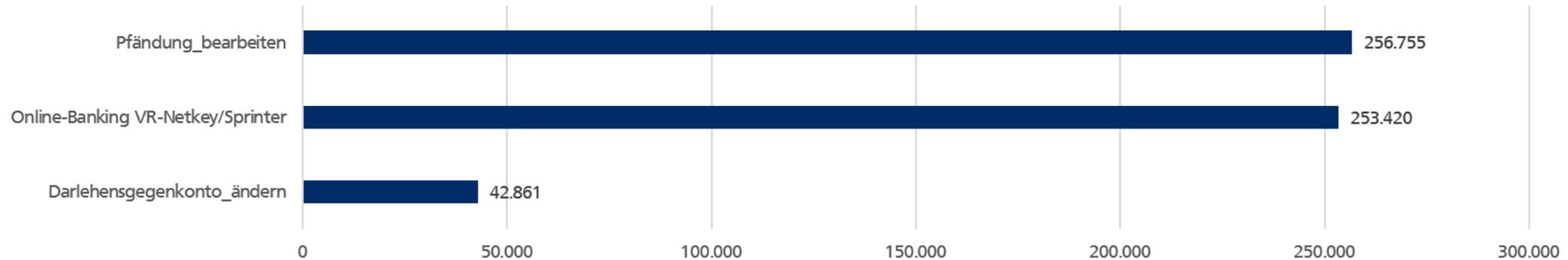


## Prozessauswahl

### Anzahl bearbeitete Prozesse



### Arbeitszeit-Ersparnis je Prozess in Minuten seit Start des jeweiligen Prozesses nur erfolgreiche Durchläufe gewertet





## Change und Kommunikation

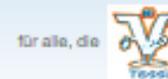
### Kommunikationsplan – Interview mit Tessi

- ❖ Tessi berichtet selbst und in einer positiven Form, was derzeit ihre Aufgaben sind und welche Tätigkeiten sie zuletzt gelernt hat.
- ❖ In den Interviews wird auch beschrieben, was ein technischer Assistent nicht kann.
- ❖ So wird dem Mitarbeiter vermittelt, dass Fachwissen und Erfahrung technisch nicht zu ersetzen sind.

Die Mitarbeiter nehmen Tessi positiv wahr und erfahren durch die Automatisierung von Prozessen eine positive Entlastung in der täglichen Arbeit. Sie fühlen sich aber weiterhin gewertschätzt und erkennen die Wichtigkeit der eigenen Tätigkeit.

### Neues von Tessi: der VR-Netkey-Sprinter

Liebe Kolleginnen und Kollegen,



für alle, die

noch nicht kennen oder sich nochmal erinnern wollen: <<hier>> geht es zum ersten Interview mit Tessi.

Und nachfolgend können Sie lesen, was Tessi Neues zu berichten weiß.

**Hallo Tessi, wir haben gehört, dass du seit unserem letzten Treffen weiter fleißig gelernt hast. Erzähl doch mal!**

Och - wo soll ich anfangen? Ich habe eigentlich immer richtig viel um die Ohren. Vielleicht interessiert Euch meine neue Disziplin "Online Banking - VR-Netkey anfragen"?

**Klar! Was machst du da?**

Ich erledige die Arbeitsschritte, die bei der Freischaltung des Online-Banking für unsere Kunden notwendig sind. Kolleginnen und Kollegen im Vertrieb müssen nur noch die Personen-Nr. und das gewünschte TAN-Verfahren (S oder SecureGo) angeben - den Rest mache ich ganz allein!

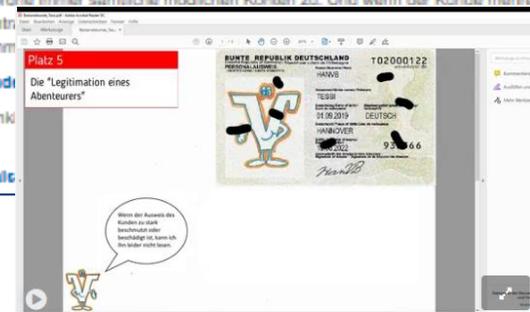
**Wow! Und das klappt für jeden Kunden?**

Leider noch nicht. Im Moment bearbeite ich nur Standard-Aufträge. Das bedeutet, dass der Kunde immer die Standard-Autorisierungsklasse bekommt. Ich ordne immer sämtliche möglichen Konten zu. Und wenn der Kunde mehrere Konten hat, schaue ich mir die letzten Kartentransaktionen an, um zu sehen, welche Karte am häufigsten genutzt werden kann. Die Kartennummer ist dann die, die ich für den Kunden eintrage.

**Und wenn der Kunde doch eine andere Karte hat?**

Das ist keine Problem, im Online-Banking hinterlegen.

**Individuelle Lösungen kannst du also machen?**



### Scan4Legi – Tessi über die häufigsten Probleme (dieses mal mit Video!)

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

seit nun mehr vier Monaten nutzen Sie fleißig die Funktion „Scan4Legi“ zum Legitimieren Ihrer Kunden und geben Tessi jede Menge Input zum Lesen von Personalausweisen.

Heute haben wir uns mit Tessi getroffen, um uns darüber zu unterhalten, warum es manchmal nicht so läuft...

Tessi & das kurzfristige Kreditlimit



**Hallo Tessi! Hast du Neuigkeiten für uns?**

Ja! Ich bin jetzt auch mal wieder im Kreditgeschäft unterwegs und lerne gerade das kurzfristige Kreditlimit zu erfassen.

**Echt? Was genau musst du da machen?**

Ich schaue mir den Auftrag an und merke mir bei welchem Konto das kurzfristige Kreditlimit geändert werden soll. Dann prüfe ich, ob die Befristung und der Betrag okay sind. Wenn alles passt, erfasse ich das Limit und unsere Kunden können ganz schnell über das Geld verfügen.

**Das klingt ja spannend! Was passiert wenn der Betrag oder die Befristung nicht okay sind?**

Das ist ganz einfach, ich schicke den Vorgang an den Auftraggeber zurück, mit dem Hinweis wieso es nicht geklappt hat und warte auf einen neuen Auftrag.

**Und wenn du mal gar nicht weiter weißt?**

Dann wende ich mich an meine erfahrenen Kolleginnen und Kollegen aus der Kreditsachbearbeitung, die sind total freundlich zu mir und zeigen mir dann was hier zu machen ist und vielleicht kann ich diese Fälle dann in Zukunft auch alleine bearbeiten.

**Das klingt gut! Viel Erfolg Tessi!**

Danke! :o)

Viele Grüße von mir & dem RPA-Team



## Ergebnisse des Projekts

-  **RPA-Fähigkeiten** Die Bank entwickelt seit dem Projekt selbständig RPA-Lösungen und betreibt die Roboter. ✓
-  **Betriebsmodell** Ein arbeitsfähiges Betriebsmodell steht der Bank zur Verfügung. ✓
-  **IT-Ausstattung** Zum Betrieb und zur Entwicklung benötigte Hard- und Software steht bereit. ✓
-  **Erste Prozesse** Drei Prozesse wurden automatisiert, einer der beiden Ursprungsprozesse wurde wegen hoher Komplexität 2 Monate nach Projektende fertiggestellt. ✓
-  **Vorteilhaft** Die Automation ist günstiger und hat weniger Qualitätsschwankungen als der alte Prozess. ✓
-  **MA-Entlastung** Insbesondere qualifizierte Mitarbeiter werden von Routine-Aufgaben entlastet. ✓



02

Aktueller Stand



## Überblick der aktuellen RPA-Situation

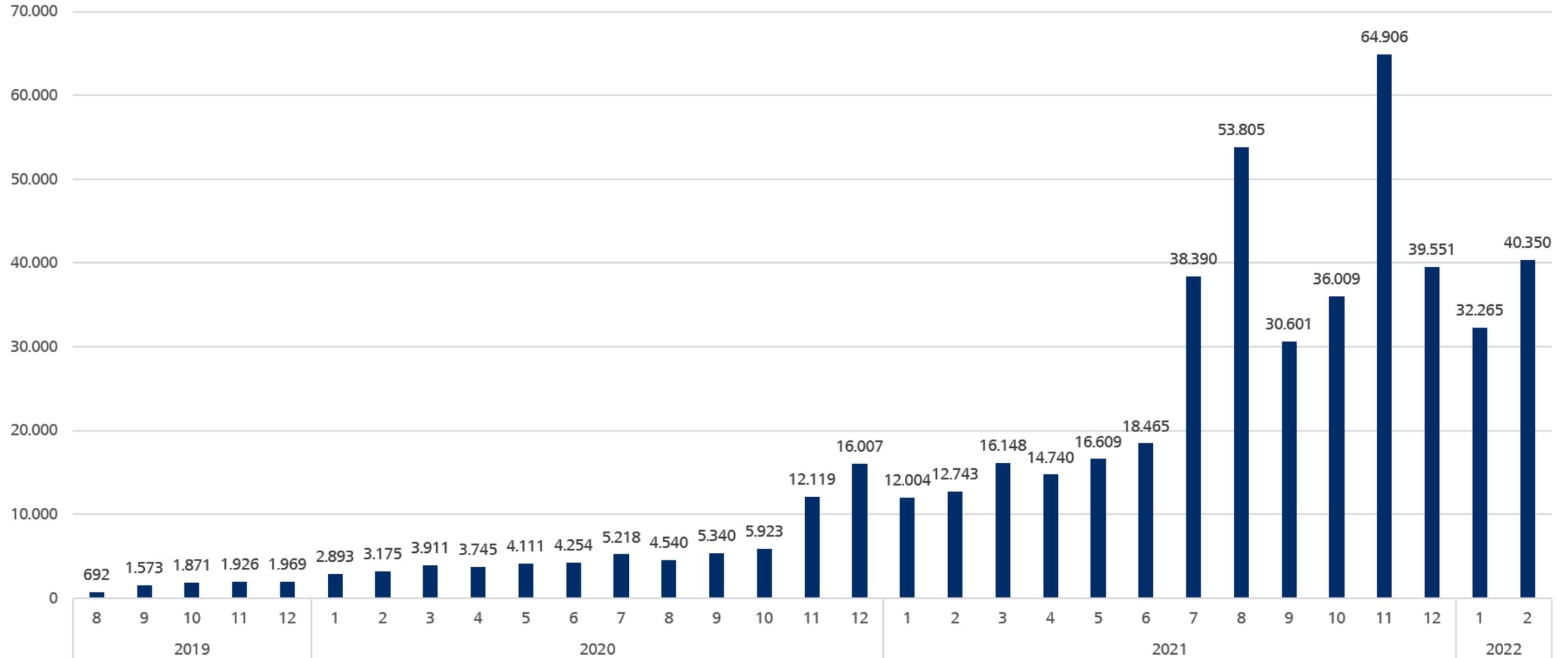
Die Hannoversche Volksbank hat den Weg der Prozessautomatisierung weiter verfolgt:

- Aktuell sind knapp 70 Prozesse automatisiert
- Durchschnittlich mehr als 1000 verarbeitete Vorgänge/Prozesse täglich
- Weiteres Projekt zur Dokumenten-/Schrifterkennung (OCR) erfolgreich umgesetzt
- Monatliche Entlastung der Mitarbeiter auf ca. 10 MAK gestiegen.



## Überblick der aktuellen RPA-Situation

Bearbeitete Prozesse im Zeitverlauf

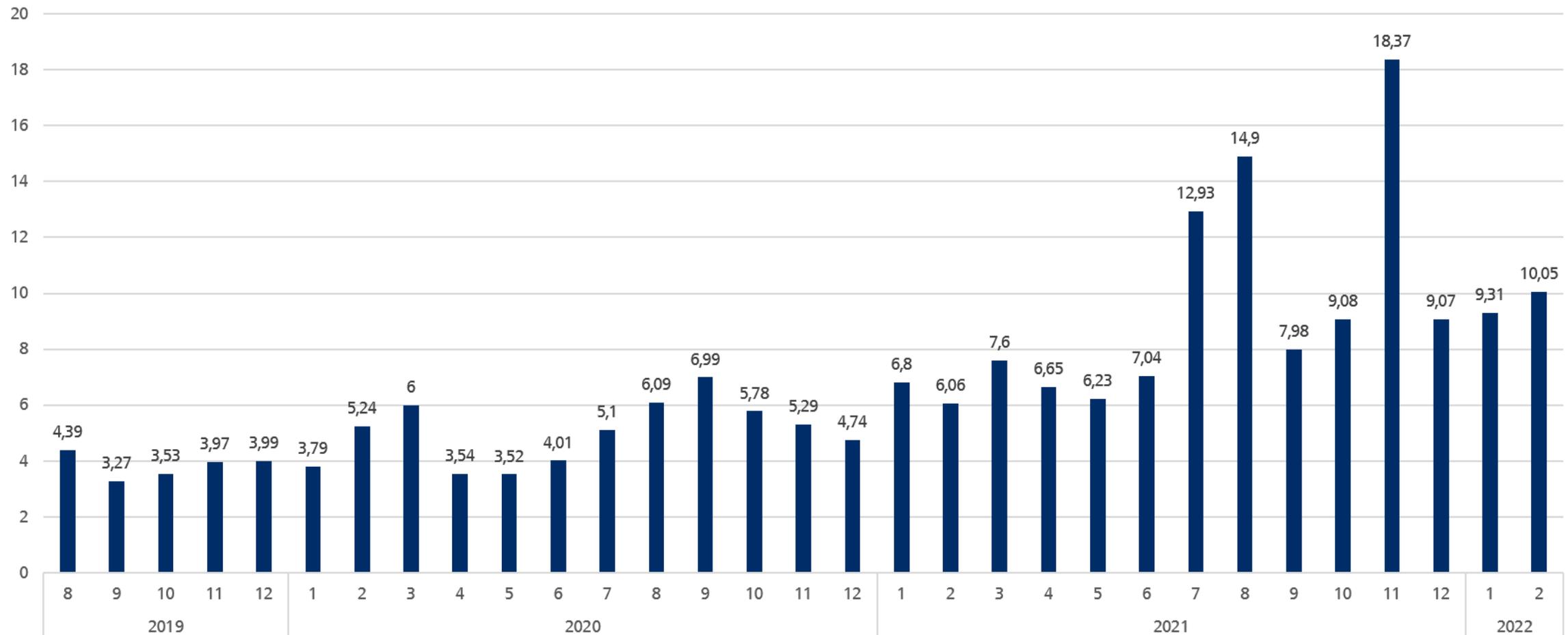




## Überblick der aktuellen RPA-Situation

### MAK-Ersparnis je Monat

1 MAK = Arbeitszeit eines Vollzeit-MA je Monat

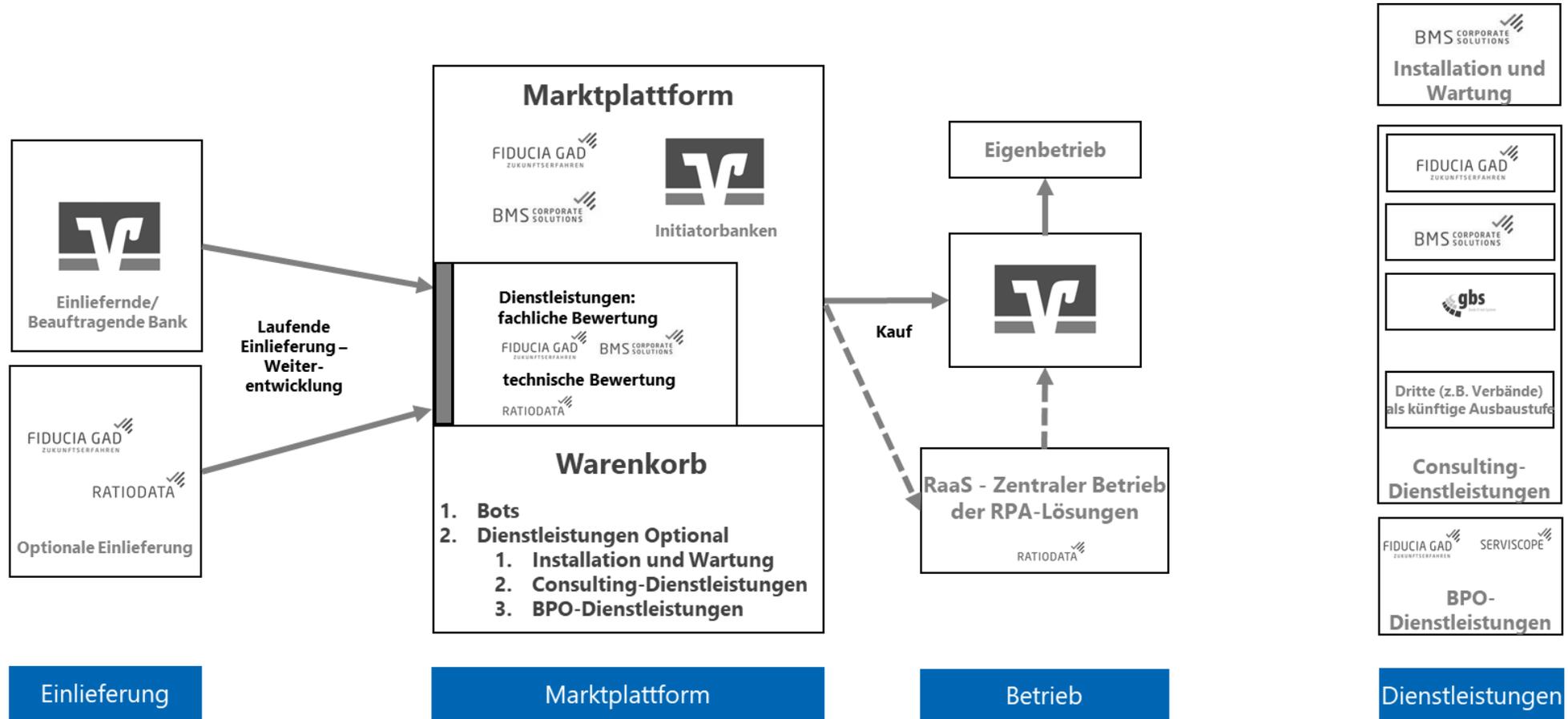


**03**

**RPA-Plattform als Dienstleistungsangebot  
für VR-Banken**

# RPA-Marktplatz

## Verbundlösung (Zielbild)



# RPA-Marktplatz - Dienstleistungsangebot

## Bots kaufen



Entdecken Sie Bots für Prozessautomatisierung auf unserer Marktplattform. Durch die Implementierung von fertigen RPA-Lösungen sparen Sie Zeit und Geld.

ZUM SHOP

## Bots anbieten



Sie haben selbst erfolgreich einen Bot entwickelt und implementiert? In Kürze bieten wir Ihnen die Möglichkeit weiteren Banken diesen zur Verfügung zu stellen.

BOTS ANBIETEN

## Bots beauftragen



Sie sehen Potenzial in der Automatisierung eines Prozesses, der noch nicht auf der Marktplattform angeboten wird? Wir unterstützen Sie bei der Umsetzung.

BOTS BEAUFTRAGEN

## RPA as a Service



Mit RPA as a Service (RPA aaS) bieten wir Ihnen den Betrieb von Bots über die erforderliche Serverinfrastruktur, die RPA-Software einschließlich Lizenz und Betrieb sowie Wartung der Bots über das Agenturverfahren in agree21.

COMING SOON

## Workshops & Seminare



Sie möchten sich zunächst über die Einsatzmöglichkeiten von RPA informieren? In Kürze bieten wir Ihnen hierzu Workshops und Seminare an.

WORKSHOPS & SEMINARE ANSEHEN

## Lizenzen



Sie wollen UiPath-Lizenzen erwerben oder bestehende Lizenzen verlängern/erweitern? Wir bieten Neukunden der Genossenschaftlichen FinanzGruppe exklusive Konditionen i.H.v. 25%.

LIZENZEN



**Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!**