

# Prozessautomatisierung – was, wie und wofür?

## Key Facts

- Prozessautomatisierung ist ein wesentlicher Teil der digitalen Transformation
- Sie nutzt Technologien, um manuelle wiederkehrende Aufgaben zu automatisieren
- Sie gestaltet Arbeitsabläufe, Datenverarbeitung, Kommunikation und Entscheidungsprozesse effizienter und reduziert somit Fehler

## Autorinnen

- ➔ Diana Flemmig
- ➔ Dr. Diana Herrmann

**Ein Büroalltag ohne Papier, keine lästigen sich wiederholenden Klickarbeiten am Computer und weniger Routinetätigkeiten – stattdessen mehr Zeit für kreative und strategische Aufgaben und Vorhaben. Die Prozessautomatisierung ebnet diesen Weg und schafft eine Arbeitswelt, die nicht nur effizienter ist, sondern auch Fehler minimiert.**

**P**rozessautomatisierung ist ein bedeutender Teil der Digitalisierung, die auch im öffentlichen Sektor eine große Rolle spielt. Dabei bezieht sich Prozessautomatisierung auf die Verwendung von Technologien, um manuelle und repetitive Aufgaben zu automatisieren. Dies umfasst beispielsweise die Automatisierung von Arbeitsabläufen, Datenverarbeitung, Kommunikation oder Entscheidungsprozessen. Die Hauptziele der Prozessautomatisierung bestehen darin, die Effizienz zu steigern, Fehler zu reduzieren, die Qualität zu verbessern und Ressourcen freizusetzen, indem die vom Menschen durchgeführten Tätigkeiten durch maschinelle automatisierte Prozesse unterstützt oder ersetzt werden.

Die Bedeutung der Prozessautomatisierung liegt in ihrer Fähigkeit, Menschen dabei zu unterstützen, Betriebsabläufe zu optimieren und effektiver in ihrer Umsetzung zu gestalten. Beispielsweise ermöglicht die Automatisierung, Beschäftigte mit sich ständig wiederholenden Aufgaben zu entlasten, indem automatisierte Vorgänge diese übernehmen. Mit der gewonnenen Zeit können die Mitarbeitenden sich mit

anderen, komplexeren oder kreativeren Aufgaben beschäftigen, die eine menschliche Expertise erfordern. Darüber hinaus ermöglicht die Prozessautomatisierung eine standardisierte und konsistente Durchführung von Verwaltungsvorgängen, was unter anderem zu einer Fehlerminimierung und verbesserten Kundenzufriedenheit führt.

## Technologien und Einsatzbereiche

Die Optimierung von Betriebsabläufen bedeutet mehr als nur das Automatisieren einzelner Aufgaben. Es geht darum, gesamte Prozessketten zu überdenken und relevante Anwendungsfälle und Prozesse von „Ende-zu-Ende“ denken. Dabei können verschiedene Technologien zum Einsatz kommen, wie in Abbildung 1 dargestellt. Je nach Anwendungsfall kann eine unterschiedliche Auswahl oder Kombination der Technologien erforderlich sein. Dabei sollten allerdings stets der Mehrwert und Nutzen der automatisierten Abläufe für den Menschen im Vordergrund stehen. Es ist also entscheidend, wie diese Technologien eingesetzt werden, um echten Nutzen zu erzeugen.

## Ziele der Automatisierung im Überblick:

- Parallelisierung von Prozessen
- Beschleunigung der Prozesse
- Reduktion administrativer Aufwände
- Reduktion kommunikativer Aufwände
- Reduktion von Klickarbeit
- Entlastung der Beschäftigten
- Verbesserung der Prozessqualität
- Minimierung von Fehlern
- Erhöhung der Konsistenz
- Dunkelverarbeitung von Anwendungsfällen
- Erhöhung der Wirtschaftlichkeit

Die Einsatzmöglichkeiten von Prozessautomatisierung sind mittlerweile vielfältig. Dazu gehören zum Beispiel:

- Automatisierung von Unternehmensprozessen: beispielsweise Rechnungsstellung, Bestellabwicklung, Vertragsmanagement, Kundenbetreuung, Personalwesen, Datenverarbeitung

- Automatisierung in der IT-Infrastruktur: Verwaltung und Überwachung der IT-Infrastruktur, Systemüberwachung, Fehlerbehebung, Patch-Management, Konfigurationsverwaltung, Testmanagement
- Automatisierung des Kundenservices: Beantwortung von Kundenanfragen, Bereitstellung von Informationen
- Automatisierung im Finanzwesen: Verarbeitung von Rechnungen, Buchhaltung, Budgetierung, Finanzanalyse
- Roboter und automatisierte Maschinen in der Produktion und Fertigung: Montage, Qualitätskontrolle, Verpackung, Lagerverwaltung
- Logistik und Lieferketten: Bestandsverwaltung, Auftragsabwicklung, Sendungsverfolgung, Routenoptimierung
- Betrugsbekämpfung: Erkennung verdächtiger Aktivitäten und Muster,

um frühzeitig gegen möglichen Missbrauch vorzugehen

Die Einführung von Prozessautomatisierung erfordert eine sorgfältige Planung und Umsetzung. Dazu gehören unter anderem eine gründliche Analyse der bestehenden Prozesse, die Identifizierung geeigneter Aufgaben für die Automatisierung und die Auswahl der richtigen Technologien. Dabei müssen insbesondere Datenschutz- und Sicherheitsaspekte berücksichtigt werden, um die Integrität sensibler Daten zu gewährleisten. Schließlich spielt die Einbindung der Beschäftigten im Wandel von analogen Prozessen hin zu Automatisierung eine zentrale Rolle. Schulungen und Weiterbildungen ermöglichen, dass die Beschäftigten verstehen, wie die Automatisierung ihre Arbeit unterstützt und wie sie dadurch ihre Fähigkeiten und Ressourcen in anderen Bereichen gut einsetzen können. Vor diesem Hintergrund sind bei Automatisierungsvorhaben veränderungsbeglei-

tende Maßnahmen (Change-Management) unabdingbar.

### Prozessautomatisierung in der Unfallversicherung

Die Vorteile der Prozessautomatisierung sind auch in der gesetzlichen Unfallversicherung erkannt worden. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und der oben genannten Ziele und Bedeutung wurden bereits verschiedene Automatisierungsvorhaben initiiert. Zu den bereits realisierten oder in Umsetzung befindlichen Automatisierungsansätzen in der gesetzlichen Unfallversicherung zählen zum Beispiel:

- Automatisierung von Arbeitsprozessen in Lernmanagementsystemen
- Automatisierung von Rechnungszahlungsprozessen im Reha-Bereich
- automatisierte Softwareverteilung
- automatisches Anlegen eines neuen Versicherungsfalls im System eines Unfallversicherungsträgers

### Community für Prozessautomatisierung – PA-Community

Um künftige Automatisierungsansätze bei allen Unfallversicherungsträgern gewinnbringend umzusetzen, ist der Austausch zwischen den Trägern von großer Bedeutung. Hierfür wurde im August 2022 eine Community für Prozessautomatisierung, die PA-Community, innerhalb der gesetzlichen Unfallversicherung ins Leben gerufen. Ihr Ziel ist es, ein gemeinsames Verständnis zur Umsetzung von Prozessautomatisierung zu schaffen, Synergien zu bündeln und bei vergleichbaren Vorhaben gemeinsame Lösungen zu entwickeln. Mitglieder der PA-Community sind interessierte Beschäftigte der Unfallversicherungsträger und der DGUV aus verschiedensten Fachabteilungen, darunter IT und Digitalisierung, Reha und Leistungen, Mitglieder und Beiträge, Personal oder Verwaltung.

In der PA-Community werden nicht nur Wissen, Erfahrungen und Einblicke in die Möglichkeiten der Prozessautomatisierung innerhalb und außerhalb der gesetzlichen Unfallversicherung geteilt. Es werden auch

Quelle: © Akash Saini – stock.adobe.com, Digital Bazaar – stock.adobe.com



Abbildung 1: Technologien der Automatisierung

gemeinsam mögliche potenzielle Anwendungsfälle für Automatisierung beschrieben (Abbildung 2) sowie fachliche und technische Anforderungen für Leistungsbeschreibungen identifiziert.

Gleichzeitig werden Tools zur Umsetzung von Automatisierungsvorhaben entwickelt, die den Bedürfnissen der Unfallversicherungsträger entsprechen. Hierzu gehören beispielsweise Werkzeuge für Kosten-Nutzen-Analysen oder ein Lifecycle, der exemplarisch den gesamten Verlauf von Automatisierungsvorhaben – von der Idee über die Umsetzung bis hin zum Betrieb – in

der UV-Welt strukturiert. Mitglieder der PA-Community haben darüber hinaus die Gelegenheit, praktische Erfahrungen zu sammeln, etwa durch den Bau eigener Bots oder durch die Auseinandersetzung mit anderen Technologien.

### Arbeitskreis zur gemeinsamen Beschaffung

Ein Beispiel für die gegenseitige Unterstützung bei Umsetzungsvorhaben innerhalb der PA-Community ist die gemeinsame Beschaffung zu Beratungs- und Dienstleistungen rund um das Thema Prozess-

automatisierung. Initiiert von der Berufsgenossenschaft der Bauwirtschaft (BG BAU), und federführend moderiert durch die DGUV, erarbeitete ein Arbeitskreis – bestehend aus IT- und Fachvertretungen anderer Unfallversicherungsträger und der DGUV – die Leistungsbeschreibung und Vergabeunterlagen für diese Beschaffung. Die beteiligten Unfallversicherungsträger haben die Möglichkeit, im Rahmen dieser Beschaffung diverse Beratungs- und Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Dazu zählen die strategische und operative Konzeption zur Umsetzung von Automatisierungsvorhaben, die Analyse, Spezifikation,

Quelle: Fujitsu – Text: DGUV

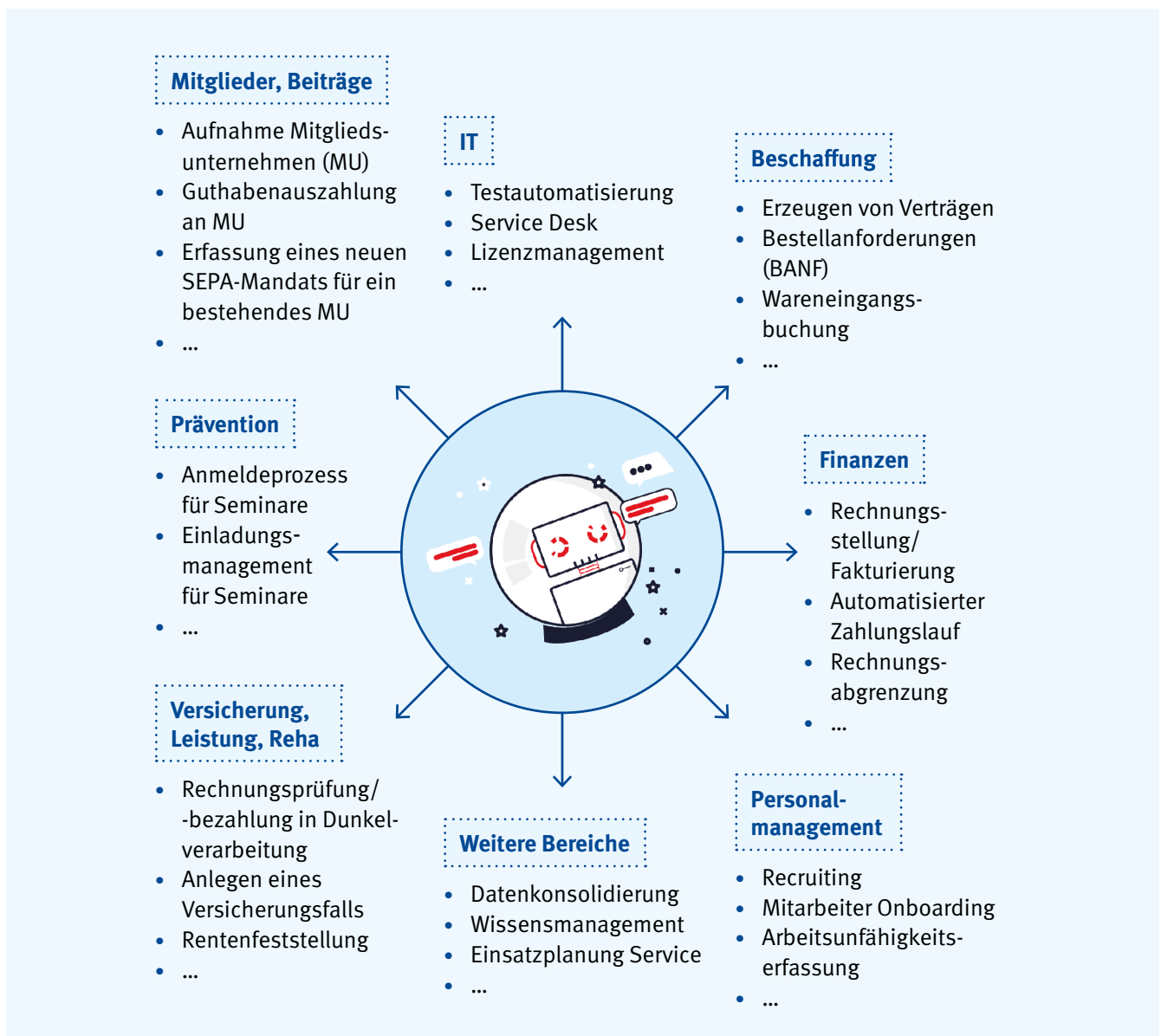


Abbildung 2: Mögliche PA-Anwendungsfälle in der UV-Welt

Implementierung, Testung und der Betrieb von Anwendungsfällen sowie die Beratung bezüglich potenzieller Technologien und zum Change-Management.

### Vernetzung als Schlüssel der Automatisierung

Im Sinne des Prinzips „Einer für Alle“ (EfA-Prinzip) ermöglichen die PA-Community

und der Arbeitskreis zur gemeinsamen Beschaffung für Automatisierungsvorhaben eine gegenseitige Unterstützung sowie das Vorantreiben gemeinsamer ressourcenschonender Entwicklungen und Leistungen in der gesetzlichen Unfallversicherung. Hauptziel aller Automatisierungsvorhaben ist und bleibt, den Mitgliedsunternehmen, -einrichtungen und Versicherten schnellere und effizientere digitale Dienstleistungen

anzubieten. Die Prozessautomatisierung ist somit eine zukunftsorientierte Investition in die Qualität und Effizienz von Dienstleistungen. Dabei steht der Mensch stets im Mittelpunkt. Er soll von den Vorteilen der Digitalisierung profitieren – sowohl innerhalb der Unfallversicherung als Mitarbeiter oder Mitarbeiterin wie auch außerhalb als versicherte Person. ↩

## Blitzlichter aus der PA-Community

„Eine durchgehende Automatisierung steigert die Zuverlässigkeit und Serviceorientierung gegenüber unseren Mitgliedsunternehmen und Versicherten. Die PA-Community bietet dabei eine ideale Plattform für Erfahrungsaustausch und die Entwicklung gemeinsamer Lösungen auf Basis des gesetzlichen Auftrags der Unfallversicherung.“

**Jörg Rodenhagen / VBG / Stabstelle Unternehmensentwicklung, Digitalisierung & Projekte**

„Der Austausch innerhalb der PA-Community hilft mir, meinen eigenen Arbeitsbereich anders zu betrachten und Potenziale zur Automatisierung besser beurteilen zu können. Ich lerne viel Neues und fühle mich mit den Unfallversicherungsträgern verbunden. Das ist für meine Arbeit beim Verband enorm wichtig und hilfreich.“

**Janine König / DGUV / Leiterin Stabsstelle E-Government**

„Prozessautomatisierung ermöglicht uns, wiederkehrende formelle Verfahrensschritte effektiver zu bearbeiten, um mehr Zeit für die materielle Prüfung zu gewinnen. Die Erweiterung und Vereinheitlichung der Tools würde den Prozess im Vergabeverfahren erleichtern.“

**Pascal Tibor Arndt / DGUV / Justizariat Vergaberecht**

„Die PA-Community fördert die gemeinsame UV-Träger-übergreifende Prozessoptimierung unter Einsatz von modernen Technologien. Damit wird die vernetzte Zusammenarbeit der UV-Träger verwaltungsübergreifend verbessert und dem Once-Only-Prinzip gefolgt.“

**Rolf Bröhmer / BGN / Servicemanager Informationstechnologie**

„Es bleibt Zeit für komplexere Aufgaben. PA verbessert Effizienz und Qualität der Arbeit. Wichtig ist dabei, dass die Automatisierung so gestaltet wird, dass sie den Menschen nicht ersetzt, die PA-Community ist dafür eine sehr gute Plattform.“

**Ulrich Wiederhold / BG Phoenix / Enterprise Services**

„Den übergreifenden Austausch in der PA-Community halte ich für sehr wichtig, da die Träger auf diese Weise die Möglichkeit haben, einen umfänglichen Überblick zu den Entwicklungen auch im Austausch mit dem Spitzenverband zu erhalten.“

**Tobias Büschken / UK NRW / Dezernat Interne Services**

„Prozessautomatisierung erhöht erfahrungsgemäß die Mitarbeiterzufriedenheit, da sie wiederkehrende Routinetätigkeiten reduziert. Gleichzeitig werden Kosteneinsparungen durch schnellere und effiziente Prozesse erzielt sowie die Ergebnisqualität durch verringerte Fehlerquoten erhöht. Die PA-Community trägt dafür zum Wissensaustausch und zur Vermeidung von Doppelarbeiten bei.“

**Ralf Hischke / BGW / Abteilungsleiter IT-Anforderungen und -Entwicklung**

„Das Thema Prozessautomatisierung ist ein sehr wichtiger Bestandteil unserer Digitalisierungsstrategie und soll dabei unterstützen, bestehende Prozesse zu beschleunigen und effizienter zu gestalten, wie zum Beispiel im On-/Offboarding von Mitarbeitenden. Die Community bietet hierbei die Möglichkeit des Austauschs von Ideen, kreativen Lösungsansätzen und der gemeinsamen Beschaffung von innovativen Werkzeugen für die Umsetzung der Prozessautomatisierung.“

**Marinko Donkov / UK Baden-Württemberg / Sachgebietsleiter IT**

„Automatisierung in der Verwaltung bedeutet für mich die Vereinfachung von Geschäftsprozessen, eine effizientere Gestaltung der Arbeitsabläufe und ein hohes Maß an Flexibilität, wie durch die automatisierte Bearbeitung von Rechnungen. Mit der Community wollen wir das Thema gemeinsam vorantreiben.“

**Lisa Friesen / DGUV / Grundsatzsachbearbeiterin Organisation und Nachhaltigkeit**