

RPA

AUTOMATISCH BESSER

Die Automatisierung ist einer der zentralen Anker einer funktionierenden Digitalisierungsstrategie. Der Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) gilt in der Energiewirtschaft als Erfolgsfaktor. Indem Maschinen repetitive, zeitintensive sowie fehleranfällige Tätigkeiten übernehmen, können Ressourcen effizienter genutzt werden.

Wie RPA den direkten Kundenservice in der Energiewirtschaft nachhaltig optimiert und Freiräume schafft, lesen Sie in unserer Success Story.

Die Ausführung sich ständig wiederholender Aufgaben oder Prozesse gilt als monoton. Hinzu kommen Aspekte, wie fehlende Effizienz oder auch Qualitätseinbußen. Branchenübergreifend wird deshalb zunehmend auf Automatisierungsmöglichkeiten gesetzt. Chatbots beispielsweise stehen stellvertretend für den effektiven Einsatz von RPA. So auch in der Energiewirtschaft, denn als Schnittstelle können sie sowohl die direkte Kundeninteraktion übernehmen als auch im Hintergrund die entsprechende Datenpflege vollziehen.

Exakt in diesem Bereich haben sich die Stadtwerke Troisdorf für eine Automatisierung entschieden.

VON HÄNDISCHER ARBEIT ZUR SMARTEN AUTOMATISIERUNG

Der Optimierungsgedanke, den Kundenservice mit dem Einsatz robotergestützter Prozessautomatisierung zu stärken, entwickelte sich bei den Stadtwerken Troisdorf aufgrund des stetig steigenden Aufkommens in der Kundenkommunikation. „Daseinsvorsorge bedeutet für uns als Energieversorger wortwörtlich, für die Menschen in unserer Region immer erreichbar zu sein. Was für uns auf der einen Seite ein Grundgedanke unserer Unternehmensphilosophie ist, bedeutet auf der anderen Seite ein hoher Koordinations- und Zeiteinsatz“, erklärt Sven Köhr, Abteilungsleiter Kunde & Markt Service bei den Stadtwerken Troisdorf. „Die Lösung war der clevere Einsatz einer Automatisierung, von der wir uns neben der Ressourceneinsparung auch eine Reduzierung der Fehleranfälligkeit versprochen hatten.“

Vor dem Projektstart ging es im ersten Schritt darum, die zu ersetzenden Prozesse zu identifizieren und zu definieren, um daraus wiederum das Pilotprojekt zu generieren. Schnell kristallisierten sich dabei Prozesse des Kundenservices, wie zum Beispiel die Bearbeitung von Fehlertouren oder die automatische Erfassung von Verbrauchsmengen in der Vertragsabrechnung, heraus. Auch technisch orientierte Aufgaben im Hintergrund, wie das Anlegen von Zählern, sollten durch den Einsatz von RPA vereinfacht werden.

KOMMUNIKATION ALS SCHLÜSSEL EINER ERFOLGREICHEN RPA-PROJEKTVORBEREITUNG

„Ein enger Austausch mit den beteiligten Fachbereichen ist für uns die Voraussetzung, um eine termingerechte und erfolgreiche Umsetzung des Projektes für den Kunden zu gewährleisten“, erklärt Christian Kenter, RPA-Berater bei rku.it, den Start der Projektphase bei den Stadtwerken Troisdorf. Grundsätzlich sind für die einzelnen Projektbereiche je zwei bis drei Monate bis zur Abnahme vorgesehen. „Die Dauer der Umsetzung solcher Projekte ist immer abhängig von der Komplexität des Prozesses und vom jeweiligen Team sowie dessen Ressourcenlage“, fügt Kenter mit seiner Projekterfahrung hinzu.

Dank der sehr gut abgestimmten Kommunikation zwischen rku.it und den Stadtwerken Troisdorf war bereits in der Projektphase eine sukzessive Professionalisierung der RPA-Entwicklung deutlich zu erkennen. „Das führte letztendlich zu einer schnelleren Durchführung und brachte mit einer Umsetzungszeit von lediglich drei bis vier Wochen schon im Vorfeld erfreuliche Ergebnisse“, berichtet Benita Wiens, Projektleiterin RPA bei den Stadtwerken Troisdorf. „Es zeigte sich bereits in der Projektphase, wie entscheidend der intensive fachliche Austausch ist. So konnten wir an kleinsten Stellschrauben drehen, um das für unseren Kunden optimale Ergebnis zu landen“, so Kenter weiter. So wurden die implementierten Service-Roboter bereits in kurzer Zeit ein echter Erfolgsfaktor.

SCHNELLE RESSOURCENSPPARENDE WIRKUNG IM ARBEITSALLTAG

Mit der Projektumsetzung waren frühzeitig erste Entlastungen im Tagesgeschäft der Mitarbeitenden im Kundenservice der Stadtwerke Troisdorf spürbar. „Dadurch, dass die RPA-Technologie wiederkehrende Tätigkeiten im Kundenservice übernimmt, erhält unser Personal deutlich mehr Freiräume für neue, wettbewerbsdifferenzierende Aufgaben. Wir sparen zahlreiche Stunden im Monat“, erläutert Köhr.

Neben der gewonnenen Zeit erleben die Stadtwerke Troisdorf auch eine Qualitätssteigerung in ihren Systemen. Eine verbesserte Quote der Serviceabläufe für Kunden sowie die Vorgangsbearbeitung mit inkonsistenten Adressdaten sind dabei nur zwei Beispiele. Darüber hinaus minimiert die Automatisierung Fehler in der Datenpflege.

Schnell und zuverlässig – das passt im doppelten Sinn. So hat uns rku.it bedient und so arbeitet nun unsere Automatisierung.

Alexandra Kümpel,
Kunde & Markt Service, Stadtwerke Troisdorf

WEITERE AUTOMATISIERUNG IN PLANUNG

„ Mit Robotic Process Automation erreichen unsere Kunden bereits nach kurzer Zeit einen signifikanten Mehrwert für ihre Mitarbeitenden und eine höhere Datenqualität.“

Christian Kenter,
RPA-Berater, rku.it

Mit einem perfekten Zusammenspiel zwischen Energieversorger und IT-Experte konnte die robotergestützte Technologie exakt auf die Bedürfnisse abgestimmt und in den Arbeitsalltag implementiert werden. Dies mündet in einer Win-Win-Situation und zeigt darüber hinaus, dass Vorbehalte gegenüber Robotern oft zu Unrecht herrschen. „Die eingesetzten Roboter stören uns überhaupt nicht, da sie im Hintergrund laufen. Unser Personal ist von ihrem Einsatz sogar so überzeugt, dass manche Kollegin bzw. mancher Kollege schon auf uns zukam und Ideen hatte, welche Prozesse sich noch automatisieren ließen“, erklärt Köhr.

Ein Blick voraus zeigt, dass sich rku.it bereits intensiv mit Erweiterungen im RPA-Umfeld beschäftigt: „Auf der Verknüpfung von RPA mit weiteren bahnbrechenden Technologien, wie Process Mining oder KI, liegt dabei unser Hauptaugenmerk“, so Kenter abschließend.

„ RPA ist die Antwort auf die Frage, wie man einfache, immer wiederkehrende Aufgaben automatisieren kann, um somit Arbeitsabläufe zu optimieren und zusätzliche Kapazitäten zu schaffen.“

Sven Köhr,
Abteilungsleiter Kunde & Markt Service, Stadtwerke Troisdorf

*Automatisierung wird immer elementarer in der Verarbeitung von Unternehmensprozessen, um wettbewerbsfähig zu bleiben.
Deshalb gehen auch unsere Entwicklungen stetig weiter – hin, zur Hyperautomation.*

Christian Kenter,
RPA-Berater, rku.it