

Success Story | RPA bei Stadtwerk Tauberfranken

Manueller Aufwand? Das war einmal!

Das Stadtwerk Tauberfranken automatisiert mit Nativion Digital die Ein- und Auszugsbearbeitung

Effizientere Prozesse, entlastete Mitarbeiter, zufriedenerere Kunden – das ist das Ergebnis der Einführung von RPA bei dem Stadtwerk Tauberfranken. Die Bearbeitung der Ein- und Auszugsanträge übernehmen hier nun zu 100% digitale Helfer. Bei der Implementierung der Robotic Software vertraute man auf das Automatisierungs-Know-how der Nativion Digital.



Die Ein- und Auszugsbearbeitung eines Versorgungsanschlusses ist für Energieversorger ein Routinevorgang – und dennoch oft ein kritischer Prozess. Insbesondere, wenn es um die Ersatz- oder Grundversorgung (EoG) geht. Denn diese Prozesse sind bundesweit vereinheitlicht und das Versorgungsszenario muss bereits im Bearbeitungsprozess generiert werden. Beim Einzug und der damit einhergehenden Anschlussanmeldung gibt es außerdem häufig Fälle, bei denen vor der Bearbeitung noch Klärungsbedarf besteht. Das Stadtwerk Tauberfranken wollte diese Abläufe ganzheitlich optimieren und startete ein RPA Pilotprojekt. Nativion Digital stand mit Rat und Tat zur Seite.

Erfolgsfaktor: Prozessanalyse und -dokumentation

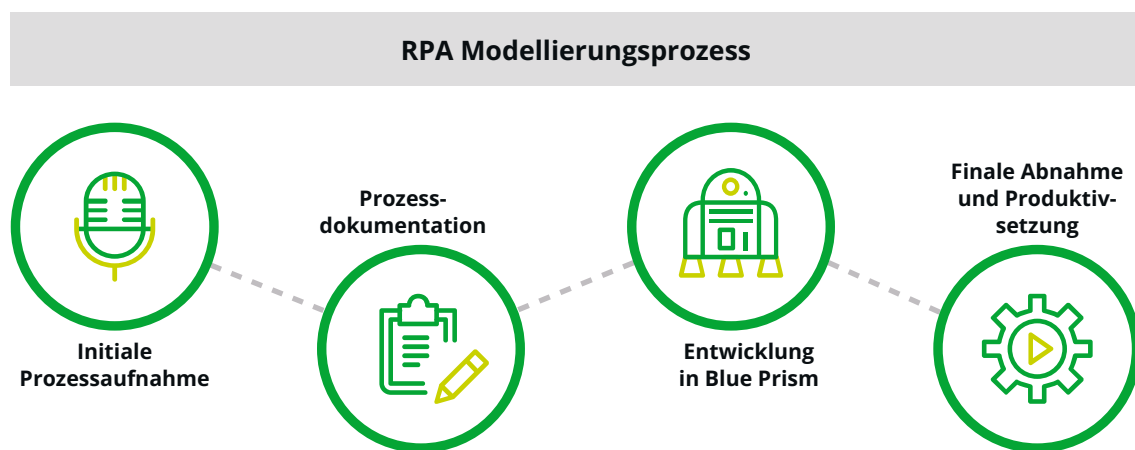
Konkretes Ziel des Projekts: Die Automatisierung des Einzugs innerhalb der EoG sowie deren Teilprozesse, beispielsweise eine Anfrage an den Ersatzversorger, und der Wechsel des Versorgungsszenarios. Hinzu kam das Drucken des Auszugbelegs. Der Projektplan der Nativion Digital sah dafür insgesamt die folgenden fünf Schritte vor:

- Die Aufnahme und Dokumentation der bisherigen Prozesse,
- die Erstellung eines Prozessmodells,
- die Entwicklung und Modellierung der Software
- das Testing und
- abschließend der Übergang in den Produktivbetrieb.

Insbesondere der detaillierten Prozessanalyse und -dokumentation kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Diese ist entscheidend, um die RPA Software richtig modellieren und den Gesamtprozess vollständig im System abbilden zu können. Und letztlich das Ziel von mehr Prozesseffizienz zu erreichen.

Zielgerichtete Umsetzung

Um das sicherzustellen und alle Einzelheiten der Einzugsanträge sorgfältig zu erfassen, arbeitete das Team von Nativion Digital im ersten Schritt eng mit den Fachbereichen und der IT des Stadtwerks Tauberfranken zusammen. Anschließend erfolgte die Entwicklung der Robotic Software in BluePrism. Für die Einzugsbearbeitung musste die Software dabei insgesamt 322 Schritte erlernen, für das Belegdrucken 68. Dank dem zielgerichteten Projektplan der Nativion Digital ließen sich die Prozesse in nur zehn Wochen automatisieren und in den Produktivbetrieb überführen. Der digitale Helfer komplementiert nun das SAP ERP und IS-U System, das die Grundlage der Kundendatenverwaltung beim Stadtwerk Tauberfranken darstellt.



Ein Roboter als Umzugshilfe

Das Ergebnis der Prozessautomatisierung: Der manuelle Aufwand bei Einzugsanträgen und dem Belegdrucken entfällt für das Team des Stadtwerks Tauberfranken künftig gänzlich. In dem Projekt konnte ein Automatisierungsgrad von 100% erreicht werden. Das heißt: Die jährlich anfallenden 2.900 Fälle können nahezu alle mit der RPA-Automatisierung bearbeitet werden, was je nach Prozess eine Zeitersparnis von etwa 280 oder 170 Stunden bringt. Das sorgt sowohl bei den Mitarbeitern als auch bei den Kunden für mehr Zufriedenheit. Während sich die Mitarbeiter des Stadtwerks Tauberfranken anspruchsvolleren Aufgaben widmen können, erhöht sich für die Kunden das Tempo bei der Antragsbearbeitung. „Als wir uns für das Pilotprojekt entschieden haben, hätten wir nicht damit gerechnet, eine derartige Prozessverbesserung mit RPA zu erreichen. Doch ein Automatisierungsgrad von 100% hat das Potenzial von RPA in jedem Fall bestätigt“, zieht Boris Limbrunner, Teamleiter IT-Systeme bei dem Stadtwerk Tauberfranken, sein Fazit.

Wie es weitergeht: Es wird die weitergehende Automatisierung verschiedener Prozesse angestrebt, die auch unter die Einzugsbearbeitung fallen. Dazu gehören unter anderem das Ändern von Einzugsbelegen, das Begrüßungsschreiben sowie die Zählerstandfassung.

**Sie wollen Ihre Prozesse automatisieren?
Kontaktieren Sie uns!**

Nativion Digital GmbH Telefon: +49 6227 73-1400
Altrottstraße 31 info@nativion.com
69190 Walldorf www.nativion.com/digital



Über Stadtwerk Tauberfranken



Das Stadtwerk Tauberfranken ist ein moderner, dynamischer Energieversorger, bei dem Kundenbetreuung und eine faire Preispolitik Hand in Hand gehen. Die Region Franken vertraut nicht nur bei der Versorgung mit Strom, Gas, Wasser und Wärme auf das Stadtwerk. Geschäftsfelder wie Internet, Photovoltaik-Anlagen, Elektromobilität und Energieberatung gehören ebenfalls

zum Angebot. Das Stadtwerk Tauberfranken blickt auf eine 125-jährige Geschichte zurück.

Über Nativion Digital



Die Nativion Digital ist ein IT-Beratungsunternehmen mit Fokus auf Robotic Process Automation (RPA). Die Nativion Digital automatisiert Kundenprozesse mit hohem Prozessvolumen. Es reicht vom reinen Plattformbetrieb über standardisierte Roboter bis hin zur individuellen Umsetzung und manuellen Bearbeitung der ausgereiften Prozesse. Das Ergebnis: Höhere

Mitarbeiterzufriedenheit und steigende Datenqualität bei deutlich niedrigeren Bearbeitungskosten. Seit Januar 2021 ist der Abrechnungsdienstleister E-MAKS, Teil der Thüga Gruppe, an der Nativion Digital beteiligt und setzt damit auf das Potenzial der RPA-Technologie innerhalb der Energiewirtschaft. Die Nativion Digital ist Teil der global agierenden Nativion-Gruppe mit mehr als 500 Mitarbeitern.

Hard Facts

Unternehmen

Stadtwerk Tauberfranken GmbH

Hauptsitz

Bad Mergentheim, Deutschland

Industrie/Branche

Energie

Produkte & Services

Versorgung

Mitarbeiteranzahl

ca. 100

Umsatz

ca. 57 Mio. EUR (2019)

Website

www.stadtwerk-tauberfranken.de

Nativion Digital Leistungen

Robotic Process Automation (RPA)



Nativion Offices

Germany

Nativion GmbH

Altrottstraße 31
69190 Walldorf (Headquarter)

- Berlin
- Munich
- Leipzig

Austria

Nativion Austria GmbH

- Vienna

Switzerland

Nativion Schweiz AG

- Winterthur

Slovakia

Nativion Slovakia s.r.o.

- Bratislava
- Zvolen
- Košice
- Žilina

USA

Nativion Americas Inc.

- Miami (Florida)
- Malvern (Pennsylvania)

Australia

Nativion Australia & New Zealand Pty Ltd

- Sydney

