Hamburg

# Software-Roboter im Einsatz

**[07.10.2022] Die Freie und Hansestadt Hamburg setzt im Rahmen ihrer Digitalstrategie seit rund einem Jahr auf Robotic Process Automation. Mithilfe eines Software-Roboters wurde etwa ein bislang vollständig manuell ablaufender Prozess im Zentrum für Personaldienste (ZPD) digitalisiert.**

Mit Robotic Process Automation (RPA) setzt Hamburg auf eine innovative Technologie für die Automatisierung der Verwaltung. RPA bietet die Möglichkeit, nicht vollständig digitale Prozesse durch Software-Roboter komplett automatisiert bearbeiten zu lassen. Mitte 2021 hat die Freie und Hansestadt die ersten Roboter in Betrieb genommen, mittlerweile sind insgesamt fünf Software-Roboter in Hamburg im Einsatz und es werden kontinuierlich weitere Automatisierungsideen entwickelt. „RPA ist ein wertvoller Baustein unserer Digitalstrategie. Wir können Prozesse in kürzester Zeit automatisieren und damit den Arbeitsalltag in der Verwaltung attraktiver und effizienter gestalten“, meint Hamburgs Chief Digital Officer (CDO) Christian Pfromm. „Da die Ideen und Vorschläge von den Mitarbeitenden selbst eingereicht werden, wissen wir, dass die Roboter genau dort zum Einsatz kommen, wo sie gebraucht werden.“ Im Rahmen eines sechswöchigen Projekts konnte das Amt für IT und Digitalisierung (ITD) beispielsweise in Kooperation mit IT-Dienstleister Dataport für das Zentrum für Personaldienste (ZPD) einen bislang vollständig manuell durchgeführten und teilweise papierbasierten Prozess digitalisieren und automatisieren. Der Roboter verrichtet laut dem ITD jede Nacht seinen Dienst und kümmert sich um Bankrückläufer aus den Gehaltszahlungen, die etwa im Falle von Kontowechseln der Beschäftigten entstehen können. Somit ist sichergestellt, dass die zuständigen Personalstellen unmittelbar informiert werden, schnell reagieren und Wiederauszahlungen veranlassen können. Die an dem Prozess beteiligten ZPD-Mitarbeitenden werden künftig von diesen zeitraubenden Routinetätigkeiten entlastet und haben mehr freie Kapazität für alternative Aufgaben, wie beispielsweise die Bearbeitung komplexer Buchungsvorgänge. Dazu erklärt Sebastian Lindhof, Geschäftsführer des ZPD: „Der Software-Roboter lernt die Vorgehensweise einmalig von unseren Fachbereichen und führt die Routineaufgaben anschließend erheblich schneller und fehlerfrei durch. Unsere Kundinnen und Kunden bekommen dadurch die Informationen noch früher und verlässlicher und die Fachleute im ZPD können die gewonnene Zeit in andere, interessantere Themen investieren – eine gute Sache für alle Beteiligten.“

(bw)

YouTube-Video RPA in der Hamburger Verwaltung

Stichwörter: IT-Infrastruktur, künstliche Intelligenz (KI), RPA, Hamburg