

NEGZ STANDPUNKT

NR. 7 – ROBOTER IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

Oliver Gutermuth

Robotic Process Automation eröffnet der Verwaltung vielseitige Möglichkeiten, um Verwaltungsaufgaben gezielt zu unterstützen und Probleme vorhandener IT-Systeme zu überwinden. Dabei steckt die Technologie noch in den Kinderschuhen und ist gerade erst dabei, ihr volles Potential - auch unter Einsatz von Künstlicher Intelligenz - zu entfalten.

Oliver Gutermuth, DFKI GmbH

ROBOTER IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG*

Die NEGZ Kurzstudie verfolgt das Ziel, Robotic Process Automation (RPA) in der Domäne der öffentlichen Verwaltung vorzustellen. Zu diesem Zweck wird zunächst allgemein erläutert, wie die Technologie funktioniert und eingesetzt werden kann. Anschließend greift die Studie Anwendungsbeispiele aus der Verwaltung auf, um die Fähigkeiten und den Nutzen in der Praxis darzustellen. Es werden verschiedene Aufgaben und Schwerpunkte adressiert, um die Vielseitigkeit und Flexibilität der Technologie zu verdeutlichen. Hierbei

werden einfache RPA-Anwendungen von kognitiven Diensten abgegrenzt, bei denen Künstliche Intelligenz eingesetzt wird. Anhand dieser Unterscheidung wird erläutert, welches Leistungsspektrum bereits heute in marktüblichen Lösungen verfügbar ist und welche Anwendungskonzepte in naher Zukunft realisierbar erscheinen. Im Ergebnis werden Chancen und Risiken der Technologie gegenübergestellt und erlauben eine Einschätzung der Potentiale für den Einsatz in der öffentlichen Verwaltung.

* Basierend auf der NEGZ Kurzstudie „Roboter-gestützte Prozessautomatisierung für die Digitale Verwaltung“. Studienpartner:

5 SCHLAGLICHTER

1

Eine **Schlüsseldisziplin** für die moderne digitale Verwaltung, ist die **IT-gestützte Automatisierung von Abläufen**. Hierzu sind aufgrund komplexer Organisationsstrukturen und Systemlandschaften besonders **flexible Werkzeuge wie Robotic Process Automation (RPA)** geeignet.

2

RPA erlaubt **maßgeschneiderte Automatisierungskonzepte** und das Verfolgen **unterschiedlicher Zielsetzungen** wie die Entlastung von Personal, die Steigerung der Wirtschaftlichkeit oder die Verbesserung der Servicequalität.

3

Einfache RPA-Konzepte sind schon sehr zuverlässig und werden in der Privatwirtschaft bereits mit großem Erfolg genutzt. Demgegenüber sind **KI-gestützte kognitive Dienste** erst am Entstehen, lassen aber heute bereits erkennen, dass sie zukünftig viele Aufgaben bewältigen werden, die Menschen viel Zeit kosten oder deren Leistungsfähigkeit sogar übersteigen.

4

Neben **Vorteilen** wie der Verbesserung von Durchlaufzeiten, Datenkonsistenz und Fehleranfälligkeit existieren auch diverse **Herausforderungen** beim Einsatz von RPA. Dies betrifft u. a. die **Umsetzungspriorisierung** RPA-fähiger Prozesse, die **Integration** vorhandenen Know-hows und das Schaffen ausreichender **Akzeptanz** für die Maßnahmen.

5

RPA kann in der öffentlichen Verwaltung vielseitig Nutzen stiften. Doch die Technologie muss sehr **aktiv eingesetzt** und **dauerhaft gepflegt** werden. **Entscheidender Vorteil** für die Verwaltung ist dabei, dass im Gegensatz zur Privatwirtschaft keine Hemmnisse existieren, **kollektiv von RPA-Lösungen zu profitieren**. Akteure unterschiedlichster Bereiche oder Behörden können zusammenarbeiten, gemeinsame IT-Infrastrukturen nutzen, Konzepte entwerfen, erproben, einführen, diese weitergeben und weiterentwickeln.

EINFACHE VS. KOGNITIVE RPA

	einfache RPA	kognitive Dienste
Art der Aufgabe	Routineaufgabe	komplexe Aufgabe
Fähigkeiten der Roboter	folgt Anweisungen	zieht Schlüsse
Anwendungsfokus	breiter	enger
Marktangebote	reif	im Entstehen
Kosten für Implementierung und Betrieb	geringer	höher
Zeitbedarf für die Implementierung	Wochen	Monate

Die Studie verdeutlicht anschaulich und fundiert die Potenziale von RPA für die öffentliche Verwaltung. Historisch gewachsene, heterogene IT-Architekturen verbunden mit wiederkehrenden, administrativen Routineaufgaben sind die idealen Voraussetzungen für den Einsatz von Softwarerobotern. Jedoch sollte dies nicht zu einer Automatisierung von Bürokratie führen. Veraltete Strukturen und überfällige Modernisierungen könnten durch RPA kurzfristig überdeckt werden, mittelfristig würden aber die bestehenden Probleme vergrößert. Der Hinweis der Autoren auf die Notwendigkeit einer gründlichen Analyse der Prozesse, und zwar vor der Automatisierung, ist entscheidend. Ein so gestalteter, zielgerichteter Einsatz von RPA auch in Verbindung mit KI ist ein erfolgsversprechender Baustein im Rahmen einer umfassenden Digitalisierungsstrategie.

Prof. Dr.-Ing. Christian Czarnecki, Hochschule Hamm-Lippstadt

VERANSTALTUNGEN NEGZ

3. Wissenschaftliche Konferenz Staatsmodernisierung und Verwaltungstransformation

8. September 2020

Schwerpunktthema der diesjährigen Konferenz ist die Krisenfestigkeit staatlicher Systeme im Kontext der Digitalen Souveränität

Online Veranstaltung

24. NEGZ Stammtisch

10. September 2020, Berlin

Thema und Gastsprecher:
Von der digitalen Ethik zum
in der digitalisierten Welt
tauglichem Recht

Prof. Dr. Utz Schliesky,
Geschäftsführendes
Vorstandsmitglied des
Lorenz-von-Stein-Instituts für
Verwaltungswissenschaften
an der Christian-Albrechts-
Universität zu Kiel, Direktor
des Schleswig-Holsteinischen
Landtages

Auf Einladung

25. NEGZ Stammtisch

1. Oktober 2020, Berlin

Thema und Gastsprecherin:
OZG konkret – Nutzerorien-
tierung und Digitale Services
im Themenfeld Bauen und
Wohnen

Ina-Maria Ulbrich, Staats-
sekretärin im Ministerium für
Energie, Infrastruktur und
Digitalisierung, CIO von Meck-
lenburg-Vorpommern

Auf Einladung

WEITERE TERMINE



IMPRESSUM

Basierend auf der NEGZ Kurzstudie „Roboter gestützte Prozessautomatisierung für die Digitale Verwaltung“, Autoren: Oliver Gutermuth, Dr. Constantin Houy, Prof. Dr. Peter Fettke

Aus der Reihe „Berichte des NEGZ“, Nr. 10, ISSN: 2626-6032, DOI: 10.30418/2626-6032.2020.10

Für einen modernen Staat

Das Nationale E-Government Kompetenzzentrum vernetzt Expertinnen und Experten aus Politik, Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft. Das NEGZ versteht sich als die zentrale, unabhängige Plattform für Staatsmodernisierung und Verwaltungstransformation in Deutschland.

[PDF-DOWNLOAD KURZSTUDIE](#)



[PROJEKTE & PUBLIKATIONEN DES NEGZ](#)



Nationales E-Government Kompetenzzentrum e. V.

Pressehaus / 4102
Schiffbauerdamm 40
10117 Berlin

+49 (0)30 80494747
info@negz.org
negz.org

Gestalterische Umsetzung

made in – Design und Strategieberatung
www.madein.io