

Zeitersparnis, Schnelligkeit, fehlerfreies Arbeiten

# Robotic Process Automation bei den Stadtwerken Langen

Ein geringerer Arbeitsaufwand bei sich wiederholenden Routineprozessen und eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit, da die Teams von monotonen Tätigkeiten befreit werden. Dies sind wesentliche Erfolgsfaktoren von Robotic Process Automation (RPA). Auch die Stadtwerke Langen profitieren mittlerweile davon und setzen dabei auf den IT-Dienstleister Cortility.

Die Energiebranche unterliegt einer Vielzahl regulatorischer Anforderungen. Energieversorger, ihre IT und ihre IT-Dienstleister müssen sich kontinuierlich mit neuen Gesetzen und Vorschriften auseinandersetzen und ihre Geschäftsmodelle entsprechend anpassen. Dabei spielt Digitalisierung eine entscheidende Rolle.

Größte Herausforderungen bei den Stadtwerken Langen sind neben den traditionellen Themen wie Jahresverbrauchsabrechnungen, viele Umzüge bei Kunden zum Monatsende oder Jahreswechsel sowie die Erfassung der Zählerstände für die Jahresverbrauchsabrechnung die zusätzlichen gesetzlichen Anpassungen wie die Senkung der Mehrwertsteuer, die Gasumlage und die Soforthilfe. Dies wird sich auch in Zukunft nicht ändern – Stichwort Rollout intelligenter Messsysteme. Speziell kommen noch Anpassungen in der Teamstruktur und die Einarbeitung neuer Mitarbeiter hinzu.

»Uns war klar: Wir müssen in moderne Technologien investieren, um die Prozesse effizienter zu gestalten und unsere Mitarbeiter von aufwendigen Routinearbeiten zu entlasten«, so Raimund Seiert, Gruppenleiter Kundenzentrum bei der Stadtwerke Langen GmbH.

»Cortility, das IT-Haus aus Ettlingen bei Karlsruhe, ist auf diese Themen vorbereitet und kann seinen Kunden aus der Energiewirtschaft bei diesen Herausforderungen helfen«, so Geschäftsführer Sascha Dörr von Cortility. »Für die Stadtwerke Langen schien uns zum Beispiel der Einstieg in Robotic Process Automation, kurz RPA, sinnvoll.«

## Was ist Robotic Process Automation – RPA?

In der heutigen Arbeitswelt sind die meisten Abläufe IT-basiert. Dabei kom-



Quelle: Cortility

Sascha Dörr:  
»RPA ermöglicht es dem Unternehmen, in kürzester Zeit Prozesse einfach zu automatisieren, die bisher manuell bearbeitet wurden.«

men verschiedene Technologien und Systeme zum Einsatz. Durch die mangelnde Automatisierung dieser Systeme sind an vielen Stellen immer noch manuelle Eingriffe erforderlich.

Dafür ist Robotic Process Automation die Lösung, indem ein RPA-Workflow im Arbeitsprozess aufgesetzt wird. Bei einem Roboter im Sinne der RPA handelt es sich um einen Software-Bot. Durch den Einsatz einer Low-Code-/No-Code-Umgebung wird der zu automatisierende Prozess softwaretechnisch abgebildet und der Bot nimmt dies als Vorlage zur Abarbeitung des Prozesses.

»Cortility arbeitet dabei mit dem SAP Produkt SAP Build Process Automation, das RPA enthält und es ermöglicht, Geschäftsprozesse mit Low-Code-/No-Code-Funktionen anzupassen«, erläutert Dörr.

## Die Idee für die Stadtwerke Langen

Die Technologien sind also vorhanden. Entscheidende Aufgabe ist es, sie in den Unternehmen sinnvoll zu implementieren. »Die Idee war es, Routinearbeiten, die viel Zeit in Anspruch nehmen, zu identifizieren. Dies sollte hauptsächlich im Teamfeedback stattfinden. Anschließend wurden diese Prozesse analysiert, um die nötigen Schrittfolgen festzulegen. Am Ende stand dann eine Dokumentation der Prozesse in granularer Schrittabfolge. Eine der Grundfragen war dabei immer: Welcher Prozess bindet das Team am längsten, ist aber von der fachlichen Anforderung her leicht zu bewältigen«, erläutert Seiert.

Der Prozess wurde im Detail besprochen. Wo wird was von dem Mitarbeiter geklickt? Welche Daten werden selektiert und transferiert? Welches Programm-



Die Technologien sind bereits da. Die entscheidende Aufgabe ist es, den Schalter umzulegen und diese Technologien bei Energieversorgern sinnvoll zu implementieren.

fenster oder welche Transaktion wird geöffnet? Es wurde also eine Ist-Aufnahme des gesamten manuellen Arbeitsprozesses erstellt. Diesen Prozessschritt erledigte der Cortility-Berater gemeinsam mit den Fachexperten der Stadtwerke Langen. Dann wurde diese Ist-Aufnahme in der Software umgesetzt, optimiert, und der automatisierte Arbeitsablauf fertiggestellt. Es wurde auch geprüft, welche Entscheidungen gefällt werden müssen. Mit den entsprechenden Parametern hinterlegt ist der Bot dann durchaus in der Lage, Entscheidungen zu treffen. Wichtig ist dabei, den Prozess so stark wie möglich zu standardisieren, damit es möglichst wenig Situationen gibt, in denen der Bot keine Antwort auf das vorliegende Ergebnis weiß.

### Beispielprozess: Abschlagsplan ändern

Vor dem Einsatz von RPA mussten die Mitarbeiter Plausibilitätsprüfungen, zum Beispiel zur Höhe des Abschlags, durchführen. Wichtig ist bei der Plausibilitätsprüfung die Höhe des Abschlags im Vergleich zum vorherigen Abschlag. Jeder Kunde wurde individuell bearbeitet und abgewickelt – bis hin zum Druck und manuellen Versand der Abschlagsplanänderung. Anpassungen erfolgen im System und werden anschließend per E-Post versendet. Die zentrale Datei ist hier zum Logging vorhanden, und sie kann gegebenenfalls zur Fehlerprüfung im Nachhinein verwendet werden.

### Welchen Mehrwert bringt RPA den Stadtwerken Langen?

»Vor allem Dreierlei: Zeitersparnis, Schnelligkeit, fehlerfreies Arbeiten«, fasst Seiert zusammen. »Vor allem bei Prozessen, die in Massen abgearbeitet

werden, bringt der RPA-Bot Vorteile. Er macht weniger Fehler, denn der Bot ver-tipppt und verschreibt sich nicht, und er arbeitet sehr zuverlässig und effizient. Der Mitarbeiter wird von den sich wiederholenden Routineprozessen entlastet und kann für höherwertige Tätigkeiten eingesetzt werden.«

»RPA ermöglicht es dem Unternehmen, in kürzester Zeit Prozesse einfach zu automatisieren, die bisher manuell bearbeitet wurden. Weitere konkrete Prozesse gehen bei den Stadtwerken Langen demnächst live, vorhandene Prozesse werden bezüglich Umsetzung geprüft«, ergänzt Dörr.

### Was bringt die (nahe) Zukunft? Was sind die Chancen?

»Ziel von SAP ist es, KI mit RPA im Zusammenhang einzusetzen. Aktuell be-

steht bereits die Möglichkeit, bestehende KI-Tools in den Bot einzubinden. Sobald diese Bots kognitive Entscheidungen treffen können, wird es noch einen viel größeren Einsatz für RPA geben«, ist sich Dörr sicher.

»Für die Stadtwerke Langen sehen wir einen geringeren Arbeitsaufwand für die Teams sowie eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit, da die Automatisierung von stetig wiederkehrenden, monotonen Prozessen befreit. Damit einher geht eine geringere Fehlerquote, höhere Produktivität sowie Kosten- und Zeiteffizienz. Außerdem spornt RPA dazu an, Prozesse zu standardisieren«, ergänzt Seiert.

>> **Thorsten Windus-Dörr**,  
Journalist, Hannover  
>> [www.cortility.de](http://www.cortility.de)

Anzeige

www.energie.de

Das Portal der Energiewirtschaft

energie.de