

## **Abstract**

Die schnellen Veränderungen im Umfeld stellt Unternehmen und deren Organisation immer wieder vor neue Herausforderungen. Um diese Herausforderungen zu meistern, entsteht aktuell eine neue Welle der Automatisierung durch die Entwicklung von Robotic Process Automation (RPA). Die vorliegende Masterarbeit gibt einen Überblick über die Bedingungen und Auswirkungen von RPA am Beispiel der Finanzbranche. Dabei wurden die Wesenheiten von RPA untersucht, um Stärken und Schwächen, Chancen und Gefahren sowie mit Hilfe von Praxisbeispielen aktuelle und potenzielle Anwendungsfelder für den Einsatz von RPA zu identifizieren. Um die gewonnenen Erkenntnisse zu ergänzen bzw. zu bestätigen oder zu widerlegen, wurden zwei qualitative Experteninterviews durchgeführt. Die kurze Implementierungszeit von RPA ermöglicht Unternehmen, rasche Effizienzsteigerungen und Kostensenkungen zu erreichen. Ein unternehmensübergreifendes Konzept zur Einführung und Verwaltung der Software-Roboter ist unabdingbar, um das Risiko der versteckten Aufwände und fehlerhafter Durchführung zu minimieren. RPA wird aktuell und kann zukünftig in den meisten Bereichen eines Finanzdienstleisters eingesetzt werden, der Fokus liegt jedoch aufgrund der Menge an manuell durchgeführten Routineaufgaben auf Backoffice- und Compliance-Prozessen. Da die RPA-Roboter keine kognitiven Fähigkeiten aufweisen und sie daher nur für standardisierte Routineaufgaben geeignet sind, wird RPA häufig als temporäre Lösung bezeichnet. Diese Arbeit zeigt auf, dass RPA zudem allerdings auch eine Grundlage für zukünftige Artificial Intelligence-Technologien darstellt, weshalb RPA nicht nur als temporäre, sondern vielmehr auch als eine strategische Lösung angesehen werden kann. Die Automatisierung beeinflusst unmittelbar die Organisation von Unternehmen, sie ist allerdings auch Ausgangspunkt und Grund für tiefgreifende gesellschaftliche Veränderungen.