

## „MENSCH UND MASCHINE WERDEN ARBEITSKOLLEGEN“

Interview mit Ralph Landolt, Partner und CEO, Boydak

**CLM:** Sie sagen, wir stehen in den Bereichen Robotics und künstliche Intelligenz an der Schwelle zu einer neuen Ära. Haben wir das nicht schon vor 20, ja sogar vor 30 Jahren gehört?

**Ralph Landolt:** Die Technologien und die dahinterliegenden Visionen sind tatsächlich nicht neu. Inzwischen sind wir aber am Tipping Point angekommen. Immer mehr Anwendungen von Robotics und künstlicher Intelligenz (AI) werden Realität. Wir nehmen es etwa schon als ganz selbstverständlich wahr, dass wir bei Google nach Katzen suchen können und uns dann Bilder von Katzen angezeigt werden oder dass Netflix uns relevante Vorschläge für Serien macht.

**Warum ist dieser Tipping Point gerade jetzt?**

Die Rahmenbedingungen für noch weitreichendere Anwendungen sind jetzt endlich geschaffen: Digitale Prozesse, günstige Rechenpower und immer mehr

kürzerer Innovationszyklen. Und dieses Schwungrad wird zu fundamentalen Veränderungen in weiten Bereichen der Wirtschaftswelt führen. Wir bewegen uns auf ein ganz neues Zusammenleben von Mensch und Maschine zu.

**In Produktions- und Fertigungsprozessen werden Roboter schon seit Jahrzehnten eingesetzt. Was unterscheidet die neuen „Roboter“ von den alten?**

Das ist richtig. In den Blue-Collar-Bereichen sind Roboter schon längst Realität und auch weiterhin auf dem Vormarsch. Das eigentlich Neue ist der Einzug von Robotics-Anwendungen in White-Collar-Bereichen. So können jetzt simple Technologien wie Roboterprozessautomatisierung (RPA) auf einfache Weise auch manuelle Aufgaben in Dienstleistungsindustrien oder auch in administrativen Bereichen ersetzen. Also sowohl nach aussen zum Kunden hin als auch innerhalb eines Unternehmens, etwa in Shared Services Centern wie dem Personalwesen, dem Controlling und mehr. Wichtig ist zu verstehen, dass auch bei den neuen Roboteranwendungen jedoch die gleichen Mechaniken gelten wie bei den klassischen Produktionsprozessen: So lassen sich substantielle Produktivitäts-, aber auch Qualitätsverbesserungen erreichen. Und das zu einem Bruchteil der bisherigen Kosten.

**„Neu ist der Einzug von Robotics-Anwendungen in White-Collar-Bereichen“**

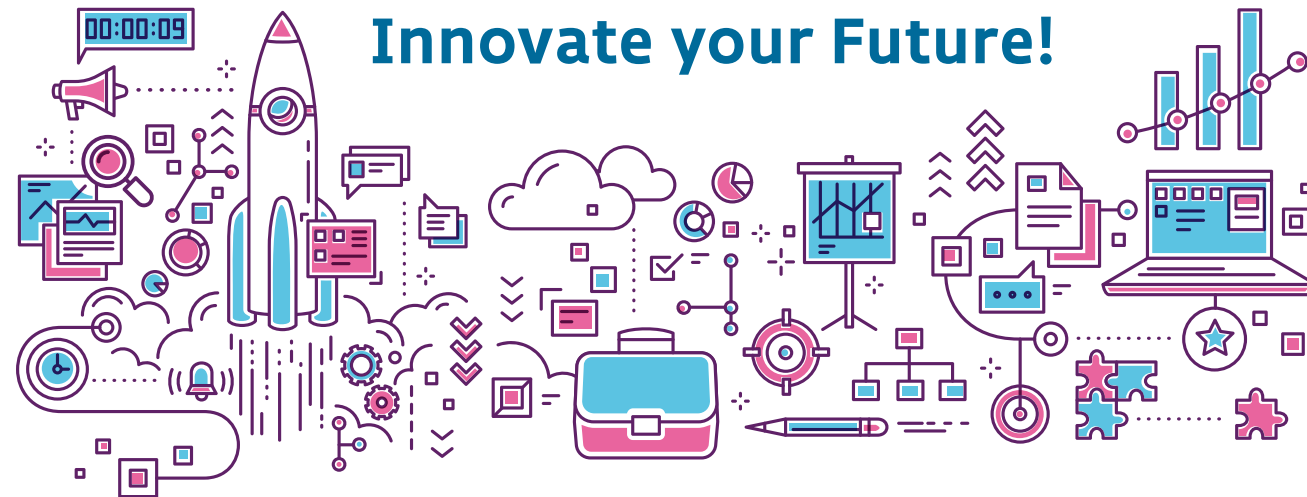
Standardlösungen, zum Teil sogar Open Source, befeuern die Entwicklung von Robotics- und AI-Anwendungen: Google machte zum Beispiel mit TensorFlow ein Machine Learning Framework öffentlich verfügbar, und die Plattform wächst kontinuierlich.

**Was sind die Folgen?**

Mehr und mehr Unternehmen erkennen die Möglichkeiten und bauen zunehmend notwendige Fähigkeiten auf. Sie setzen damit das Schwungrad in Bewegung und beschleunigen es weiter aufgrund immer

**Was verbirgt sich genau hinter RPA?**

Unter RPA versteht man Software-Lösungen, die Aufgaben, die bisher manuell und ressourcenaufwendig erledigt werden mussten, besonders einfache und kostengünstig automatisieren. Insbesondere Aufgaben, bei denen ein Mensch am Computer-Bildschirm einfache, repetitive Tätigkeiten durchführt, können dem „Software-Roboter“ sehr einfach beigebracht



Innovate your Future!

We boost your Business Ideas through Data and Intelligence

**Schubkraft für Ihre Business-Ideen:** In nur kürzester Zeit machen wir den geschäftlichen Nutzen Ihrer Business-Idee greifbar. Am Hackathon kombinieren unsere Experten Ihre Daten mit Intelligenz und entwickeln mit Ihnen während zwei Tagen einen lauffähigen Prototypen.

**Gemeinsam bringen wir Ihre Business-Ideen zum Fliegen und machen Ihre Daten zu Gold!**



**Das erreichten wir am Hackathon 2017:**

- 30% bessere Auslastung von Baumaschinen und 3 Millionen Franken weniger Kosten durch Schäden, dank Predictive Maintenance
- Reduktion nicht wertschöpfender Kundeninteraktionen führte zu über 30% Zeitersparnis im Kundendienst einer Krankenversicherung, dank Chatbot
- Gezielte Qualitätssteigerung bei Reiseangeboten dank automatischem Auswerten von Kundenfeedbacks mittels Sentiment Analysis

[ipt.ch/hackathon](http://ipt.ch/hackathon)

Sichern Sie sich heute noch Ihren Platz!

22. & 23. Juni 2018, Cabaret Voltaire Zürich



und von ihm dann übernommen werden. Die Software arbeitet autark und muss nicht aufwändig mit den Kernsystemen des Unternehmens verbunden oder integriert werden. Es reicht wie beim menschlichen Nutzer ein normales User-Login aus, damit der Roboter die zugrundeliegenden Systeme bedienen kann. Dadurch kann RPA – anders als bei vielen herkömmlichen IT-Lösungen – sehr schnell und unkompliziert eingeführt werden. Medienbrüche können ohne mühsamen Aufbau von Schnittstellen überwunden werden. Durch RPA entstehen fehlerfreie, schnelle und automatisierte Prozesse, die es den Mitarbeitern ermöglichen, sich auf wertstiftendere Tätigkeiten zu fokussieren.

#### Welche Bedeutung hat RPA in der Schweiz?

Hierzulande haben wir schon viel Erfahrung mit Automatisierung. Die Schweiz hat schon verschiedene Industrialisierungswellen in diversen Branchen erfolgreich hinter sich gebracht. So produzieren Schweizer Unternehmen hier etwa schon länger in hochautomatisierten Werken und bauen die Kapazitäten aus, wie zum Beispiel Nespresso mit mittlerweile drei Werken in der Schweiz. Und das, obwohl wir ein Hochlohnland sind. Ähnliche Entwicklungen wird es zukünftig in den White-Collar-Bereichen geben. Die Standortfrage wird nicht mehr

#### „Für den Roboter reicht ein normales User-Login aus“

so entscheidend sein. Offshoring und entsprechend Kostenarbitrage sind nicht mehr en vogue.

#### Welche Veränderungen stehen noch an?

RPA ist ein Beispiel, das bereits heute auf einem hochentwickelten Level einsetzbar ist und schon jetzt beeindruckende Ergebnisse liefert. Langfristig jedoch werden ausgeklügeltere Lösungen wie AI noch



Ralph Landolt, Partner und CEO, Boydak

viel mehr Möglichkeiten bieten und zu noch signifikanteren Veränderungen in allen Branchen führen. Deshalb investieren auch die grossen Technologie-Unternehmen wie Google oder Amazon so massiv in die Weiterentwicklung von künstlicher Intelligenz. Denn künstliche Intelligenz wird Unternehmen ermöglichen, den „Next Level of Automation & Quality“ zu erreichen. Mit ganz neuen Geschäftsmodellen und Angebotsformen und Value Propositions zum Kunden. Unternehmen werden deutlich kundenzentrierter handeln und personalisiertere, automatisierte und verstärkt virtualisierte Services anbieten können.

**Was bedeuten diese Entwicklungen für die Menschen? Werden Roboter auch die besseren Manager?** Das kann man so nicht verallgemeinern. Aber es ist tatsächlich so, dass immer noch zu oft Business-Ent-

scheidungen „aus dem Bauch heraus“ getroffen werden. Auch auf Top-Management-Ebene. Dabei wäre es einfach sinnvoll und klüger, auf Entscheidungshilfen zurückzugreifen, die auch auf Robotics- beziehungsweise AI-Anwendungen beruhen. Der Output dieser Anwendungen, basierend auf unzähligen Daten und

#### „Agile Teams gehen mit Robotics-Piloten in wenigen Wochen live“

Algorithmen, ist meist treffsicherer als das Bauchgefühl. Allerdings sollte man sich nicht in jedem Fall blind auf die Maschinen verlassen. Es ist vielmehr eine enorme Chance, auf exaktere und fundiertere Entscheidungshilfen zurückgreifen zu können.

#### Werden Mensch und Maschine „Arbeitskollegen“?

Dies ist ein wesentliches Merkmal der zukünftigen Arbeitswelt. Wir werden zunehmend in hybriden Strukturen arbeiten müssen. Mensch und Maschine werden in einigen Bereichen „Hand in Hand“ miteinander arbeiten. Das geht auch mit neuen Führungsmodellen einher. In einigen Bereichen müssen die Maschinen von Menschen „geführt“ werden. In anderen „sagt“ die Maschine dem Menschen, was er idealerweise wie machen sollte. Das Aufgabenfeld wird sich also in einigen Branchen und Bereichen dramatisch verändern.

#### RPA-PRAxisBEISPIEL 1 – RAIFFEISEN SCHWEIZ Roboter screent Testamentseröffnungen

So experimentiert beispielsweise das RAI Lab, Innovationslabor von Raiffeisen Schweiz, mit einem RPA-Piloten zum täglichen Screening von lebensverändernden Ereignissen wie Testamentseröffnungen, die mit der eigenen Kundendatei abgeglichen werden. Eine langwierige Aufgabe, die bislang von Hand erfolgte. Treffer werden dann an die zuständigen Kundenberater weitergegeben. Die Erfahrungen mit dem Experiment sind positiv und Raiffeisen verspricht sich davon Einsparungen in Millionenhöhe. Zudem haben somit die Raiffeisenmitarbeitenden mehr Zeit für beratende Tätigkeiten und Kundenkontakt.

#### Wie sollten sich Unternehmen auf diesen Wandel Ihrer Meinung nach am besten vorbereiten?

Zuallererst müssen sie sich die notwendigen, neuen Fähigkeiten für den optimalen Einsatz von Robotics- und AI-Anwendungen aneignen. Da die Möglichkeiten und Einsatzfelder jedoch so vielfältig sind und da der technologische Fortschritt so rasant vorstättengeht, wird kein Unternehmen dies ganz allein schaffen. Das bedeutet, dass auch der Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit ausgewählten Partnern, Dienstleistern und dem Sich-Einbringen in entsprechende Ökosysteme eine immer wichtigere Bedeutung zukommt. Um zu lernen und um in der Folge den maximalen Nutzen für sein Unternehmen erreichen zu können. So haben wir bei Boydak für unsere Kunden dieses Jahr schon dutzende Prozesse mit Robotern automatisiert und helfen Unternehmen beispielsweise mit unserer „Robotics/AI Academy“, die wichtigen praxisorientierten Fähigkeiten für die Zukunft zu erlernen. Auch die Nachfrage nach bestimmten Spezialisten und Berufsfeldern wird zunehmen.

#### Zum Beispiel?

Etwa Robotics- /AI-Experten, die sowohl die modernen Robotic Automation Tools beherrschen als auch die Business-Seite verstehen. Oder Data Scientists, die sowohl die Business-Seite verstehen als auch Licht ins Dunkel des Datenschungels bringen, um am Ende neue Geschäftsmodelle, Prozesse und Ange-

#### RPA-PRAxisBEISPIEL 2 – BANK JULIUS BÄR Roboter arbeitet 24/7 in Privatbank

Die Privatbank Julius Bär setzt RPA im Wertschriftenhandel ein. So überprüft neuerdings ein Roboter, ob in Auftrag gegebene Fondstransaktionen auch tatsächlich ordnungsgemäss ausgeführt wurden. Dieser Kontrollaufwand erfolgte bislang über mehrere Stufen hinweg manuell. Julius Bär kann damit das stark wachsende Transaktionsvolumen mit den bestehenden Teams abwickeln. Der Roboter arbeitet nicht nur rund um die Uhr und mit einer tieferen Fehlerquote, er kann auch für jede Transaktion individuelle Schritte einleiten und die Prozessqualität weiter steigern, als dies manuell möglich ist.



bote entwickeln zu können. Nicht ohne Grund kürte die Universität Harvard den Beruf des Data Scientists zum attraktivsten Beruf des 21. Jahrhunderts. Und schliesslich müssen Unternehmen ein Automatisierungs-Framework etablieren, damit Mitarbeitende effizienter zusammen mit virtuellen Robotern zu optimalen Resultaten gelangen. Die Arbeitsroutinen werden sich dadurch vielerorts anpassen müssen. Während Roboter in einigen Bereichen bestimmte Prozesse und Arbeitsschritte „am Laufen halten“ werden, werden sich mehr und mehr Mitarbeiter auf den Change und die damit verbundenen Herausforderungen fokussieren müssen.

**Woran hapert es denn, dass die Aufgaben vieler „Wissensarbeiter“ nur langsam automatisiert werden?**

Das ist leider eine zutreffende Beobachtung, obwohl es einige Firmen gibt, die eine starke Führungsposition einnehmen. Oft ist jedoch die umfassende Palette an Möglichkeiten dieser Technologien in Führungsetagen nach wie vor nur unzureichend bekannt. Solch fundamentale Transformationen, die sich auf nahezu alle Unternehmensbereiche eines Grossunternehmens auswirken, benötigen aber einen Top-downgetriebenen Ansatz. Das Top-Management muss die Vision ins Unternehmen tragen, das zukünftige Ziel ausgeben und alle Mitarbeitenden auf diese positive, motivierende Automatisierungsreise mitnehmen. Dieser Wandel kann nicht von unten angeschoben werden. Die Chancen für alle Beteiligten müssen von oben in den Vordergrund gestellt werden.

**Wie?**

Ein wesentlicher Faktor dabei ist, dass Wandel auch Spass machen kann und soll. Das Top-Management muss inspirierend auf die Mitarbeitenden einwirken, damit etwa die Freude daran, etwas Neues wie neue Arbeitsmodi zu erlernen, wächst und nicht die Sorgen um den Status quo überwiegen.

**Viele Führungsriege sind sich immer noch unsicher, wie sie sich dem Thema konkret nähern sollen. Was empfehlen Sie?**

Einfach gesprochen: machen und lernen. Und das schnell. Es geht nicht um das eine grosse Projekt mit

unverhältnismässig hohem Ressourcen- und Budgeteinsatz, dessen Verwirklichung viel Zeit beansprucht und dessen Ausgang ungewiss ist. Proof of Concepts, die live in Produktion sind, lassen sich von agilen, schlagkräftigen Teams bereits in wenigen Wochen realisieren. So kann die Lernkurve steil gehalten werden, um das Zielbild iterativ immer exakter zu beschreiben und den Weg dorthin immer zielgerichteter beschreiten zu können. Entscheidend ist aber, damit anzufangen, falls dies noch nicht geschehen ist. Denn der Zeitpunkt zu handeln ist jetzt, und die Entwicklungen warten auf kein Unternehmen.

**Was sind passende Strukturen dafür?**

Über die Zeit kann die Etablierung eines internen Kompetenzzentrums für Robotics & AI sinnvoll sein. In diesem können die Möglichkeiten eruiert, Know-how aufgebaut und Business Cases entwickelt werden. Immer in enger Einbindung in die IT-Governance des Unternehmens, damit zu einem späteren Zeitpunkt, wenn es um die Skalierung eines Automatisierungsvorhabens geht, keine unbedachten Probleme aufkommen. GÉRARD MOINAT ■■

**ZUR PERSON**

Ralph Landolt ist CEO von Boydak und fokussiert sich auf Robotics und AI. Er hat einen Abschluss in Ingenieurwesen der ETH Zürich und einen MBA vom INSEAD in Fontainebleau, Frankreich. Er ist zertifiziert in Robotics und AI, hat mehr als 15 Jahre Erfahrung im Top-Management Consulting bei führenden globalen Strategieberatungen (zum Beispiel The Boston Consulting Group und Bain & Company). Als begeisterter Unternehmer hat er Einsitz in verschiedenen Verwaltungsräten innovativer Firmen und Start-ups.

**BOYDAK**

Boydak verknüpft Digital-Beratung mit technischer Umsetzung, um Firmen unternehmerisch und praxisnah bei ihrer digitalen Transformation zu begleiten. Das geschieht mittels einer Kombination von jungen, hochbegabten Start-up-Talenten, erfahrenen Branchenexperten sowie zertifizierten Robotics- / AI-Experten.

# ROBOTIK UND KÜNSTLICHE INTELLIGENZ DIE ZUKUNFT DER GESCHÄFTSPROZESSE

Intelligente Automatisierung ermöglicht Unternehmen, durch die Kombination von Robotik und künstlicher Intelligenz, Geschäftsprozesse signifikant zu optimieren.



Erfahren Sie mehr auf unserer Website und kontaktieren Sie uns für weitere Informationen

[www.swisspostsolutions.com](http://www.swisspostsolutions.com)