

EVIDEN

Verwaltungsautomatisierung und Hyperautomation in der Verwaltung am Beispiel Sozialversicherung

„Driving the digital future of Government.“

Markus Schaffhauser
21. Juni 2023

Inhalt und Ablauf des Workshops

1 **Verwaltungsautomatisierung und Hyperautomation**

Menschen durch kleine Helfer entlasten und unterstützen

2 **Der Mensch im Mittelpunkt**

Entlastung der Mitarbeiter von banalen Routinetätigkeiten

3 **Konkretes Beispiel aus der Sozialversicherung**

Agile Vorgangsweise durch innovative Methodiken

Inhalt und Ablauf des Workshops

1 **Verwaltungsautomatisierung und Hyperautomation**

Menschen durch kleine Helfer entlasten und unterstützen

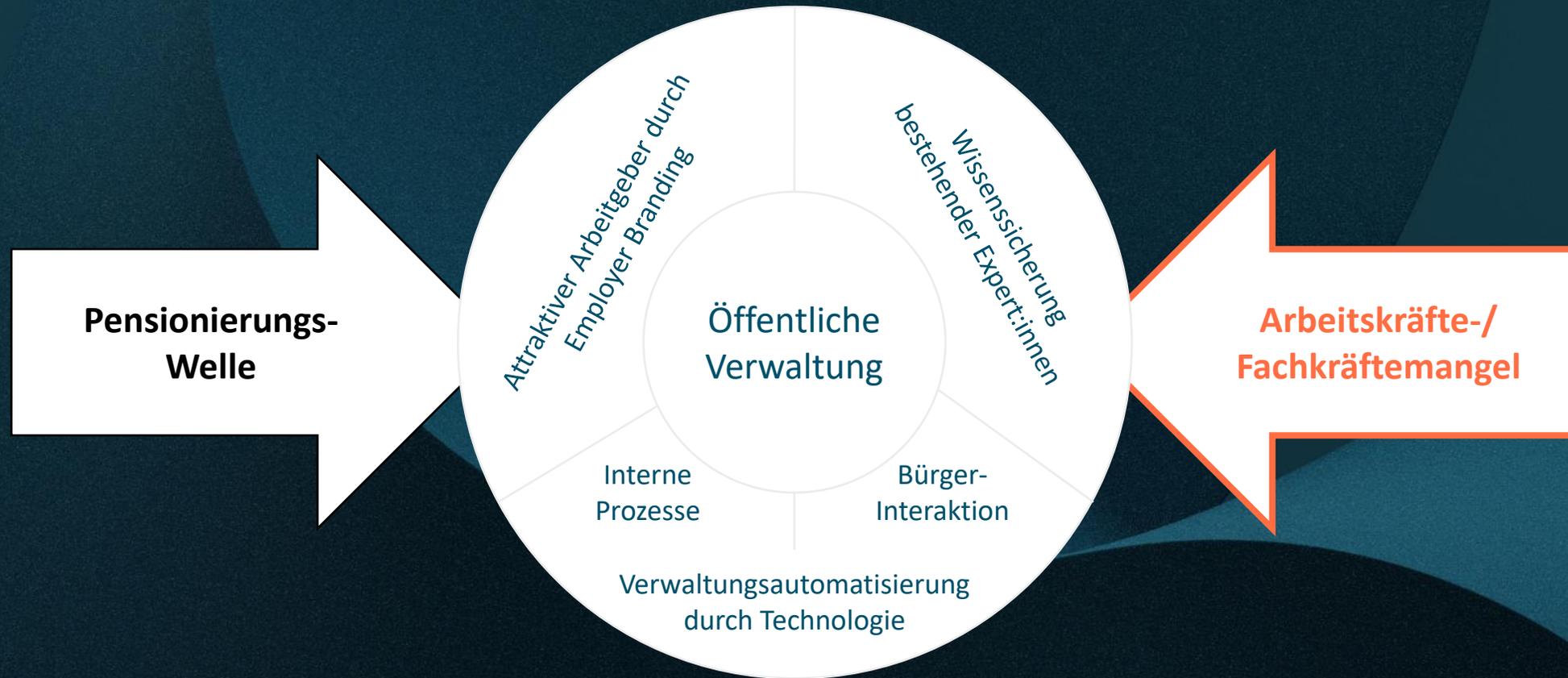
2 **Der Mensch im Mittelpunkt**

Entlastung der Mitarbeiter von banalen Routinetätigkeiten

3 **Konkretes Beispiel aus der Sozialversicherung**

Agile Vorgangsweise durch innovative Methodiken

Handlungsbedarf: Pensionierungswelle trifft Fachkräftemangel



Ansatzpunkte von Verwaltungsautomatisierung und Hyperautomation

Robotic Process Automation

... ist die Technologie, mit der Software **Aktionen nachahmen** kann, die normalerweise von Menschen ausgeführt werden, wenn diese **mit digitalen Systemen interagieren**, um Geschäftsprozesse auszuführen.

Hyperautomation

... ist eine **Technologie- und Geschäftsstrategie**, die darauf abzielt, Tätigkeiten und Workflows in Unternehmen zu automatisieren. Es kombiniert verschiedene Technologien wie RPA, maschinelles Lernen und fortschrittliche Analyse, um die **Effizienz, Agilität und Skalierbarkeit** von Unternehmen zu verbessern.

Wichtige Rahmenbedingungen

Ziel von Automatisierung ist es, Menschen durch kleine Helfer zu **entlasten** und zu **unterstützen**.

Sie sollen **nicht ersetzt** werden.

Die **Tätigkeiten** von Menschen sind und bleiben **im Vordergrund**.



Zwei konkrete Beispiele aus der Verwaltung ...

Ermäßigungsberechtigung

- Beispiel Wiener Kindergärten: 6 Personen kümmern sich um die Ermittlung und Genehmigung der Ermäßigungen für den Kindergartenbeitrag der Eltern
- In Spitzenzeiten (Kindergartenbeginn) sogar 25 Personen
- Lösungsansatz: RPA-Werkzeug mit klaren Regeln

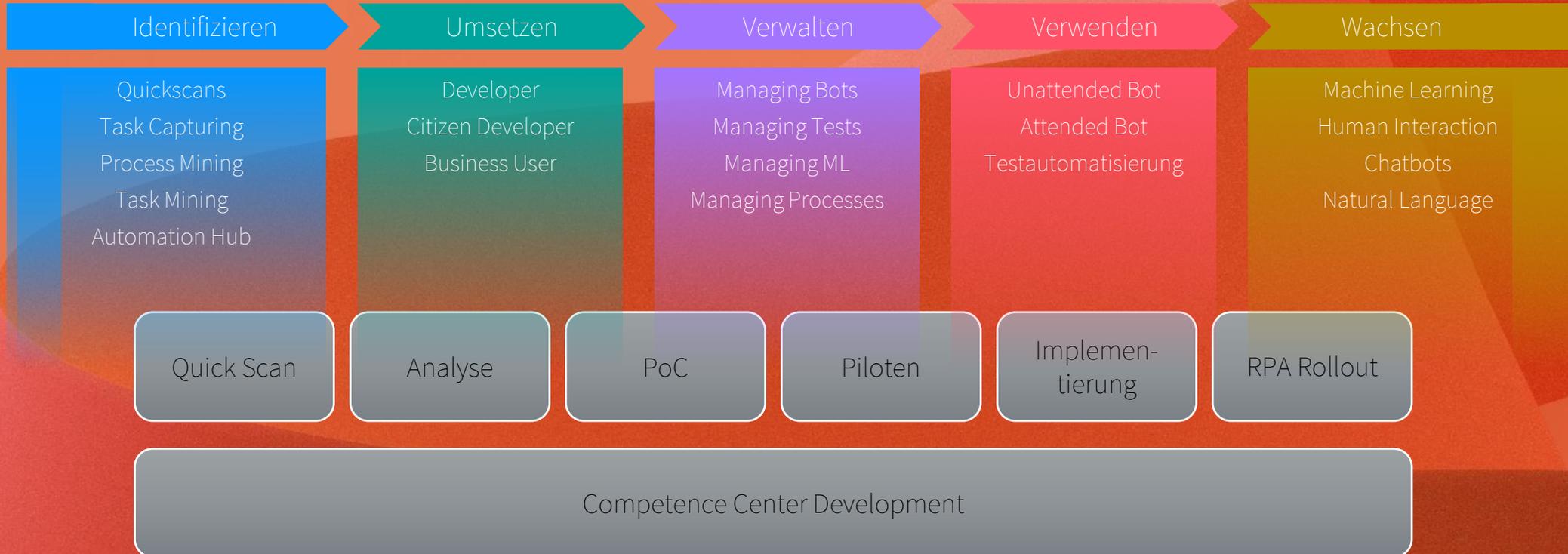
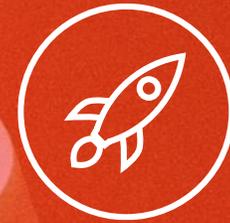
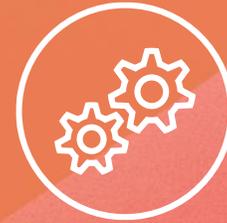
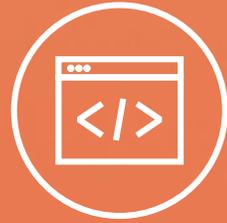


Kommunikation von Baustellen

- Automatisches Generieren von (Presse)meldungen aus Bescheiden für Baustellen
- Heute sind hier 3 Mitarbeiter beschäftigt, die sich darum kümmern
- Lösungsansatz: Automatisches Auslesen von Bescheiden durch Semantische KI und Kommunikation



Unser Werkzeugkoffer: Methoden, um Prozesse mit Potential zu identifizieren, zu Analysieren (Process Mining, Task Mining) und Lösungen zu implementieren



Inhalt und Ablauf des Workshops

1

Verwaltungsautomatisierung und Hyperautomation

Menschen durch kleine Helfer entlasten und unterstützen

2

Der Mensch im Mittelpunkt

Entlastung der Mitarbeiter von banalen Routinetätigkeiten

3

Konkretes Beispiel aus der Sozialversicherung

Agile Vorgangsweise durch innovative Methodiken

Verwaltungsautomatisierung

Ziel der Verwaltungs- Automatisierung

... ist es, Menschen durch kleine Helfer zu entlasten und zu unterstützen.

Sie soll den Mitarbeitern stupide Routinetätigkeiten abnehmen.

Wertschöpfende und bürgernahe Tätigkeiten der Mitarbeiter bleiben im Vordergrund ...

... und der Mensch im Mittelpunkt.



Inhalt und Ablauf des Workshops

1 **Verwaltungsautomatisierung und Hyperautomation**

Menschen durch kleine Helfer entlasten und unterstützen

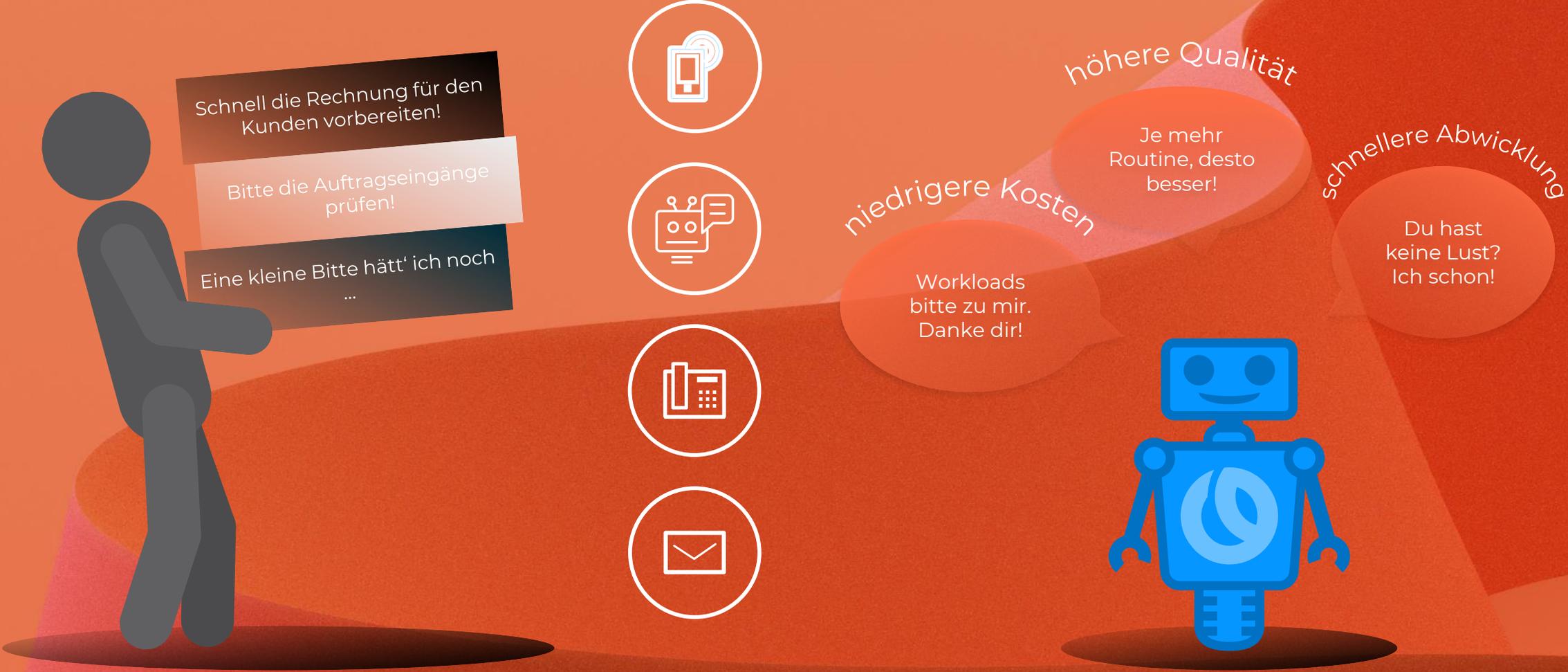
2 **Der Mensch im Mittelpunkt**

Entlastung der Mitarbeiter von banalen Routinetätigkeiten

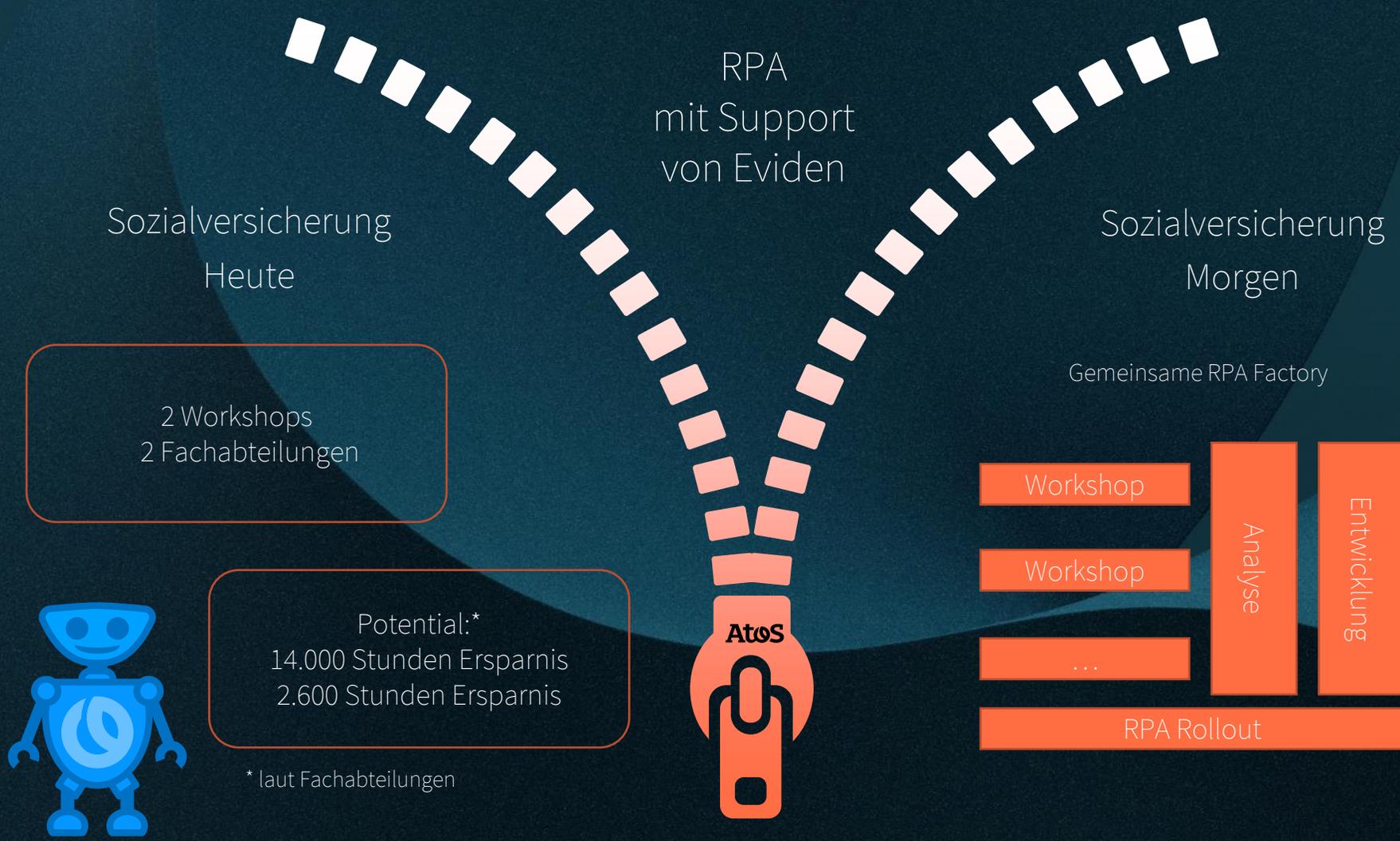
3 **Konkretes Beispiel aus der Sozialversicherung**

Agile Vorgangsweise durch innovative Methodiken

Konkretes Beispiel aus der Sozialversicherung (1)



Konkretes Beispiel aus der Sozialversicherung (2)



Eviden als zuverlässiger Partner für die Sozialversicherung



Kombination der Agilität eines Startups mit der Qualität eines Marktführers



Lokales Team für die gesamte Umsetzung



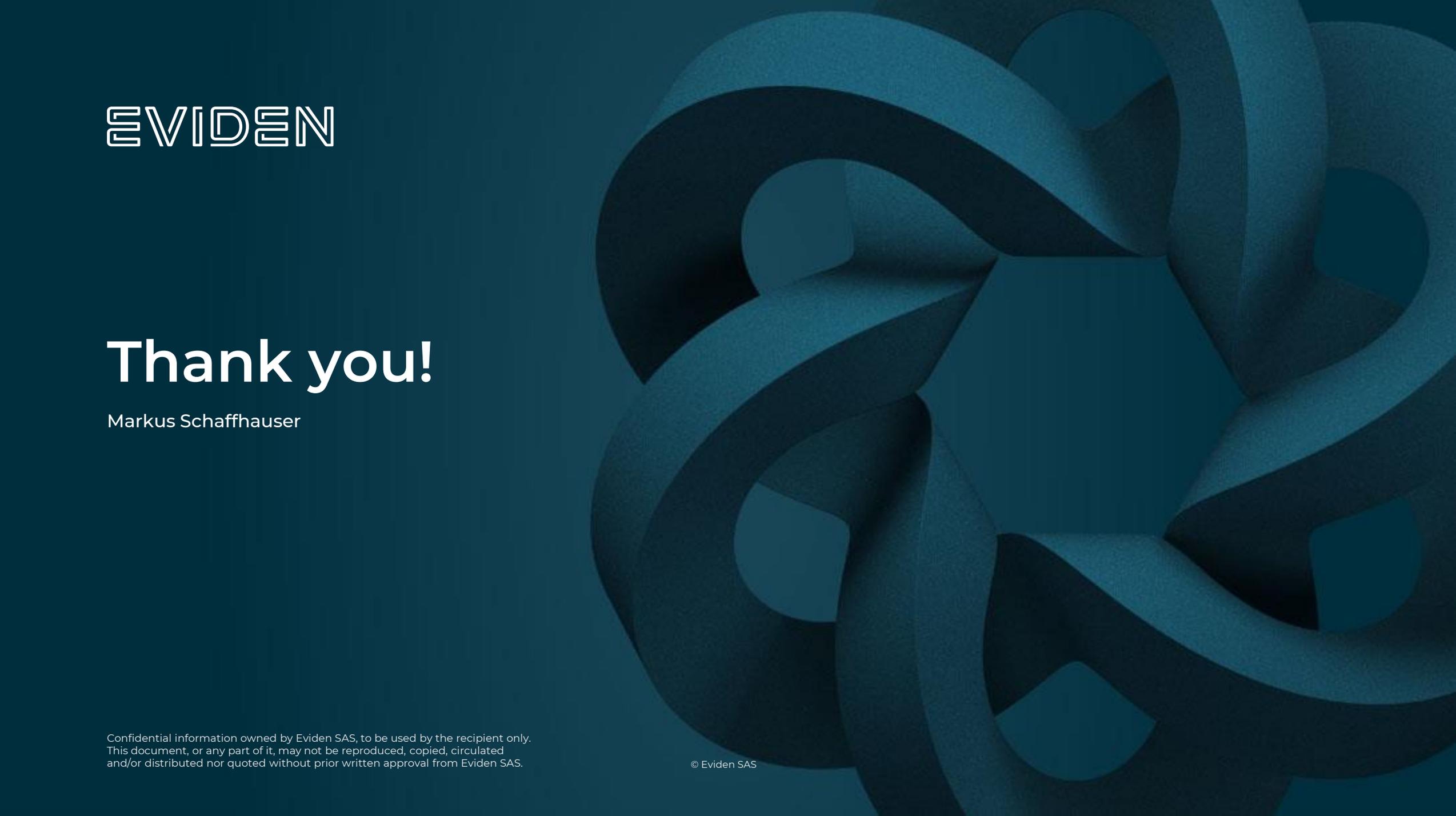
End2End Ansatz für Hyperautomatisierung



Schnellere Prozessverbesserung durch bewährte Technologie



Hoher Return on Investment durch agile, schnelle Implementierung



EVIDEN

Thank you!

Markus Schaffhauser

Confidential information owned by Eviden SAS, to be used by the recipient only.
This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated
and/or distributed nor quoted without prior written approval from Eviden SAS.

© Eviden SAS