

Hamburg

RPA übernimmt Routinejobs

[18.07.2024] Viele Verwaltungsvorgänge beinhalten händische, sich wiederholende, zeitaufwendige und fehleranfällige Schritte. Solche Prozesse können durch so genannte Softwareroboter automatisiert werden. In Hamburg sind inzwischen 50 dieser Bots im Einsatz, weitere werden kommen.

In der öffentlichen Verwaltung fallen viele standardisierte, sich wiederholende Prozesse an. Robotic Process Automation (RPA) bietet die Möglichkeit, solche bisher manuell erledigten Aufgaben durch so genannte Softwareroboter automatisiert und digital bearbeiten zu lassen. In Hamburg unterstützen derzeit 50 Softwareroboter (Bots) die Verwaltung. Inzwischen werden Tätigkeiten im Gegenwert von insgesamt über 130.000 Arbeitsstunden automatisiert erledigt. Weitere Bots sind nach Angaben des Hamburger Amtes für IT und Digitalisierung bereits in der Umsetzung.

„Mit Robotic Process Automation können wir binnen kürzester Zeit regelbasierte Prozesse automatisieren. Das spart Zeit und ermöglicht effiziente Verwaltungsabläufe, von denen auch die Bürgerinnen und Bürger profitieren“, sagt der Hamburger CDO Christian Pfromm. Bei deren Entwicklung würden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingebunden – so sei sichergestellt, dass die Softwareroboter dort eingesetzt werden, wo sie wirklich gebraucht werden.

Hilfe bei Routinejobs und bei einmaligen Arbeitsspitzen

Die RPA-Bots treffen keine eigenständigen, freien Entscheidungen. Stattdessen folgen sie strikten Wenn-Dann-Regeln. Auf diese Weise werden Prozesse, die zuvor händisch in verschiedensten IT-Systemen ausgeführt werden mussten, automatisiert. So gewinnen Verwaltungsbeschäftigte Zeit für andere Aufgaben. Bots kommen in der Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg seit 2021 zum Einsatz ([wir berichteten](#)). Darunter sind Bots, die dauerhaft im Betrieb sind, aber auch welche, die einmalig ein größeres Arbeitsvolumen abarbeiten – beispielsweise im Zusammenhang mit der Energiepauschale für Studierende. Hier halfen Bots, Antragsunterlagen in der elektronischen Akte abzulegen. Die Behörde für Wissenschaft, Forschung, Gleichstellung und Bezirke hat hierfür in ämter- und bereichsübergreifender Zusammenarbeit gemeinsam mit dem Amt für IT und Digitalisierung der Senatskanzlei und dem IT-Dienstleister Dataport den Bot zur Automatisierung umgesetzt und konnte damit ihrer Pflicht zur gesetzlichen Aufbewahrung nachkommen.

Ein Bot für viele Fälle

Für die Hamburger Verwaltung werden laufend weitere Automatisierungsbedarfe umgesetzt. Ein Fokus liegt hierbei auf modularen Bots, die in mehreren Bereichen der Verwaltung zum Einsatz kommen können. Sei es die bereits erwähnte Ablage von Unterlagen in der E-Akte oder die automatisierte Abfrage im Melderegister als Vorbereitung einer fachspezifischen Antragsprüfung – vieles läuft in den einzelnen Behörden gleich ab. Einmal entwickelte RPA-Module können so kostengünstig wiederverwendet werden. Neben wiederverwendbaren Bots werden weiterhin fachspezifische, individuelle Automatisierungen entwickelt.

Perspektivisch lassen sich weitere Technologien wie Künstliche Intelligenz oder Low Code mit RPA kombinieren: Wenn für die Bewilligung eines Antrags verschiedene Nachweise erbracht werden müssen, könnte ein KI-Modul beispielsweise die Art des jeweiligen Nachweises erkennen. Ein RPA-Bot könnte die

Dokumente anschließend direkt mit der korrekten Nachweisart dem jeweiligen Fall im IT-System hinzufügen. Solche Kombinationen würden es künftig ermöglichen, durch Nutzung mehrerer Technologien weitere Synergien zu schaffen.

(sib)

Detailinformationen zu RPA in der Hamburger Verwaltung

Stichwörter: Panorama, Hamburg, künstliche Intelligenz, KI, Robotic Process Automation, RPA