

## Horváth-Studie: Softwareroboter erobern die Finanzindustrie - Labortests und Piloten in vielen Unternehmen / Höchste Sparpotenziale im Backoffice

---

**Schnell, präzise und vollautomatisch: Mit Hilfe von Robotic Process Automation (RPA) Aufgaben abzuwickeln ist für die Finanzindustrie keine Zukunftsvision mehr. Das belegt eine Studie der Managementberatung Horváth & Partners. Im Backoffice entlasten Softwareroboter ihre menschlichen Kollegen bereits bei lästigen Arbeiten wie dem Eintippen und Abgleichen von Daten. Die Umfrage unter rund 60 Entscheidern aus Finanzinstituten zeigt, dass viele die neue Technologie bereits nutzen oder den Einsatz planen.**

Gefragt nach dem Einsatz von Robotics in ihren Serviceprozessen geben 43 Prozent der Unternehmen an, dass sie RPA bereits im Rahmen von Labortests nutzen. Außerdem haben schon 37 Prozent der Finanzinstitute produktive Piloten im Einsatz. Darüber hinaus bereitet mehr als die Hälfte den umfassenden Einsatz von RPA in speziellen Bereichen vor. Realisiert haben dies jedoch erst sechs Prozent. „Eine Vielzahl von Finanzunternehmen hat bereits erste Erfahrungen gesammelt und startet nun in einem nächsten Schritt in eine weitreichendere Implementierungsphase“, sagt Sebastian Ostrowicz, Head of Process Digitization & Robotics bei Horváth & Partners. „Der Einsatz von virtuellen Mitarbeitern führt zu vielschichtigen Fragestellungen in den Unternehmen – von der Kapazitätssteuerung über die Einsatzplanung bis hin zum Berechtigungs- und Security-Management.“

Dass der neue Technologietrend mit großen Erwartungen verbunden ist, spiegelt sich auch in den Studienergebnissen wider. Die Bedeutung von RPA schätzen rund zwei Drittel der Befragten als sehr hoch oder hoch ein. Eine große Mehrheit glaubt zudem an Einsparpotenziale von zehn Prozent und mehr. Den größten Nutzen bringt Robotics in den Augen der Verantwortlichen eher bei kundenfernen Tätigkeiten. Am stärksten an der Kostenschraube drehen lässt sich mit RPA im Backoffice: Hier rechnen fast 60 Prozent der Befragten mit einem Einsparpotenzial von mehr als zwanzig Prozent.

### **RPA verheißt Tempo und Qualität**

Von den Leistungen, zu denen die Roboter im Stande sind, sind die Verantwortlichen in den Finanzunternehmen fast ausnahmslos überzeugt: 94 Prozent rechnen mit einer erhöhten Prozessgeschwindigkeit und 92 Prozent mit einer verbesserten Qualität der Prozesse. Mehr als die Hälfte der Befragten sieht in RPA den Schlüssel zu erweiterten Servicezeiten. Schließlich arbeitet die Robotertechnik weiter, wenn die Mitarbeiter bereits im Feierabend sind. 43 Prozent glauben zudem, dass sich mit Hilfe von RPA auch die Kundenzufriedenheit erhöhen lässt.

### **Widerstände auf dem Weg zur Automatisierung**

Dass die Einführung der RPA-Technologie reibungslos klappt, ist allerdings nicht gesagt. Viele Studienteilnehmer sehen noch Hürden. Knapp drei Viertel fürchten zum Beispiel, dass die geringe Standardisierung von Prozessen die Implementierung der neuen Technologie erschwert. Gut die Hälfte der Befragten zählt zu den Hauptproblemen den Widerstand von Mitarbeitern, die ihren Arbeitsplatz von Robotern bedroht sehen. Ebenso viele führen an, dass es derzeit noch an Know-how mangelt. Ostrowicz erklärt, wie der Einsatz von RPA dennoch zum Erfolg führen kann: „Der Schlüssel für eine erfolgreiche Einführung liegt in der ganzheitlichen Integration der Ressource Roboter in alle prozess- und steuerungsrelevanten Fragestellungen. Außerdem ist es wichtig, die Menschen ‚abzuholen‘, die zukünftig mit den Robotern interagieren werden.“

## **Über die Studie:**

Für die Studie „Einsatz von Robotics in der Finanzindustrie“ hat Horváth & Partners rund 60 Finanzinstitute aus Deutschland, Österreich und der Schweiz befragt. Weitere Informationen über die Studie finden Sie auf der Website von Horváth & Partners: <https://www.horvath-partners.com/de/media-center/studien/detail/einsatz-von-robotics-in-der-finanzindustrie/>

## **Pressekontakt:**

Jana Schuppel  
Telefon: +49 711 66919 3311  
E-Mail: [JSchuppel@horvath-partners.com](mailto:JSchuppel@horvath-partners.com)

## **Unternehmen**

Horváth & Partner GmbH  
Königstraße 5  
70173 Stuttgart

Internet: [www.horvath-partners.com](http://www.horvath-partners.com)

## **Über Horváth & Partner GmbH**

Horváth & Partners ist eine international tätige, unabhängige Managementberatung mit Sitz in Stuttgart. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 700 hochqualifizierte Mitarbeiter an Standorten in Deutschland, Österreich, Rumänien, Saudi-Arabien, der Schweiz, Ungarn und den Vereinigten Arabischen Emiraten. Die Mitgliedschaft in der internationalen Beraterallianz „Cordence Worldwide“ unterstützt die Fähigkeit, Beratungsprojekte in wichtigen Wirtschaftsregionen mit höchster fachlicher Expertise und genauer Kenntnis der lokalen Gegebenheiten durchzuführen. Die Kernkompetenzen von Horváth & Partners sind Unternehmenssteuerung und Performanceoptimierung – für das Gesamtunternehmen wie für die Geschäfts- und Funktionsbereiche Strategie, Innovation, Organisation, Vertrieb, Operations, Einkauf, Controlling, Finanzen und IT. Horváth & Partners steht für Projektergebnisse, die nachhaltigen Nutzen schaffen. Deshalb begleitet Horváth & Partners seine Kunden von der betriebswirtschaftlichen Konzeption bis zur Verankerung in Prozessen und Systemen.