

Bot-Einsatz entlastet

«Robotic Process Automation» – kurz RPA – fördert den Automatisierungsgrad der SVA Zürich. Das strategisch verankerte Projekt steigert die Effizienz und entlastet die Kernprozesse von Routinearbeiten.

Entlastung durch Bots

Wer den Begriff «Bot» hört, kann sich vielleicht vage etwas darunter vorstellen. Eins vorweg: Mit menschenähnlichen Metallkonstruktionen haben die Bots der SVA Zürich wenig gemeinsam. Bots sind kleine Softwarepakete, die wiederkehrende und genau definierte Arbeiten automatisiert ausführen können. RPA ist die Technologie für diese Automatisierung.

Die Entwicklung eines Bots funktioniert nach dem Baukasten-Prinzip. Der Arbeitsprozess, der von einem Bot durchgeführt werden soll, wird in einzelne Schritte zerlegt. Dann wird der Bot Arbeitsschritt für Arbeitsschritt so programmiert, bis er das tut, was vom Fachbereich vorgegeben ist. Ideal für ein Pilotprojekt war das Abwickeln von Meldungen im Schweizerischen Handelsamtsblatt (SHAB). Die klar definierten Vorgaben boten optimale Voraussetzungen für den Einsatz eines Bots.

«Der Bot bearbeitet täglich 100 bis 150 Fälle.»

SVA Zürich

Und so entwickelte die SVA Zürich eigens für die Bearbeitung von SHAB-Meldungen einen Bot: «SHABBY». Er war in der Pilotphase intensiv gefordert. Ein Bot kann nämlich nur, was ihm beigebracht worden ist. Trifft er auf eine Fall-Konstellation, die er nicht kennt, leitet er den Fall zur manuellen Bearbeitung an die Fachabteilung weiter. Einmal gut instruiert, nimmt SHABBY aber dem Team viel repetitive Arbeiten ab. So bleibt den Kundenberaterinnen und -beratern mehr Zeit für komplexe Fälle und für die Beratung von Kundinnen und Kunden. Die Fallbearbeitung im Bereich der SHAB-Meldungen wurde mit SHABBY deutlich effizienter.

Alle Kernprozesse werden profitieren

Das Pilotprojekt im Jahr 2022 war ein voller Erfolg. SHABBY gehört nun fest zum Kernprozess Versicherungsbeiträge. Der Bot bearbeitet täglich 100 bis 150 Fälle und entlastet damit den Kernprozess spürbar. Die Pilotphase hat gezeigt: RPA ist eine vielseitig einsetzbare Technologie. Und Bots haben ein hohes Potenzial, die Prozesseffizienz zu steigern, um Zeit zu gewinnen für komplexe Aufgaben und die persönliche Beratung von Kundinnen und Kunden, und zwar in allen Kernprozessen. Deshalb sind seit Januar 2023 sieben weitere Bots in Entwicklung.