

Interview I1

Q = Fragesteller

A = Antwortgeber (hier I1)

Fragenblock 1:

Q: OK, super. Sollen wir anfangen oder hast du irgendwelche Fragen vorweg? Wie würdest du deine Position und deine Aufgabe in deinem Unternehmen beschreiben?

A: [anonymisiert] Ich bin Seniorberater für Automatisierungslösungen, und meine Aufgabe ist es, bei unseren Kunden Automatisierungspotenziale zu erkennen. Grundsätzlich nutzen wir Technologien wie RPA, Process Mining und Chatbots dafür. Je nachdem, in welchem Stadium der Kunde sich befindet, ist er neu in dem Bereich, müssen wir Strategien überlegen und Workshops durchführen. Wenn der Kunde schon weiter in dem Bereich ist, führen wir Assessments durch, messen den Reifegrad bis hin zur Implementierung, um die Prozesse zu automatisieren.

Q: OK. Also im Grunde das ganze Spektrum von vorne bis hinten.

A: Genau. Dadurch, dass wir ein kleines Team sind, sind bei uns erstmal alle Allrounder.

Q: OK, dann frage ich jetzt einfach mal, wie lange bist du denn schon in der Position tätig?

A: Seit 2 Jahren.

Q: Und wie viel Erfahrung hast du im Bereich RPA und auch in anderen Bereichen, wie zum Beispiel Process Mining?

A: OK. Ich habe Informatik studiert, sehr praxisorientiert. Daher habe ich schon viel Entwicklungserfahrung gesammelt. Bereits während meiner Projekte gegen Ende des 5. und 6. Semesters haben wir Softwareprojekte in der Cloud gemacht. Dazu kamen Module und sogar ein Bitcoin-Projekt mit 20 Leuten. Wir haben eine Plattform auf Opium-Basis entwickelt, das war ziemlich lustig. Außerdem habe ich 2 Jahre lang als Entwickler an der Fachhochschule gearbeitet, an einem C++-Forschungsprojekt. Und dann habe ich an der RPA-Box gearbeitet, eine Art abgespeckte

Version von Softwareengineering mit Low-Code- und No-Code-Ansätzen. Daher konnte ich mich immer gut in die Themen einarbeiten.

Fragenblock 2:

Q: Das ist klasse. OK, das waren die einführenden Sachen. Jetzt geht es zur Einführung und Implementierung von RPA, also in den Unternehmen deiner Kunden. Was war denn die Zielsetzung deiner Kunden, wenn sie zu euch gekommen sind und RPA einführen wollten?

A: Also meistens ist es entweder a) "Was für neue Technologien gibt es?", "Was können wir machen?", oder b), weil man Kosten sparen, Qualität, Effizienz oder Geschwindigkeit erhöhen will.

Q: OK, alles klar. Was waren denn die organisatorischen Vorbereitungen, die getroffen werden mussten, also, bevor die Einführung überhaupt möglich war?

A: Thema vorstellen, Interesse wecken, Vertragsabschluss – das gehört natürlich alles dazu. Dann das Onboarding von mir und meinen Kollegen, damit wir überhaupt auf den Systemen [der Kunden] arbeiten können.

Q: Also die Landschaften schaffen, dass ihr auch überhaupt die Einführung starten könnt, sozusagen?

A: Ja, genau. Dass wir virtuelle Maschinen vom Kunden bekommen, dass wir die Software einrichten und dann eben das Anforderungsmanagement überlegen, denn jede Firma ist anders aufgebaut, hat andere Strukturen. Mal sind es nur ein oder zwei Personen, die sich mit dem Thema beschäftigen, manchmal gibt es schon ganze Teams mit Teamleitern dafür und dann natürlich alles individuell abstimmen.

Q: OK. Du hast es angesprochen, große Teams oder nur kleine Abteilungen. Wird das denn von der Unternehmensleitung grundsätzlich immer unterstützt? Also wird schon vorher überlegt: "Müssen wir ein großes Team bilden oder reichen ein paar Leute?" Bevor ihr engagiert werdet.

A: Ja, das passiert tatsächlich eher weniger. Management-Attention ist eine Sache, an der noch stark gearbeitet werden kann. Manchmal sieht man, "ja, okay, das Thema [RPA-Projekt] läuft eigentlich gut", aber dann dümpelt es trotzdem vor sich hin. Und ja, manche Unternehmen sind kurz davor, das Thema einzustellen. Dann gibt man dem Ganzen nochmal eine gewisse Schubkraft, und ja, dann sehen auch meistens die Abteilungsleiter oder Kreisleiter, dass da eben Power dahintersteckt und

man wirklich gute Sachen damit machen kann, mit RPA. Wird das also viel gepusht? Sehr unterschiedlich, aber in den meisten Fällen ist das noch sehr konservativ.

Q: Alles klar. Während und auch vor allem vor der Einführung – Gibt es da von den anderen Mitarbeitern, die von der Automatisierung am Ende betroffen sind – Gibt es da irgendwie Widerstände oder negative Einstellungen gegenüber der Technologie?

A: Ja, also richtige Widerstände gibt es nicht. Also sagt niemand, "ja, das ist jetzt blöd", aber man sieht halt, wie viel Elan die Leute mitbringen. Also man benötigt dann auch intern Ressourcen. Szusagen, indem die Prozesse dokumentiert werden müssen, indem die Server eingerichtet werden müssen usw., egal ob das jetzt IT oder Fachbereich ist. Am Anfang verläuft das schon sehr schleppend. Man muss den Leuten häufig hinterherlaufen, friendly reminder senden usw. Sobald dann aber die ersten 3, 4, 5 Prozesse automatisiert sind und die Leute sehen, "Oh ja, also da kann wirklich viel Arbeitslast gespart werden", heißt es dann, "Wie sieht's aus, können wir das auch automatisieren?"

Q: Während der Einführung - Was sind denn andere Herausforderungen, die dabei auftreten? Also gibt es Hürden, die erst überbrückt werden müssen, damit die Einführung gut funktioniert?

A: Ja, technische Hürden. Manchmal muss man, wenn man neue Programme in großen Unternehmen einführt, das durch irgendwelche Sicherheitsräte winken lassen. Da man mit der RPA FTE einsparen kann, also praktisch Mitarbeiter, dann ist das auch manchmal ein Betriebsrat-Thema. Wenn man das falsch spielt, wird gesagt, "Wenn es unsere Mitarbeiter ersetzt...". Damit muss man vorsichtig umgehen, obwohl das natürlich im besten Fall gar nicht so ist. Und ja, technische Herausforderungen. Programm durchkriegen.

Q: OK, auch die Softwareauswahl bestimmt, oder?

A: Ja, genau. Die ausgewählte Software muss auch immer von allen [Projektbeteiligten] besprochen werden.

Q: Kannst du vielleicht noch ein bisschen ausführen, wie mit den technischen Herausforderungen umgegangen wurde? Gibt es da eine Art grundlegenden Ablauf?"

A: Ja, also wenn es jetzt sowas ist wie auf User-Anlage warten, auf die Lizenzen warten, dann ist das meistens wirklich nur so ein Wartethema. Wenn man als Beratung von außen kommt, hat man zunächst eine Art Probeprojekt, dass man einmal ein zwei kleine Prozesse umsetzt, Proof of Concept und ja, wenn das dann auch gut gelaufen ist, dann wird das eben meistens skaliert.

Fragenblock 3:

Q: Was sind die größten Punkte, inwiefern die RPA die tägliche Arbeit deiner Kunden beeinflusst? Wie würdest du das beschreiben?

A: Es beeinflusst die Arbeit, indem nicht mehr Routine- und Prozesse den ganzen Tag abgearbeitet werden müssen. Zum Beispiel, eins meiner Lieblingsbeispiele ist die Rechnungsprüfung. Da sitzen teilweise Leute den ganzen Tag, schauen sich einen Beleg an und haken ihn ab. Oder machen eine Sache und haken sie dann ab. Und ja, dafür kommen wir dann dahin, machen Prozessidentifikation, Prozessanalyse und helfen den Leuten. Dann müssen sie halt nicht den ganzen Tag in ihrem ERP-System herumklicken und ein paar Klicks machen. Es ist sehr wichtig, dass sie ihr Fachwissen haben, das, was ich nicht habe. Ich habe Technologiewissen und da muss man sich halt in der Mitte treffen. Durch die Automatisierung können sie sich dann selbstständig weiterentwickeln, können konzeptioneller und strategischer arbeiten und dann bei den Routineprozessen eher ins Monitoring gehen.

Q: OK. Welche Prozesse und wie viele Prozessinstanzen automatisiert ihr denn für eure Kunden? Kannst du vielleicht einen Durchschnittswert nennen? Also schätzungsweise wie viele Prozesse pro Unternehmen automatisiert werden.

A: Tatsächlich gibt es keinen Kunden, der sagt, „Wir sind fertig“, also manchmal gibt es neue Projekte, die dann direkt mit automatisiert werden. Oder man geht eben von Abteilung zu Abteilung und automatisiert alle Prozesse. Ich bin seit 2 Jahren dabei, ich glaube, ich habe 6-7 verschiedene Unternehmen gesehen, bin da auch aktiv drin. Es gibt eigentlich nie einen Status fertig und wie viele Prozesse automatisiert werden können, also in jedem Unternehmen bestimmt über 100, 100-200, mehr.

Q: Hast du das in den Jahren jetzt auch schon erlebt, dass die Kunden so viel wollen, also, dass die solche Zahlen anstreben?

A: Solange sich das rechnet, dann strebt man das an, ja. Manchmal kann man das ja auch ausgleichen, wenn man einen Fall hat, der wirklich super viel einspart und dann einen Kleineren, wo sich die Umsetzung eigentlich nicht lohnen würde. Aber man macht das, weil der Große dann sowieso so viel einspart und man damit mehr Mitarbeiter entlastet.

Q: OK, also Ende offen und solange es wirtschaftlich ist, wollen die so viel automatisieren wie geht.

A: Genau. Also 100-200 klingt sehr viel. Damit sind nicht End-to-End Prozesse gemeint. Also wenn man die automatisiert, dann super Ding, aber das hat ja immer mega viele Teilprozesse.

Q: Ja und das geht zum größten Teil ja auch gar nicht mit RPA. Also ohne Sachen wie AI.

A: Ja genau, das wäre dann eine Kombination zur intelligenten Automatisierung.

Q: Wie viele Mitarbeiter würdest du denn sagen, profitieren von der Automatisierung und welche Abteilungen, bzw. Bereiche profitieren davon am meisten?

A: Also da RPA aus dem Finanzwesen kommt, würde ich sagen, Banken profitieren allgemein ganz stark davon. Dann, ja, vielleicht Dinge, die es in jedem Unternehmen gibt, weil man die dann gut bei anderen Unternehmen multiplizieren kann, wie Controlling, Finanzen, Rechnungsprüfung aber auch [Audio unverständlich] (...), Onboarding, Offboarding, Mitarbeiterentwicklung. Das sind Themen, die man eigentlich dann standardisieren kann.

Q: OK. Die Mitarbeiter werden von den regelbasierten Aufgaben freigestellt und können sich komplexeren Aufgaben widmen. Inwiefern ändert sich, oder erweitert sich deren Tätigkeitsspektrum? Gibt es Weiterbildungen, die dann durchgeführt werden können, oder sogar durchgeführt werden müssen, da eben deren jetziger Job, der vielleicht ein bisschen, sag ich mal, trivialer war, jetzt automatisiert ist. Und jetzt brauchen sie was anderes und anstelle des Jobverlustes müssen sie sich weiterbilden. Hast du das erlebt?

A: Ja, da bin ich wahrscheinlich zu wenig intern. Also so viel Insight habe ich dann nicht als externe Beratung. Klar versteht man sich mit den Kunden gut, aber meistens haben die Teams und Abteilungen dann trotzdem noch genug Arbeit, das andere Sachen anfallen. Also wie die sich dann fort-, bzw. weiterbilden, weiß ich jetzt nicht genau.

Q: Ja OK. Vielleicht habe ich die Frage auch ein bisschen sehr umfangreich formuliert. Kannst du denn etwas dazu sagen, inwiefern es Änderungen in Hinsicht auf das Tätigkeitsspektrum gibt?

A: Ich kann da nur verallgemeinern, dass halt weniger Routinearbeit anfällt.

Q: Alles klar. Fallen dir noch andere Herausforderungen ein, die während des Betriebs aufkommen? Also während der täglichen Arbeit? Sowohl für dich als Berater, als auch vielleicht für die betroffenen Mitarbeiter selbst?

A: Ja. Teilweise findet man dann im Betrieb Verbesserungspotenziale, die man besprechen kann. Lohnt es sich jetzt - Oft gibt es ja das Paretoprinzip, 80, 20. Also 20% Einsatz, 80% Ertrag. Genauso kann man das auch bei Prozessen umsetzen, dass man erstmal nur eine Prozessvariante entwickelt, das Meisterprojekt. Und später kann man sich dann immer noch anschauen, „okay, deckt jetzt 70, 80, 90% ab und lohnt es sich die 10% noch abzudecken?“. Ja, dann kann man im Nachhinein immer noch den Prozess verbessern, erweitern, man kann am Reporting arbeiten. Ja, ansonsten muss man natürlich sicherstellen, dass die Infrastruktur stabil ist, dass sich die Systeme nicht ändern. Ja, wenn die Systeme, in denen man arbeitet, gepatcht werden oder sich anpassen, dann muss man natürlich auch arbeiten.

A: Das kann auch ziemlich viel Aufwand sein, oder?

Q: Ja, schon. Also am besten vermeidet man immer, dass man sich von einem User Interface abhängig macht und versucht, dass man es sehr allgemein hält.

Fragenblock 4:

Q: Jetzt kommen wir dem Business-Value Teil. Wie würdest du grundsätzlich die Vorteile - Das hast du eben schon ein bisschen angerissen - Wie würdest du die Vorteile der RPA für deine Klienten, bzw. die Unternehmen deiner Klienten beschreiben?

A: Man kann auch jeden Fall den Betrieb verbessern, indem man eben Ressourcen freigibt. Man kann die Qualität, die Prozessqualität erhöhen, zum Beispiel ja, wenn man eine Maske hat, wo immer dieselben 7 Felder eingetragen werden müssen, mit immer den gleichen Zahlen, sage ich mal dann - Menschen sind Menschen, menschliche Fehler, irgendwo passiert immer mal ein Zahlendreher, wenn man eine Tabelle hat. Übertragungsfehler, Maschinen machen keine Fehler. Der Roboter macht das dann schneller und sauberer. Und das Schöne ist, dass da eigentlich relativ wenig Fehler passieren. Wenn er [der Roboter] mal ein Feld nicht findet, dann stürzte er eher ab, anstatt irgendwas kaputt zu machen. Ansonsten ja, Kosten senken. Der Return on Investment ist groß mit RPA, man kann das sehr gut kalkulieren ob sich das jetzt lohnt oder nicht. Bei anderen Technologien ist das finde ich schon etwas schwerer zu kontrollieren. Zum Beispiel bei AI oder Process Mining. Da kann man das vorher so gut wie gar nicht sagen, ob sich das jetzt lohnt. Es ist dann auch im Vertrieb viel schwerer zu argumentieren. Genau, darum ist RPA eigentlich eine sehr gute Einstiegstechnologie um in die Digitalisierung reinkommen und man damit ziemlich schnell Geld sparen kann. Was bringt es explizit: Geschwindigkeit, Mitarbeiterzufriedenheit, Kundenzufriedenheit, also allgemeine Prozessverbesserung.

Q: OK, das waren die Vorteile. Jetzt kannst du dir denken, jetzt kommen die Nachteile. Wie würdest du die wesentlichen Nachteile der RPA beschreiben?

A: Nachteile, tja, man muss sich mit neuen Technologien anfreunden, man muss sich weiterbilden. Es gibt auch einige RPA-Projekte die natürlich versacken oder versagen, wenn zu wenig Management Attention da drauf ist, zu wenig investiert wird, wenn das Thema ganz untergeht, wenn man keinen sag mal Center of Excellence aufbaut. Also man muss da strukturell hinterher sein und seine Organisation anpassen.

Q: Wie zufrieden ist denn die Unternehmensleitung immer am Ende mit dem Projekt? Also ich meine, du hast zwar gesagt, dass das alles [die RPA-Projekte] nie abgeschlossen ist, aber kannst du vielleicht auf einer Skala von 1 bis 5 bewerten und vielleicht zusätzlich beschreiben, wie zufrieden die Unternehmensleitung mit dem Projekt ist? Also 5 ist sehr zufrieden und 1 ist gar nicht zufrieden.

A: Ich muss nur gerade überlegen, wie man das am besten verpackt. Also die Unternehmensleitung sind auf jeden Fall zufrieden, wenn RPA erfolgreich eingeführt wird. Wenn es dann am Ende heißt, „In einer Abteilung konnte man 30 FTE sparen“, dann sind die natürlich super happy. Also ja, meistens ist es eine 4.

Q: OK. Das ist super. Gab es in der Hinsicht auch Ausreißer, die du mal gesehen hast?

A: Also wir haben jetzt schon mindestens zwei Kunden gehabt, die vorher bei einer anderen Beratung waren, die viel Geld in den Sand gesetzt haben und ja, da hieß es dann, „ja, wenn sich hier bis Ende des Jahres nichts ändert, wird RPA halt eingestellt bei uns im ganzen Konzern“. Das war dann halt echt ein Konzern mit 19 beziehungsweise 27 Milliarden Euro Umsatz und die sagen dann, „ok wir machen keine Automatisierung.“ Und dann sind wir gekommen und haben das auf links gekrempelt. Dann haben die sich auch Mühe gegeben. Ja und auf einmal werden neue Leute eingestellt in dem Konzern, das Thema blüht wieder auf. Es wird nicht nur über RPA, sondern auch über AI, Process Mining, Task Mining, alles Mögliche nachgedacht. Man kann auch versagen, ja.

Q: OK, aber im Grunde würdest du sagen 4 aufwärts?

A: Ja, genau, weil die Prozesse an sich werden komplett optimiert und verbessert.

Q: OK. Bezüglich der Happiness. Wie wird die denn gemessen? Also da habe ich zum Beispiel in Literatur häufig gelesen, dass das oftmals überblickt wird. Die Messung von dem Nutzen und von dem Erfolg, also nach KPIs zu gucken. Weißt du, ob das von Unternehmen gemessen wird? Die Prozesse und vor allem auch der daraus entstehende Nutzen. Also ob es da irgendwelche Performance Indicator gibt?

A: Auf jeden Fall. Gibt es. Wie teuer ist es jetzt, wenn ich einen Prozess automatisiere und wieviel kann ich damit einsparen? Also es wird auf jeden Fall gemessen, wie oft wird der Prozess ausgeführt,

wie hoch ist das Volumen von dem Prozess und wie hoch ist die einzelne Durchlaufzeit. Daraus kann man sich ausrechnen wieviel Zeit beansprucht das bei einem Mitarbeiter oder bei mehreren Mitarbeitern. Dann kann man halt die manuelle FTE ausrechnen und dann, wenn man den Prozess automatisiert, hat mit einem Bot, kann man sich anschauen, wie teuer war es jetzt, hinter diesen Roboter zu implementieren? Die Businessanalyse und die Implementierung. Wie hoch war unser Stundensatz, wie hoch war der interne Stundensatz? Dann kann man das natürlich gegenüberstellen.

Q: OK, also im Grunde sind die grundlegenden Vorteile auch die Performance Indicator, die am Ende auch von den Unternehmen gemessen werden. Geschwindigkeit, Kosteneinsparung und Qualität.

A: Also das sind meistens die 3 Punkte, die dann wirklich entscheidend sind, ja. Zuerst wird immer auf die Kosten geguckt, aber dann wird geschaut, „können wir Geschwindigkeit oder Qualität erhöhen“.

Q: OK, und das wird auch wirklich nach der Einführung, also wenn die Prozesse dann automatisiert sind, auch nachträglich festgehalten?

A: Das macht man eigentlich vorher.

Q: Weil das ist das, was ich jetzt halt häufiger gelesen habe, dass es den Unternehmen dann im Endeffekt wichtiger ist, dass es einfach funktioniert und gar nicht, wie es jetzt, also wie gut es funktioniert im Nachhinein.

A: Man könnte jetzt noch KPIs messen wie, „[Audio unverständlich] (...), Wie oft muss der Roboter nacharbeiten?, Wie oft müssen wir jetzt das Monitoring machen?, Reicht es, wenn wir das einmal die Woche machen, oder müssten wir es täglich machen, weil der Roboter nicht gut installiert wurde?“, aber solche KPIs habe ich in Unternehmen nicht gesehen, ich denke das braucht noch ein bisschen Zeit.

Fragenblock 5:

Q: Wir haben gerade über die Zufriedenheit der Unternehmensleitung gesprochen, bei der du eine 4 genannt hast. Wie würdest du denn allgemein den Business-Value und die allgemeinen Auswirkungen der RPA auf deine Kunden, also auf die Unternehmen deiner Kunden, quantifizieren und beschreiben? Wieder von 1 bis 5.

A: Mhm, also würde ich auch locker eine 4 sagen. Aus meiner Erfahrung gefällt es den Unternehmen umso mehr, je länger wir dort sind. Desto mehr Personen holt man an Bord, und diese Personen verbreiten den Enthusiasmus weiter. Sie sind sozusagen der Funke, der ein Feuer entfacht, und sie

kommen immer wieder auf einen zu, wenn sie neue Ideen haben. Wenn man die Umsetzung einmal vernünftig gemacht hat, bleibt das hängen. Daher ist der Business-Value schon ziemlich hoch.

Q: Alles klar. Wie sieht es denn mit den Zielen aus, die am Anfang von deinen Kunden gesetzt werden? Wie werden die denn auf einer Skala von 1 bis 5 erfüllt? Stellen sie sich zu viel vor und erwarten zu viel, was dann im Endeffekt gar nicht realisierbar ist? Oder gehen sie nur von einer Kosteneinsparung aus und erkennen am Ende, „Oh, wir haben ja auch schnellere Prozesse, höhere Qualität, besseren Kundenservice und alles Mögliche“?

A: Ja, meistens wissen die Kunden gar nicht, was alles dahintersteckt, auch wenn man es ihnen vorher erklärt. Es wäre besser, wenn sie ein angemessenes Change Management durchführen würden. Aber ja, 5.

Q: Oh, eine 5?

A: Ja, die meisten Leute wissen wirklich nicht, was alles in den neuen Technologien steckt.

Q: OK.

A: Manche - wie soll ich sagen - wir arbeiten auch eng mit Softwareherstellern zusammen, und dann kommen die Kunden auf die Softwarehersteller zu, kaufen sich irgendwie 1-2 Lizenzen zum Automatisieren. Aber sie haben gar keinen Plan, gar nichts, gar keine Struktur drinnen. Und dann erklärt man ihnen erst einmal, was alles überhaupt automatisiert werden kann. Manche denken, man kann nur Excel automatisieren. Und dann sagen sie: „Das hätte ich jetzt auch mit einem VBA-Makro machen können.“ Und dann sagt man ihnen, dass man das ERP-System automatisieren kann [Audio unverständlich] (...). [Wiederholung wegen Audioproblemen] Die meisten Leute denken, dass man nur Excel-Projekte automatisieren kann. Und dann erklärt man halt, dass man Einkauf automatisieren kann, Rechnungsprüfung automatisieren kann, dass man riesengroße Projekte automatisieren kann, dass man Inventurverarbeitung automatisieren kann, alles Mögliche. Und dann sagen sie: „Wow, das kann man alles mit RPA, mit Robotern machen?“ Und dann geht's los mit Prozessaufnahmen, und dann geht es meistens darum, „Spart der Prozess jetzt Kosten oder nicht?“.

Q: Dann habe ich abschließend eigentlich nur noch die Frage, welche Ziele nicht erfüllt wurden.

A: Klar, manchmal gibt es natürlich immer Komplikationen. Es ist auch ein IT-Projekt, so wie alle anderen IT-Projekte. IT-Projekte sind oft zum Scheitern verurteilt. Ja, natürlich werden hier und da die Kosten überboten, ne, aber es kommt halt darauf an, ob man das als Standard sehen will.

Q: Alles klar, also das sind dann eher Einzelfälle, wo also irgendwas direkt in der Planung schiefgelaufen ist.

A: Ja, meistens ist es dann falsch geplant oder vorbereitet.

Q: Alles klar.

A: Was ich schön finde, letztens hat ein Kunde wirklich sein Geschäftsmodell umgestellt und hat praktisch eine Plattform eingeführt, um besser mit Kunden zu interagieren. Aber daraus hat sich eigentlich mehr Aufwand ergeben, weil wenn man mit Kunden interagieren kann, muss man darauf auch irgendwie reagieren. Aber für die Reaktion, für diese manuelle Reaktion, hat man dann Roboter entwickelt. Also hat man die Kundenzufriedenheit erhöht und den Aufwand mit RPA abgefangen. Das ist eigentlich eine coole Kombi.

Q: Ja, wollte ich gerade sagen, das ist echt cool. Das Unternehmen hat sich Gedanken gemacht.