



KPMG Intelligent Automation

Agenda

- 1 **Job Cutting vs. intelligente Automatisierung**
- 2 **Veränderung Aufgabenverteilung Mensch/Maschine**
- 3 **Ergibt Outsourcing auf lange Sicht noch Sinn?**
- 4 **Projekterfahrungen und Ausblick**

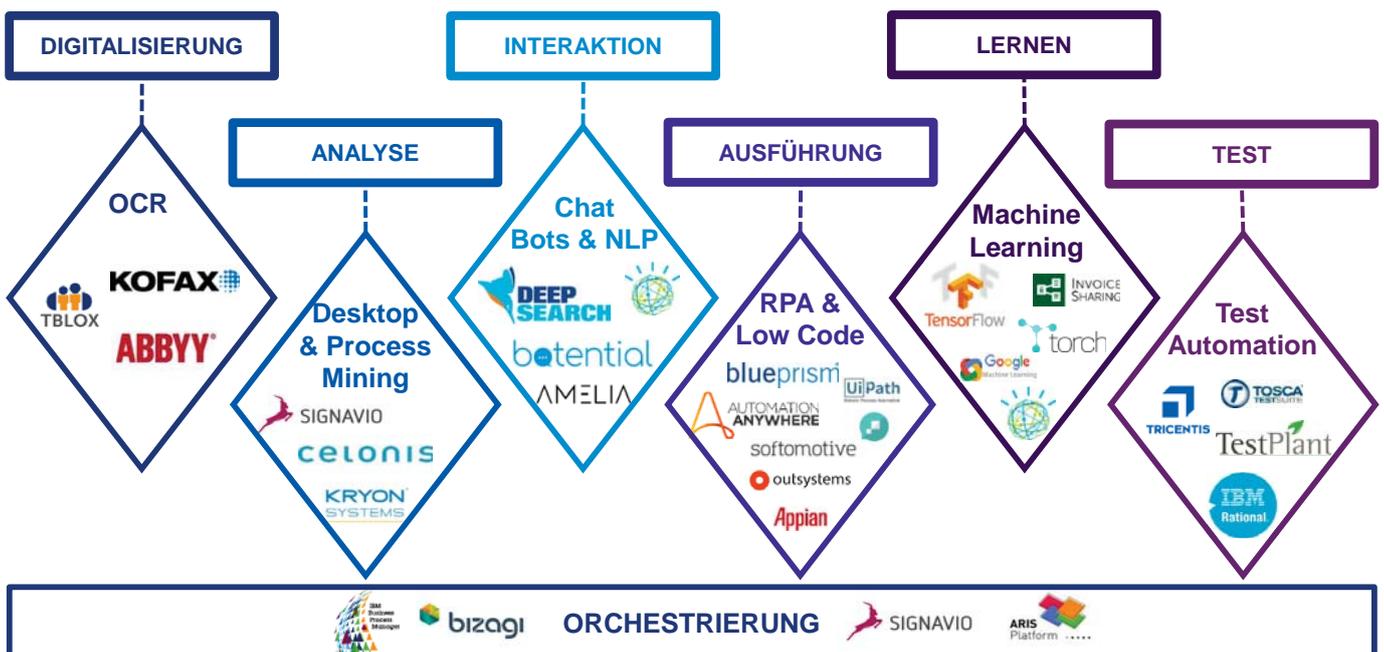
Robotics Process Automation und regelbasierte Automatisierung als Ausgangspunkt für Intelligent Automation

	Entscheidungsbasiert Prozess Regelbasiert		✓ Regelbasierte Prozesse inklusive vorgegebenen Entscheidungspfaden
	Unstrukturiert Daten Strukturiert		✓ Strukturierte Daten in den ersten Automatisierungsphasen
	Bildererkennung Datentypen Text / Zahlen		✓ Daten aufbereitet als Text/Zahlen
	Instabil Stabilität Stabil		✓ Stabilität des Prozesses ist wichtig. Änderungen sind aber kostengünstig und schnell durchzuführen
	Selten Häufigkeit Oft		✓ Damit sich RPA wirtschaftlich lohnt, sollte der Prozess zumindest mittlere Häufigkeit aufweisen
	Komplex Komplexität Einfach		✓ Die Automatisierbarkeit beschränkt sich aus wirtschaftlichen Gründen (ROI) auf einfache Prozesse

Geeignete RPA-Prozesse und Quick Wins bei:

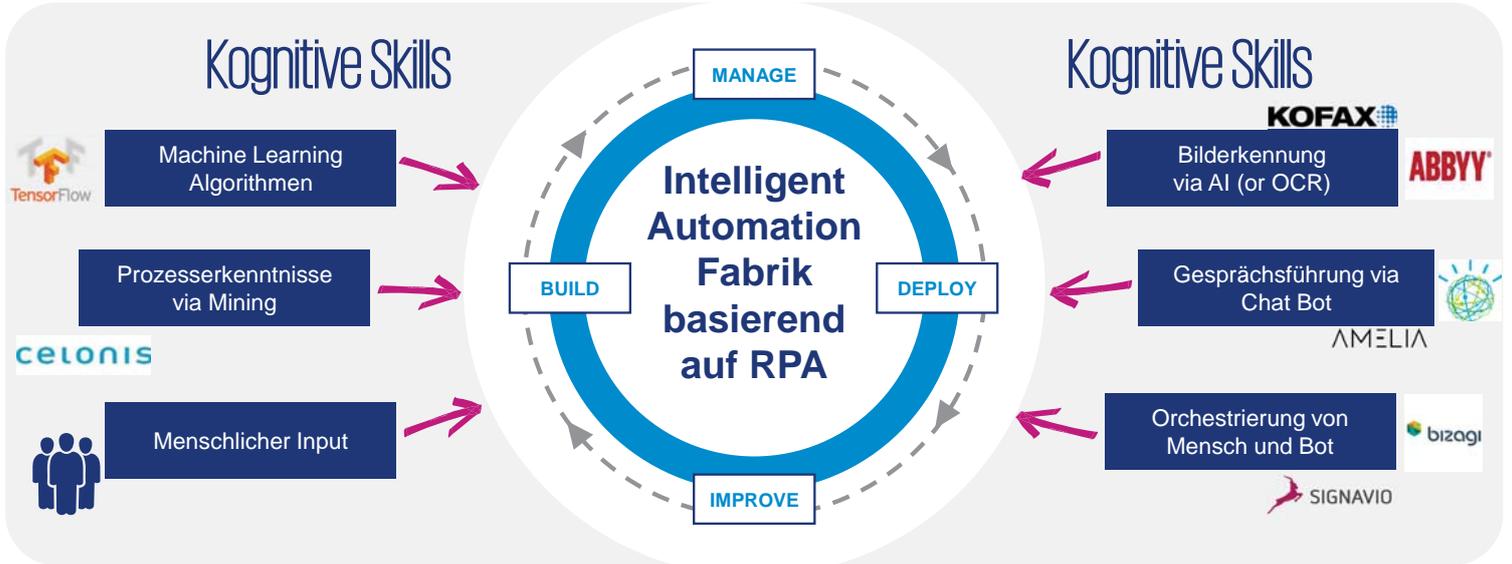
- Systembezogenen monotonen Aktivitäten
- Regelbezogenen manuellen Aktivitäten
 - Zeitintensiven routinemäßigen Aktivitäten
- Aktivitäten mit einem hohen Transaktionsvolumen

Unser Technologie Ökosystem um End2End Prozessautomatisierung realisierbar zu machen



KPMG Intelligent Automation

KPMG definiert Intelligent Automation als ein Zusammenspiel und die Kombination von mehreren Automatisierungstechnologien



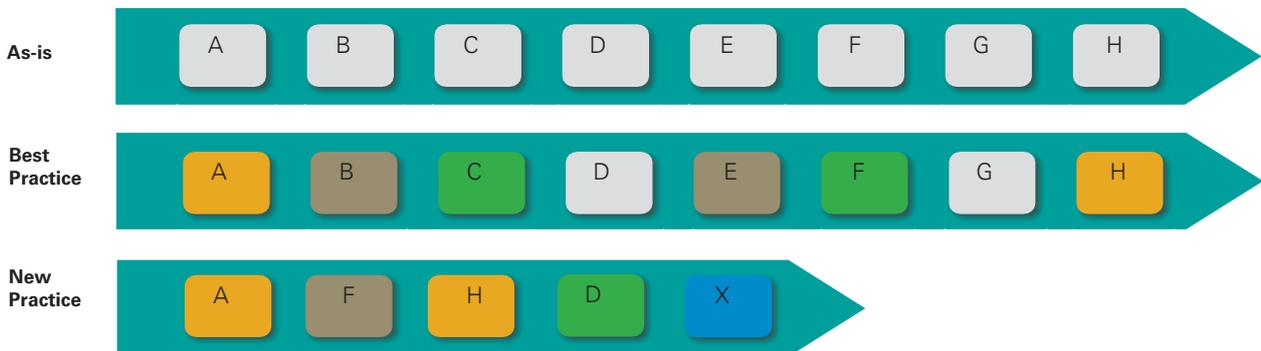
© 2019 KPMG Advisory GmbH, a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. The name KPMG and the logo are registered trademarks of KPMG International.

Document Classification: KPMG Confidential

KPMG Intelligent Automation

Um End2End Prozessautomatisierung zu ermöglichen, kombinieren wir unterschiedliche Technologien entlang der Wertschöpfungskette

...VON BEST PRACTICE ZU NEW PRACTICE



© 2019 KPMG Advisory GmbH, a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. The name KPMG and the logo are registered trademarks of KPMG International.

Document Classification: KPMG Confidential

Durch Intelligent Automation antizipierte Veränderungen betreffen die Qualität der Tätigkeit und nicht substantiell die Beschäftigungszahlen



➔ **Trotz der polarisierenden Diskussionen legt Intelligent Automation den Fokus nicht auf Job Cutting sondern auf die Steigerung der Wertschöpfung der menschlichen Tätigkeit und resultiert in der Schaffung neuer Berufsbilder.**

Beispiel: Controller mit Botenentwicklungskompetenz



Agenda

- 1 Job Cutting vs. intelligente Automatisierung
- 2 Veränderung Aufgabenverteilung Mensch/Maschine
- 3 Ergibt Outsourcing auf lange Sicht noch Sinn?
- 4 Projekterfahrungen und Ausblick



Intelligent Automation bedeutet eine völlige Neuorientierung der Arbeitswelt hin zu integralen wertschöpfenden Tätigkeiten

Folgende Veränderungen der Arbeitswelt werden im Kontext Automatisierung prognostiziert

 Beschäftigungsanzahl und Einbindung von menschlicher Arbeitsleistung wird sich vor allem bei strukturierten, regelbasierten und sich wiederholenden Tätigkeiten stark reduzieren.



Controlling Beispiel:
Informationssammlung im Berichtswesen

 Beschäftigungsanzahl und Einbindung von menschlichen Arbeitsleistung wird sich vor allem in den Bereichen Lösungsimplementierung und Beratung steigern. Wichtige Kompetenzen sind übergreifendes Verständnis der Unternehmensfunktionen, soziale Kompetenz und Intuition.



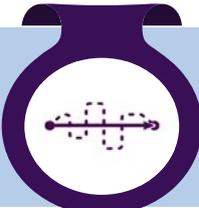
Controlling Beispiel:
Analyse und Plausibilisierung der Berichte in Abstimmung mit den Fachbereichen

- Positive Aspekte der zunehmenden Automatisierung laut Forrester Studie [1]**
- Unternehmen sehen in Automatisierung keinen Ersatz menschlicher Arbeitskraft, sondern eine Unterstützung
 - Automatisierung resultiert in höherer Effizienz und Prozessqualität (zb kürzere Durchlaufzeiten; geringere Fehleranfälligkeit; 24/7 Service)
 - Zusammenarbeit von Menschen und Bots
 - Wegfall von monotonen „bore-out“ Aktivitäten
 - Anstieg von wertschöpfenden Tätigkeiten: Prozessanalysten, Qualitätsmanager, Entwickler, Tutoren, Datenanalysten
 - Entstehung neuer Berufsbilder: Center of Excellence Mitglieder wie zb RPA Business Analyst

[1] „Staff Your Automation Strike Team With Forrester’s Framework“, Forrester



Automatisierung verbessert die Prozesse in vielerlei Hinsicht und ermöglicht den Mitarbeitern den Fokus auf Wertschöpfung

					
Qualität	Datenschutz & Compliance	Geschwindigkeit	Kosteneffizienz	Prozesseffizienz	Neue Geschäftspotentiale
<ul style="list-style-type: none"> — Weniger Fehlerquellen — Weniger manuelle Dateneingaben — Weniger Überarbeitungen 	<ul style="list-style-type: none"> — Eingeschränkter Kontakt zu sensiblen Unternehmensdaten — Revisions-sichere Dokumentation 	<ul style="list-style-type: none"> — 24/7 Task Bearbeitung — Beschleunigte Task Erfüllung — Skalierbarkeit in Bezug auf Transaktionsvolumina (Up/Down) 	<ul style="list-style-type: none"> — Entkopplung von Umsatz und Personalaufwand — Rasche und einfache Implementierung — Geringe Implementierungs-/Wartungskosten 	<ul style="list-style-type: none"> — Kontinuierliche Prozessoptimierung — Generierung von digitalen Prozessdaten — Fokus auf wertschöpfende Prozesse 	<ul style="list-style-type: none"> — Fokus auf wertschöpfende Prozesse — Fokus auf Kreativität und Innovation — Neuordnung von Kapital und Personal
Qualitätsverbesserung und folglich präzisere und pünktlichere Prozesse	Verringerter Dokumentationsaufwand	Geschwindigkeitsvorteile verglichen mit menschlichen Mitarbeitern	Geringe Kosten pro Robot verglichen zu FTEs und schneller ROI	Robots arbeiten mit existierender IT Architektur anstatt diese zu ersetzen	Verringerung der Arbeitsbelastung und von Ressourcenengpässen



1	Job Cutting vs. intelligente Automatisierung
2	Veränderung Aufgabenverteilung Mensch/Maschine
3	Ergibt Outsourcing auf lange Sicht noch Sinn?
4	Projekterfahrungen und Ausblick



KPMG Intelligent Automation

Intelligent Automation wird die Größe, Struktur und das Liefermodell der klassischen Shared Service Center Ansätze dramatisch verändern

1 What work is done

Higher-value services

Der Trend zur Prozess-automatisierung ermöglicht Mitarbeitern die Entwicklung von einer transaktionalen Rolle in eine "Business Partner"-Rolle mit wertschöpfender Fachexpertenfunktion:

- Datenmodellierung und Visualisierung
- Innovation und neue Ansätze der effizienten Kapitalverwendung
- Management der digitalen Workforce (Robots und Artificial Intelligence)
- End-to-end Prozessmanagement

2 Where work gets done

Geography no longer matters

Die Kombination von physischen Shared Service Center, speziellen Center of Excellences und der Nutzung von virtuellen Shared Service Center ermöglichen eine optimale end-to-end Prozess Durchführung:

- Virtuelle Shared Service Center / "no shore"
- Lokale getriebene Ausprägungen stark reduziert oder eliminiert
- Global gesteuert



3 Who does the work

Reshaped support structure

Die Nutzung von Robotics sowie Insights & Analytics verändert sowohl die Struktur aber auch die Servicequalität von Shared Service Funktionen:

- Outsourcer versus Service Partner
- Gesteigerte Flexibilisierung des externen Supports durch Zeitarbeit
- Transaktionale Aktivitäten werden marginalisiert
- Schwerpunkt auf Partnerschaft, Kollaboration und Reduktion von Silos
- High-Skill Set Mitarbeiter / Digital Skills



4 How work gets done

Automation and integration

Das richtige Service Delivery Model optimiert die Nutzung von Automatisierung und balanciert die globalen, regionalen und lokalen Aktivitäten mit Fokus auf ein "strategisches Business Partnering":

- Kundenzentrierung zur Ausrichtung der Services an Kundenerwartung
- Nutzung Robotics und Artificial Intelligence nahezu überall
- Sprachneutralisierung beseitigt Barrieren
- One-office kombiniert (Back-, Middle- & Front-Office)
- Digitale und humane Arbeitskraft müssen integriert koexistieren und jeweilige Stärken nutzen

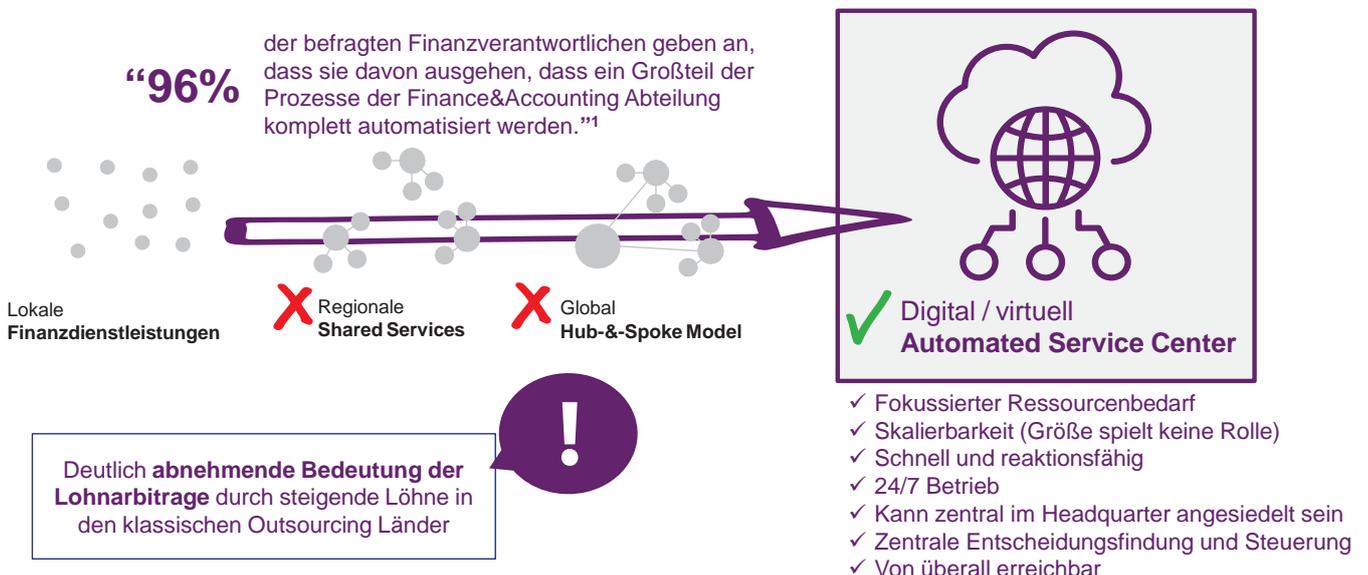


Die Digitalisierung ändert den klassischen Ansatz des Shared Service Center-Outsourcings in Richtung eines virtuellen automatisierten SC



Intelligent Automation macht den klassischen Outsourcing-Ansatz obsolet und ermöglicht die Implementierung eines Automated Service Centers

Der klassische Outsourcing-Ansatz ist nicht mehr erforderlich. Der Nutzen wird aus den Vorteilen der Technologie anstelle der Lohn Arbitrage gezogen. Deshalb ist auch eine direkte Migration zu einem digitalem Automated Service Center möglich



¹KPMG DE Studie „Digital Finance“, 2017

- 1 Job Cutting vs. intelligente Automatisierung
- 2 Veränderung Aufgabenverteilung Mensch/Maschine
- 3 Ergibt Outsourcing auf lange Sicht noch Sinn?
- 4 Projekterfahrungen und Ausblick

Ausblick

Machine Learning als zentrale Erweiterung von regelbasierten Automatisierungen

Durch die Erweiterung von Robotics Process Automation mit maschinellem Lernen haben Unternehmen die Möglichkeit, die Leistung ihrer bisher eingesetzten Automatisierungen und Prozesse deutlich zu verbessern und datengesteuerte Entscheidungen zu treffen, sowie Risiken zu reduzieren.

