Robotic Process Automation

Stadtwerke Langen arbeiten effizienter

[03.06.2024] Per Robotic Process Automation (RPA) konnten die Stadtwerke Langen wiederkehrende, monotone Prozesse in kürzester Zeit automatisieren. Das kommt nicht nur der Mitarbeiterzufriedenheit zugute.

Die Stadtwerke Langen mit 110 Mitarbeitern versorgen rund 47.000 Bürger mit insgesamt rund 50.000 Zählern für Strom, Erdgas, Wasser und Wärme. „Uns war klar, dass wir in moderne Technologie investieren müssen, um Prozesse effizienter zu gestalten und unsere Mitarbeiter von zeitaufwendigen Routinearbeiten zu entlasten“, sagt Raimund Seiert, Gruppenleiter Kundencenter bei den Stadtwerken Langen, mit Blick auf die gegenwärtigen und künftigen Herausforderungen des Versorgers. Unterstützung holte sich das Unternehmen bei cortility. Der IT-Dienstleister aus Ettlingen bei Karlsruhe ist auf die genannten Themen vorbereitet und steht Stadtwerken sowie mittelgroßen Energieversorgern mit passenden Software-Produkten und Beratungsleistungen zur Seite. „Für die Stadtwerke Langen erschien uns der Einstieg in die Robotic Process Automation (kurz RPA) sinnvoll“, erklärt cortility-Geschäftsführer Sascha Dörr.

RPA sinnvoll implementieren

In der heutigen Arbeitswelt kommen die unterschiedlichsten IT-Technologien und -Systeme zum Einsatz. Aufgrund der mangelnden Automatisierung dieser Systeme sind an vielen Stellen aber noch immer manuelle Eingriffe erforderlich. Ein Robotic Process Automation Workflow kann Abhilfe schaffen. „cortility arbeitet hier mit dem Produkt SAP Build Process Automation, das RPA beinhaltet und es ermöglicht, Geschäftsprozesse mit Low-Code- oder No-Code-Funktionen anzupassen“, sagt Sascha Dörr.
Damit RPA tatsächlich helfen kann, muss sie im Unternehmen sinnvoll implementiert werden. „Die Idee war, zunächst Routinearbeiten zu identifizieren, die viel Zeit in Anspruch nehmen“, so Stadtwerke-Gruppenleiter Seiert. „Dies sollte vor allem mittels Teamfeedback geschehen. Anschließend wurden die Prozesse analysiert, um die notwendigen Schrittfolgen festzulegen.“ Der Prozess wurde dazu im Detail besprochen. Wo klickt der Mitarbeiter was an? Welche Daten werden selektiert und transferiert? Welches Programmfenster oder welche Transaktion wird geöffnet? „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. „Und am Ende hatten wir eine Dokumentation der Prozesse in granularer Schrittabfolge.“ Durchgeführt haben die Fachexperten der Stadtwerke diesen Projektteil mit einem cortility-Berater.

Bot entscheidet

Im nächsten Schritt wurde die Ist-Aufnahme in die Software implementiert, optimiert und der automatisierte Workflow fertiggestellt. Dabei wurde auch geprüft, ob und welche Entscheidungen während der Abwicklung getroffen werden müssen. Denn mit den entsprechenden Parametern hinterlegt, ist der Bot durchaus in der Lage, diese zu fällen. Damit es nur wenige Situationen gibt, in denen der Bot keine Antwort weiß, muss der Prozess so weit wie möglich standardisiert werden.
Ein Beispiel aus der Praxis ist die Änderung des Abschlagsplans. Vor dem RPA-Einsatz mussten die Mitarbeiter Plausibilitätsprüfungen zur Höhe des Abschlags durchführen. Wichtig ist dabei der Vergleich mit dem vorherigen Abschlag. Die Daten eines jeden Kunden wurden individuell bearbeitet und

abgewickelt, bis hin zum Druck und manuellen Versand der Abschlagsplanänderung. Die Anpassungen werden im System vorgenommen und anschließend per E-Mail versendet. Die zentrale Datei steht zur Protokollierung zur Verfügung und kann gegebenenfalls im Nachhinein Fehlerprüfungen durchführen.

Mitarbeiterzufriedenheit verbessern

„Gerade bei Prozessen, die in Massen abgearbeitet werden, hat der RPA-Bot Vorteile“, beschreibt Raimund Seiert den Mehrwert für die Stadtwerke. „Er macht weniger Fehler, weil er sich nicht vertippt oder verschreibt und arbeitet sehr zuverlässig und effizient. Da die Automatisierung von wiederkehrenden und monotonen Prozessen entlastet, verbessern wir die Mitarbeiterzufriedenheit. Sie können stattdessen für höherwertige Tätigkeiten eingesetzt werden. Produktivität und Kosteneffizienz steigen. Darüber hinaus fördert RPA die Standardisierung von Prozessen.“ Sascha Dörr ergänzt: „RPA ermöglicht es dem Unternehmen, Prozesse, die bislang manuell bearbeitet wurden, einfach und in kürzester Zeit zu automatisieren. Weitere Prozesse werden bei den Stadtwerken Langen demnächst live gehen, andere werden auf ihre Umsetzbarkeit geprüft.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai/Juni 2024 von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, cortility, RPA, Stadtwerke Langen