



# 16. Info Sprint: Automatisierung - aber richtig. RPA als Option - aber nicht ganz richtig

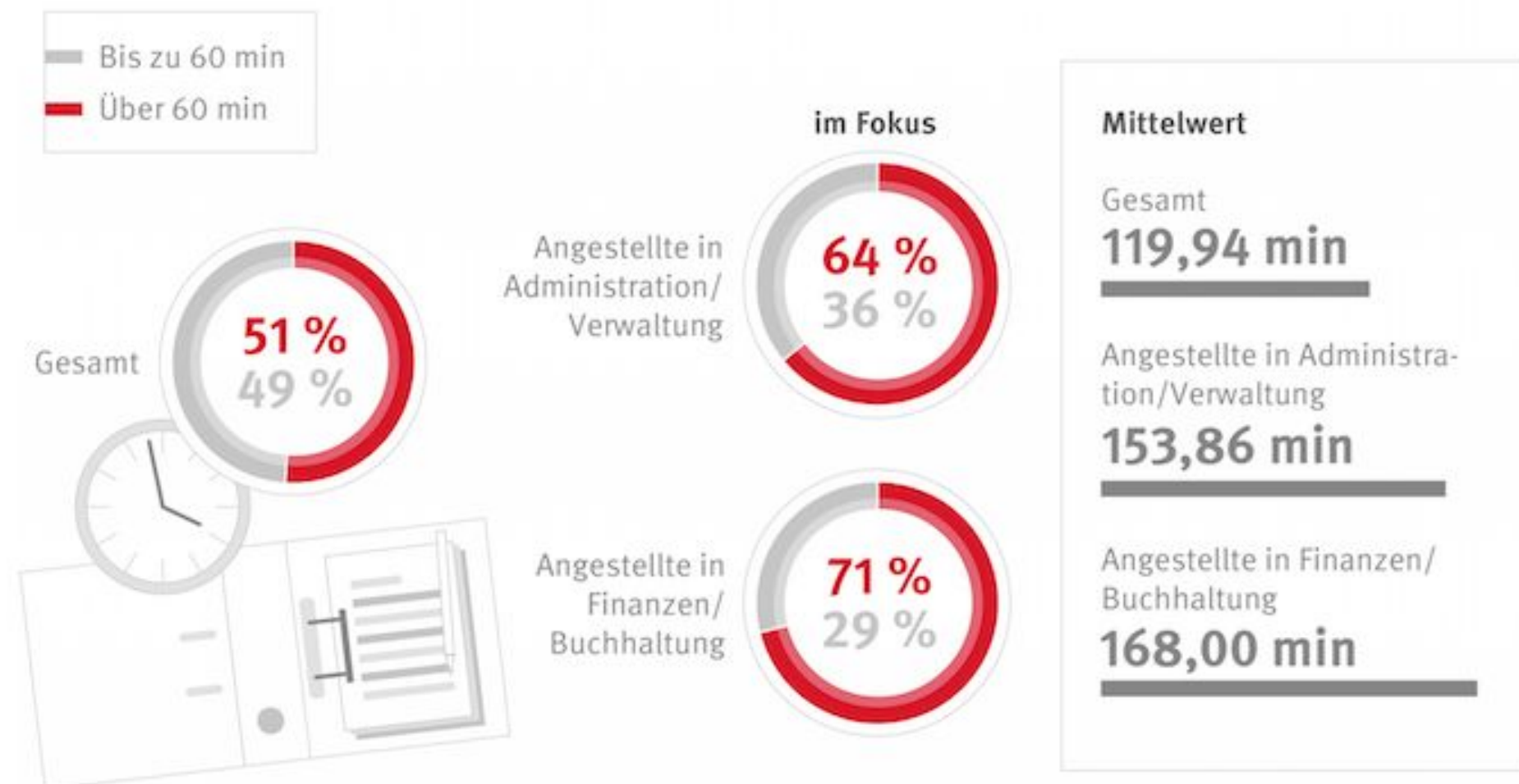
Zürich, 26. April 2023

Sandro Parissenti

**Menschen dort einsetzen, wo sie einen Mehrwert leisten können.**

## BÜROANGESTELLTE VERBRINGEN IM SCHNITT ZWEI STUNDEN PRO TAG MIT ADMINISTRATIVEN TÄTIGKEITEN

Wie viel Zeit verbringen Sie mit administrativen Tätigkeiten insgesamt pro Tag?\*



\* Suche nach Dokumenten, Vorlagen, Aufträgen oder Dateien sowie Drucken und Ablage von Dokumenten

Quelle: KYOCERA-Studie: So viel Zeit verbringen die Deutschen mit der Dokumentensuche

# Was ist RPA?

- Robotic Process Automation (RPA) / robotergestützte Prozessautomatisierung
  - Auslagerung wiederkehrende, repetitive und zeitlich aufwändige Tätigkeiten an einen Roboter
    - Entlastung Mitarbeiter
    - Erhöhung Prozessqualität
    - Erhöhung Kundenzufriedenheit
  - **Differenzierung beaufsichtigt – nicht beaufsichtigt – ein wichtiges Thema für den Datenschutz**
  - Nachahmung menschlicher Handlungen bei der Interaktion mit digitalen Systemen und Software
    - verstehen, was auf einem Bildschirm angezeigt wird
    - Tastatureingaben vornehmen
    - in Systemen navigieren
    - Daten identifizieren und extrahieren
    - festgelegter Aktionen ausführen.



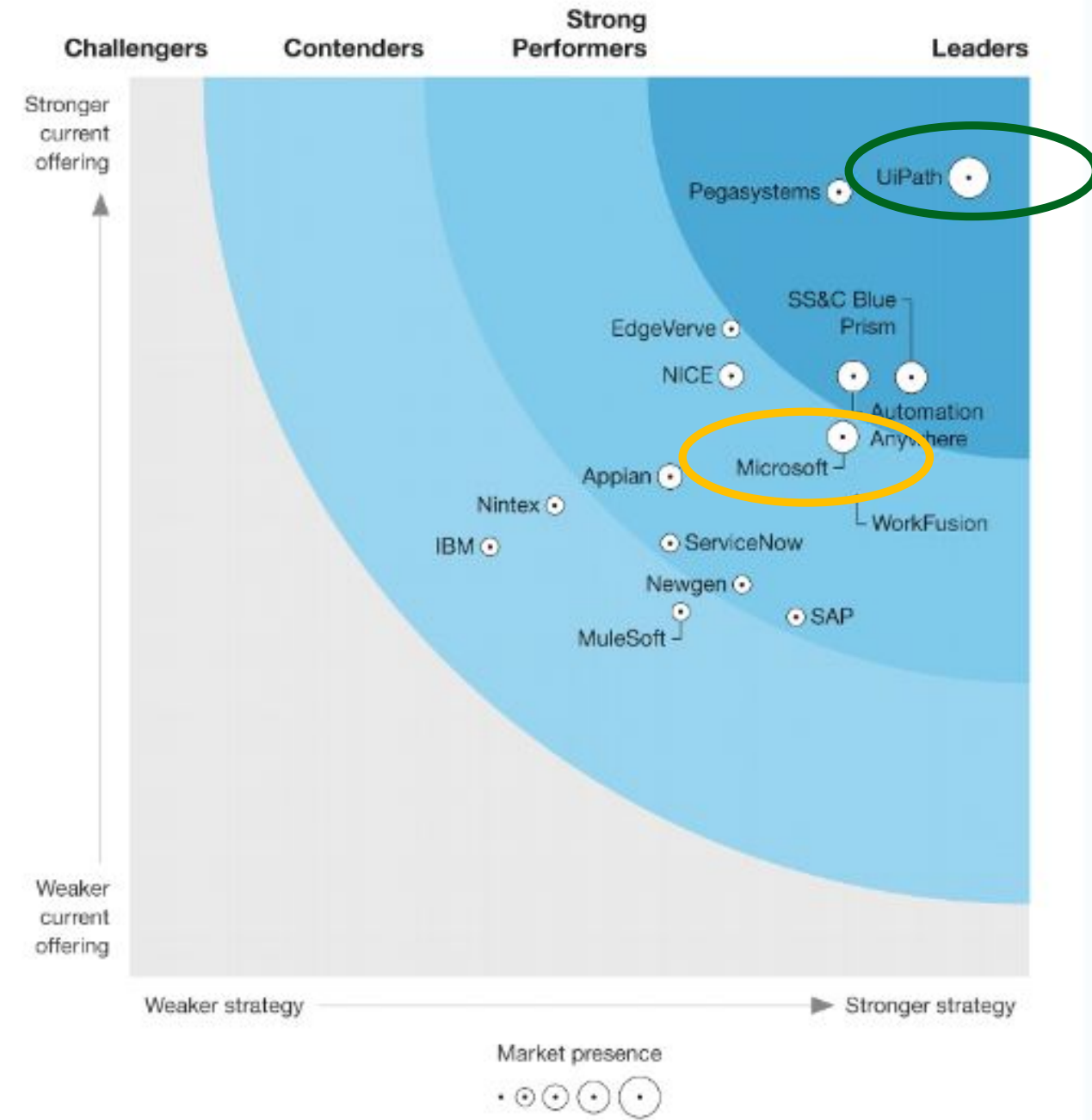
# RPA Produktwahl Kanton St.Gallen

Figure 1: Magic Quadrant for Robotic Process Automation



Source: Gartner (July 2022)

THE FORRESTER WAVE™  
Robotic Process Automation  
Q1 2023



Source: Forrester Research, Inc. Unauthorized reproduction, citation, or distribution prohibited.

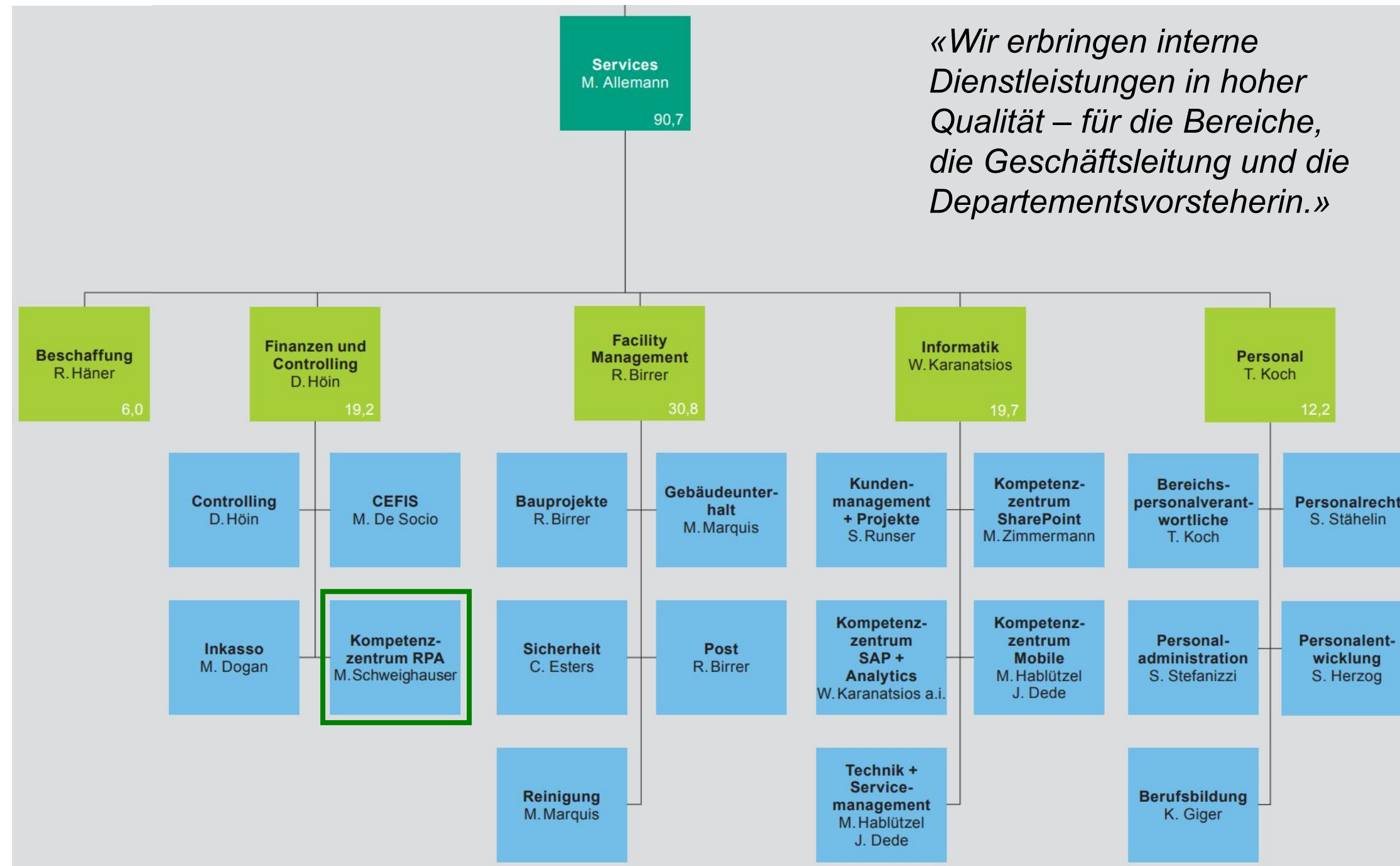


# Fazit Kanton St.Gallen

- Zentral finanzierte und «gemanagte» RPA-Plattform (UiPath) steht zur Verfügung (Test-/Produktionsumgebung)
- Kompetenzzentrum RPA als Koordinations- und Anlaufstelle
- RPA: Effizienzsteigerungen, kein Stellenabbau
- Freie Wahl der Projektpartner = keine unnötige Marktbeeinflussung
- Einheitliche Plattform = once only Prinzip (ökonomische Optimierung)



# Der Bereich Services mit den Querschnittsfunktionen



# Potenzialerhebung 2021 im JSD Kanton Basel Stadt

## Erkenntnisse

Kanton  
Basel Stadt

### Strukturierte Erhebung durch das Kompetenzzentrum im Jahr 2021

Dienststelle	Anzahl Prozesse	Npot [FTE]*
BdM	16	3.6
Kantonspolizei	25	6.1
Rettung	14	1.2
Services	27	3.2
= JSD	82	14.1

\*Npot [FTE]: Nettopotenzial in Vollzeitstellen



# Erfolgreich umgesetzte Projekte in der öffentlichen Verwaltung des Kantons Basel-Stadt (Auszug)

Kanton  
Basel Stadt

- **Justiz- und Sicherheitsdepartement**
  - Buchungsroboter: Einlesen von Zahlungsfiles der PostFinance, Zuscheiden auf Geschäftsfälle und Verbuchung.
  - Inkassoroboter: Verarbeitung von Umwandlungsbeschlüssen
  - Schnittstellenroboter: Ersatz Papierschnittstelle zwischen Inkasso und Strafvollzug
  - Infostarroboter: Verarbeiten von Mutationsmeldungen in Bezug auf Einwohnerdaten
- **Andere**
  - Departement Für Wirtschaft, Soziales Und Umwelt: KESB Sitzungsplanung
  - Gesundheitsdepartement: Verbuchen von Debitorenrechnung in SAP
- ...und weitere 90 identifizierte Geschäftsfälle.





# Ist-Prozess Deutschsubventionsanträge

Kanton  
St.Gallen

- Prüfen der Anträge
- Stichproben Steuerdaten via Mail
- Abzug subventionierte Lektionen aufgrund Anwesenheitspflichtverletzung
- Mail an Deutschschule mit Antwort, ob Anträge bewilligt oder abgelehnt

Kanton St.Gallen  
Departement des Innern



Amt für Soziales

Folgende Organisationen sind berechtigt, im Rahmen des kantonalen Integrationsprogrammes (KIP) vergünstigte Deutschkurse anzubieten  
(Stand 12.12.2022):

#### Region Gossau – St.Gallen – Rorschach

Aida – Bildung + Begegnung	St. Gallen	<a href="http://www.aidasg.ch">www.aidasg.ch</a>	info@aidasg.ch	071 223 30 58
Arge Bilanz	St. Gallen	<a href="http://www.arge.ch/bilang">www.arge.ch/bilang</a>	administration@arge.ch	071 228 33 99
Bénédict Schule St. Gallen AG	St. Gallen	<a href="http://www.benedict.ch">www.benedict.ch</a>	info.sg@benedict.ch	071 226 55 55
Deutsch für Mütter und Väter	St. Gallen	<a href="http://www.stadt.sg.ch">www.stadt.sg.ch</a>	sum@stadt.sg.ch	071 224 53 11
HDS St. Gallen AG	St. Gallen	<a href="http://www.hds.ch">www.hds.ch</a>	email@hds.ch	071 245 30 35
Klubschule Migros St. Gallen	St. Gallen	<a href="http://www.klubschule.ch">www.klubschule.ch</a>	info.sg@gmos.ch	058 568 44 44
Schule Rorschach	Rorschach	<a href="http://www.rorschach.ch">www.rorschach.ch</a>	schulverwaltung@rorschach.ch	071 844 21 81
rheinspringen GmbH	St. Gallen	<a href="http://www.rheinspringen.ch">www.rheinspringen.ch</a>	talent@rheinspringen.ch	071 552 15 40
VHR Volkshochschule Rorschach	Rorschach	<a href="http://www.vhr.ch">www.vhr.ch</a>	kurse@vhr.ch	071 511 62 08

#### Region Linthgebiet

tajloro GmbH	Uznach	<a href="http://www.tajloro.ch">www.tajloro.ch</a>	deutsch@tajloro.com	078 603 30 16
Klubschule Migros Rapperswil	Rapperswil-Jona	<a href="http://www.klubschule.ch">www.klubschule.ch</a>	ksrapperswil@gmz.migros.ch	058 568 64 20
WTL Werk- und Technologiezentrum Linthgebiet	Jona	<a href="http://www.wtl.ch">www.wtl.ch</a>	wtl@wtl.ch	055 224 33 42

#### Region Rheintal

Arge Bilanz	Rheineck	<a href="http://www.arge.ch/bilang">www.arge.ch/bilang</a>	administration@arge.ch	071 228 33 99
HDS Heerbrugg (HDS St. Gallen AG)	Heerbrugg	<a href="http://www.hds.ch">www.hds.ch</a>	heerbrugg@hds.ch	071 722 20 38

#### Region Toggenburg

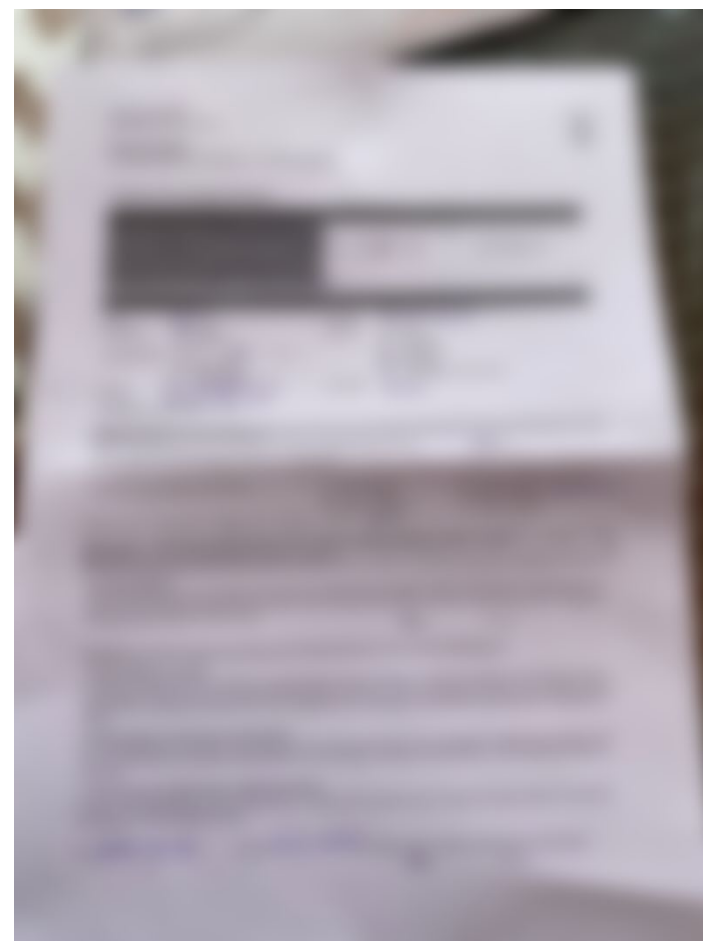
Berufs- und Weiterbildungszentrum Toggenburg	Wattwil	<a href="http://www.bwzt.ch">www.bwzt.ch</a>	info@bwzt.ch	058 228 85 85
--	---------	--	--------------	---------------

#### Region Werdenberg-Sarganserland

ABC Sprachcenter GmbH	Buchs	<a href="http://www.abc-sprachcenter.ch">www.abc-sprachcenter.ch</a>	info@abc-sprachcenter.ch	081 756 77 44
Arge Bilanz	Frümsen, Sargans, Walenstadt	<a href="http://www.arge.ch/bilang">www.arge.ch/bilang</a>	administration@arge.ch	071 228 33 99
ARTICOBAR Sprachschule	Sargans	<a href="http://www.articobar.ch">www.articobar.ch</a>	m.hugentobler@articobar.ch	079 267 13 93
bzbs Weiterbildung	Buchs, Sargans	<a href="http://www.bzbs.ch">www.bzbs.ch</a>	weiterbildung@bzbs.ch	058 288 22 00
Graf Sprach-Raum GmbH	Buchs	<a href="http://www.sprachraum.online">www.sprachraum.online</a>	sprachraum@livenet.ch	077 454 89 78
Klubschule Migros Buchs	Buchs	<a href="http://www.klubschule.ch">www.klubschule.ch</a>	info.bu@gmos.ch	081 740 55 15
rheinspringen GmbH	Buchs	<a href="http://www.rheinspringen.ch">www.rheinspringen.ch</a>	talent@rheinspringen.ch	071 552 15 40

#### Region Wil

Arge Bilanz	Wil	<a href="http://www.arge.ch/bilang">www.arge.ch/bilang</a>	administration@arge.ch	071 228 33 99
BZU Berufs- und Weiterbildungszentrum Wil-Uzwil	Uzwil, Wil	<a href="http://www.bzwu.ch">www.bzwu.ch</a>	weiterbildung@bzwu.ch	058 228 72 50
WIOS Bildungszentrum AG	Wil	<a href="http://www.wios.ch">www.wios.ch</a>	info@wios.ch	071 912 20 12



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
<b>Antrag auf Kursvergünstigungen</b>														
<b>Ausfüllen durch den Deutschkursanbieter</b>														
Name Deutschkursanbieter <b>BILANG</b>														
Kursdauer (Eingabe: TT.MM.JJJJ) von <b>von</b> bis <b>bis</b>														
Niveaustufe														
Beantragte Anzahl vergünstigte Kursektionen														
Ansprechperson Sprachschule														
E-Mail der Ansprechperson <b>administration@arge.ch</b>														
<b>Ausfüllen durch die Kursteilnehmerin / den Kursteilnehmer: Angaben zur Person</b>														
Name														
Vorname														
Geschlecht														
Zwistand														
Aufenthaltsstatus														
Adresse														
Postleitzahl														
Wohnort														
Sozialversicherungsnummer / AHV-Nr (Eingabe ohne Punkte)														
<b>Voraussetzungen für Vergünstigungen</b>														
Wird Ihr Alphabetsierungs- bzw. Deutschkurs durch eine andere Stelle bezahlt? <input type="checkbox"/>														
(z.B. Sozialamt, AHV-IV-Rentenstelle, RAV, SUVA, Arbeitgeber?)														
Wie hoch ist Ihr steuerbares Einkommen? <input type="checkbox"/>														
Für Einzelpersonen <input type="checkbox"/>														
Für Ehepaare/Person mit Kind(ern) <input type="checkbox"/>														
Besitzen Sie ein steuerbares Vermögen über Fr. 50'000.-? <input type="checkbox"/>														
<b>Anmerkung:</b> Für quellensteuerpflichtige Personen und Personen ohne Steuerveranlagung werden 75% des Bruttojahreseinkommens als steuerbares Einkommen gerechnet.														
<b>Anwesenheitspflicht</b>														
Ich bin darüber informiert, dass mindestens 80 Prozent der Lektionen besucht werden müssen und dass eine Anwesenheitskontrolle gemacht wird. Bei weniger als 80 Prozent besuchtem Unterricht werden keine weiteren Lektionen vergünstigt. Ein neuer Antrag kann frühestens nach 24 Monaten gestellt werden.														
<b>Bestätigung und Einverständniserklärung der Kursteilnehmerin bzw. des Kursteilnehmers</b>														
<b>1. Wahrheitsgetreue Angaben</b>														
Ich habe die Bedingungen für den Erhalt von Vergünstigungen gemäss Information «Lernen Sie Deutsch» zur Kenntnis genommen und bestätige mit meiner Unterschrift, dass sämtliche Angaben korrekt sind und ich die Bedingungen erfülle. Mir ist bewusst, dass bei falschen oder unvollständigen Angaben das Gesuch abgewiesen wird oder bereits ausgerichtete Vergünstigungen zurückgefordert werden.														
<b>2. Ermächtigung zur Einholung von Steuerdaten</b>														
Für die Überprüfung der kantonalen Vergünstigungen an die Kosten des Deutsch- bzw. Alphabetsierungskurses ermächtige ich das Amt für Soziales bei den zuständigen Steuerbehörden die notwendigen Informationen (Einkommens- und Vermögensverhältnisse) einzuholen.														
<b>3. Ermächtigung zur elektronischen Datenübermittlung</b>														
Ich gebe mein Einverständnis, dass die Sprachschule und das Amt für Soziales meinen Antrag trotz eingeschränktem Datenschutz per unverschlüsseltem E-Mail abwickeln.														
Ort <input type="text"/>														
Datum <input type="text"/>														
Ich erkläre mich mit diesen Bedingungen einverstanden <input type="checkbox"/>														



# Einführung RPA zur Automatisierung des Entschädigungsprozesses Kantonsrates (Taggelder & Funktionsentschädigungen)

Kanton  
St.Gallen

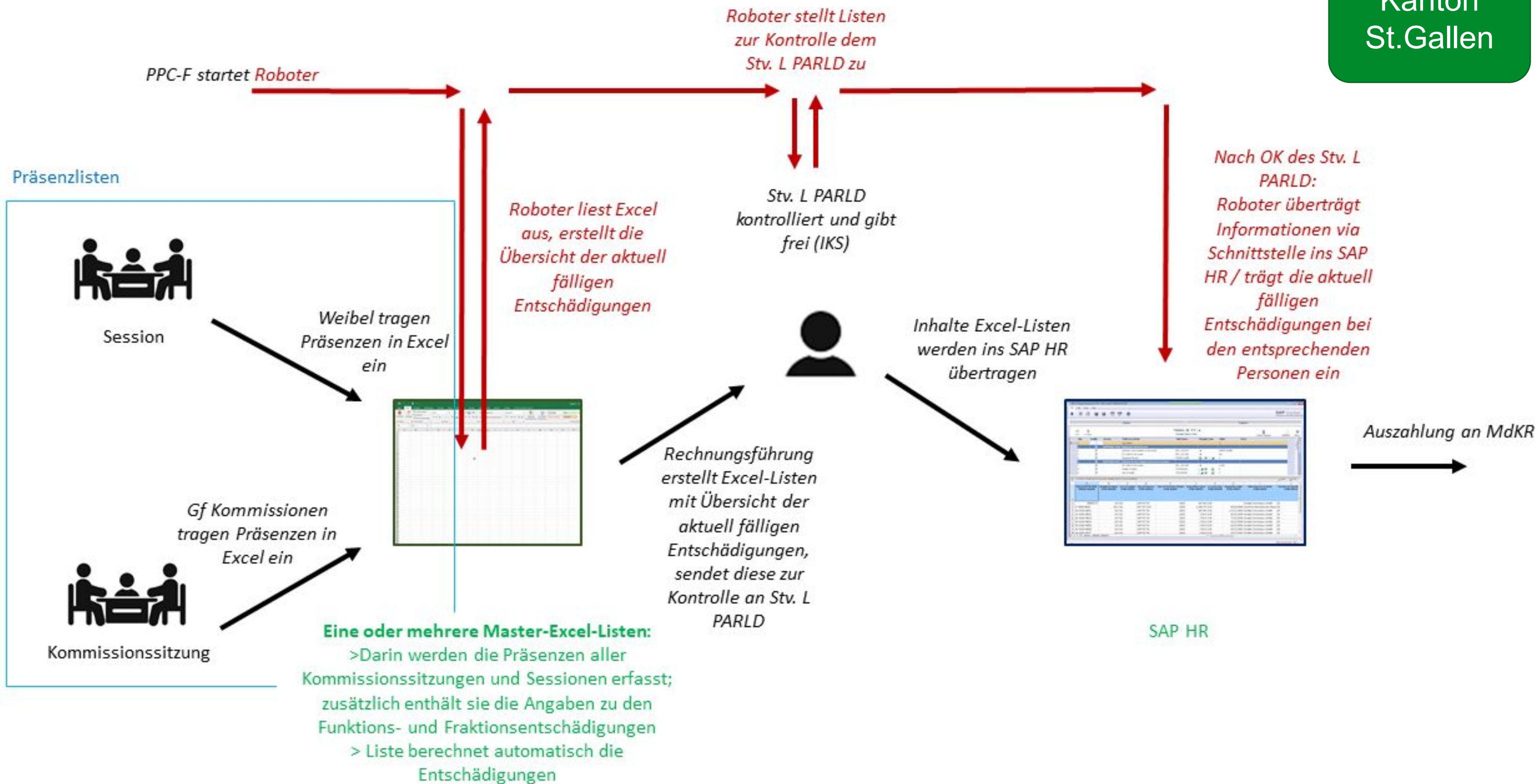
## Ausgangslage

- Derzeit wird die Entschädigung von Taggeldern manuell von der Staatskanzlei vorgenommen
- Für jede Sitzung gibt es eine separate Liste
- Zugleich müssen für die km-Entschädigungen über «google maps» jeweils individuelle Abfragen gemacht werden
- Aus verschiedenen separaten Excel-Listen werden jeweils mehrere Informationen in eine «Master-Excel-Liste» übertragen und diese Liste wiederum vom Personalamt ins SAP eingespeist
- Die Arbeiten sind sehr aufwändig, stark repetitiv, wenig komplex aber sehr fehleranfällig
- sämtliche Daten sind intern vorhanden



# Ist-Prozess und Einsatz RPA

Kanton  
St.Gallen



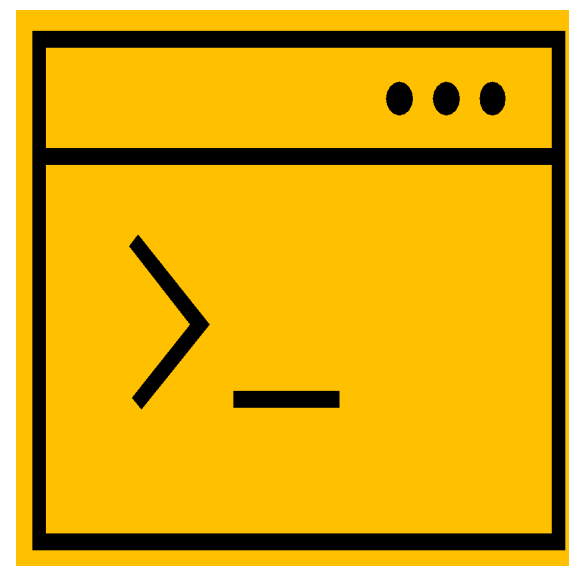
# Prozess Adressmeldung Datenabgleich

Im Rahmen der SH-Missbrauchskontrolle, muss ein Datenvergleich zwischen Tutoris und Loganto gemacht werden.

Die Kontrolle müsste monatlich durchgeführt werden.

Die Berater/innen kontrollieren Folgendes:

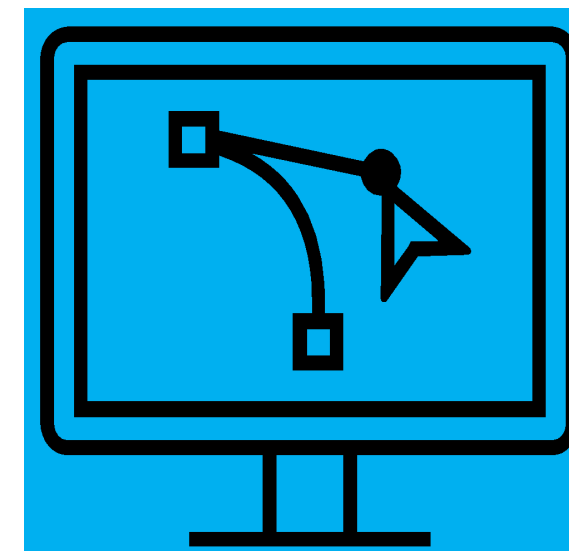
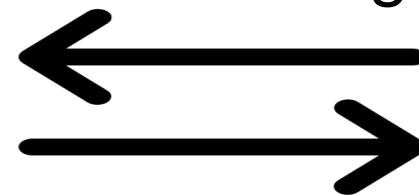
- Adresse: ob der Dossierträger die gleiche Adresse wie auf Loganto (Referenz) hat
- Haushaltsmitglieder, ob die Haushaltsmitglieder auch an der gleichen Adresse wohnen



Sys.1  
«Tutoris»

## Datenabgleich

- Adresse
- Haushaltsmitglieder



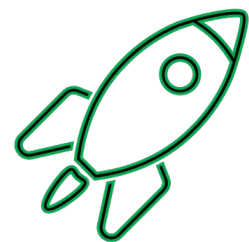
Sys.2  
«Loganto»

# Prozess-Merkmale

Stadt  
St.Gallen

Bearbeitungszeit pro Auftrag (manuell)	Auftrag pro Jahr	Aufwand (Std/Jahr)	Durch RPA Einsparung in FTE
ø 5 Minuten	37200	3100	~1.7

## Go Live



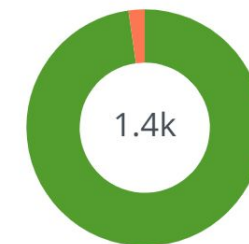
Seit 7.03.2023

## Bearbeitete Fälle



1338 Fälle soweit

## Exceptions Rate



Business: 2%  
App: 0.02%

## Schedule

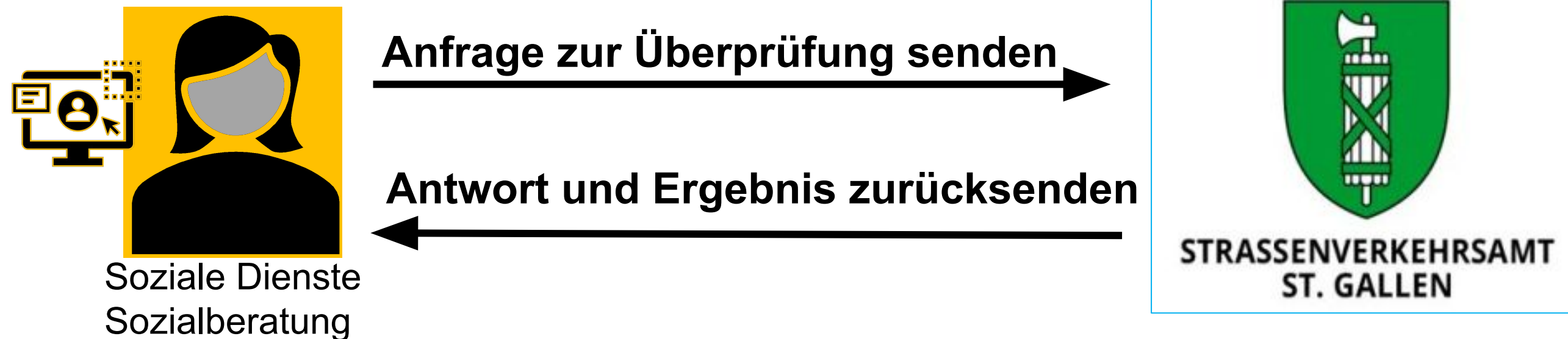


Täglich um 3.00Uhr

# Prozess Fahrzeughalterkontrolle

Mitarbeitende müssen für alle Sozialhilfe beziehenden Personen beim STVA abklären, ob diese ein Fahrzeug (Vermögenswert) besitzen.

Abklärung muss bei Neuaufnahmen und Jährlich wiederholend durchgeführt werden

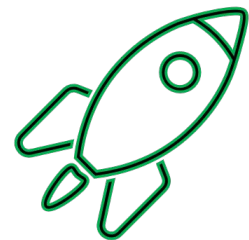


# Prozess-Merkmale

Stadt  
St.Gallen

Bearbeitungszeit pro Auftrag (manuell)	Auftrag pro Jahr	Aufwand (Std/Jahr)	Durch RPA Einsparung in FTE
ø 10 Minuten	3500	630	~0.3

## Go Live



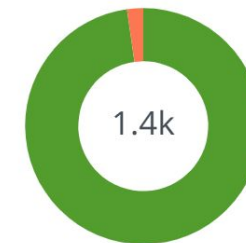
Seit 01.11.2023

## Bearbeitete fälle



+3900 soweit

## Exceptions Rate



Business: 0.01%  
App: 0.01%

## Schedule



Täglich um 1.00Uhr

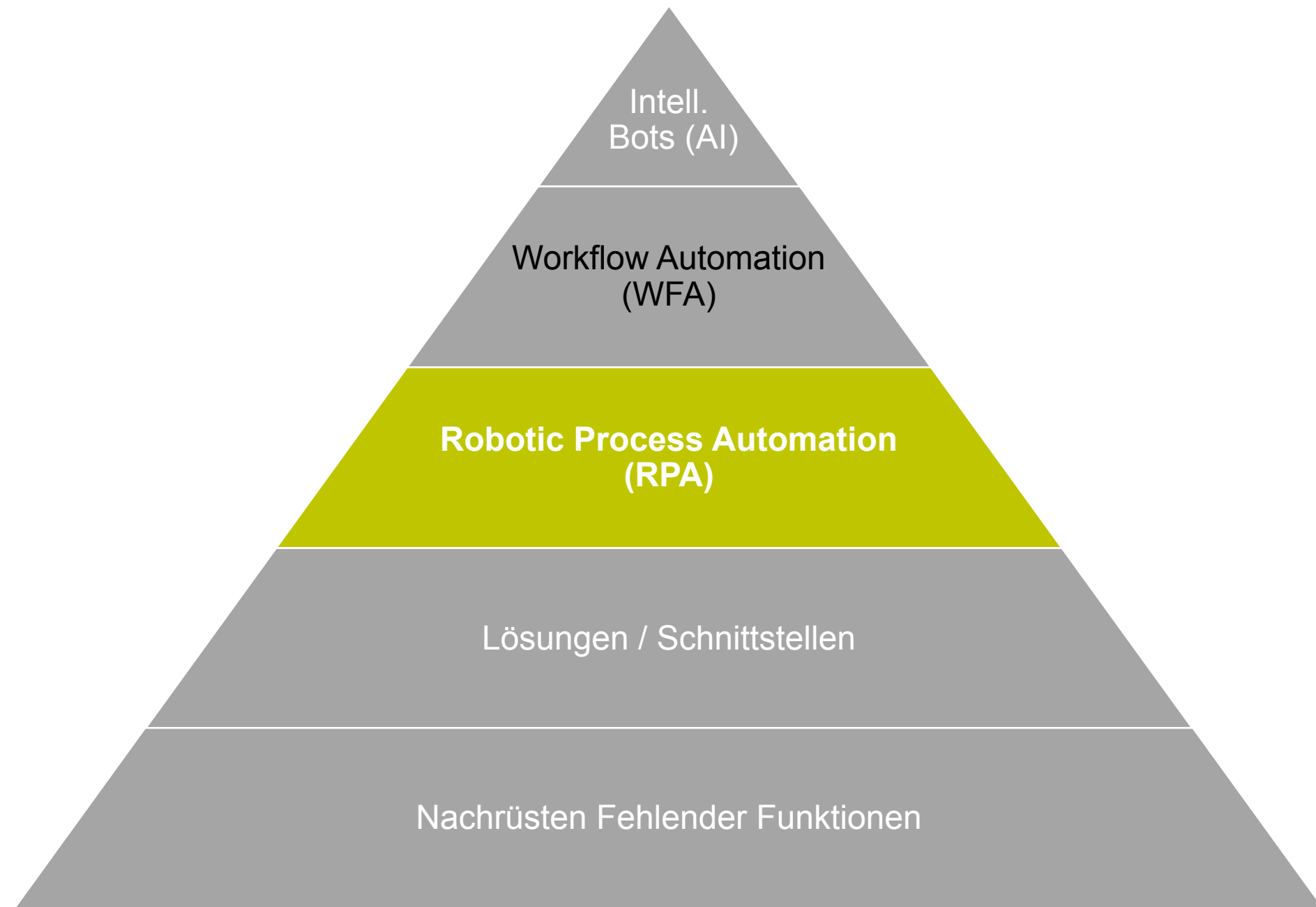
# Vorgehen staatsebenenübergreifende digitale Transformation in Bezug auf Robotic Process Automation

- **Den selben Prozess 75 mal zu designen und täglich manuell umzusetzen ist nicht clever!**
- Evaluation von kongruenten Prozesse in den Gemeinden (Prozess- und Systemkongruenz)
- Mapping der evaluierten Prozesse und Priorisierung
- Umsetzung der entsprechenden RPA auf zentraler Plattform. RPA wird im Sinne einer Orchestration eingesetzt.
- Gemeinde / Ämter im Lead - auch bezüglich Lieferantenauswahl





**RPA nur dort einsetzen, wo es sinnvoll ist und als letztes Mittel dient!**



# RPA in der öffentlichen Verwaltung?

- Effizienz vs Effektivität – etwas unnötiges effizient gestalten ist ziemlich dämlich!
- Robotic Process Automation ist aber auch das Eingeständnis, dass wir es nicht geschafft haben Systeme zu verbinden und Prozess medienbruchfrei zu gestalten!
- ✓ Minimal invasiv. RPA arbeitet auf der Benutzeroberfläche.
- ✓ Schneller ROI. RPA rechnet sich in der Regel in 6 Monaten.
- ✓ Schnelle Umsetzung. Projektdauer in der Regel 6 bis 12 Wochen.

