

Die Digitale Transformation der Energiewirtschaft: Robotic Process Automation - Ein Roboter zum Nachtisch (Teil 3)

Categories : [Digitalisierung](#), [Energiewelt](#), [Infrastrukturwelt](#), [Unternehmen 360 Grad](#)

Tagged as : [Controlling](#), [IT-Systeme](#), [KI](#), [künstliche Intelligenz](#), [Marketing](#), [Robotic Process Automation](#), [RPA](#), [Vertrieb](#)

Date : 14. Januar 2020

Die Digitalisierung ist längst in vollem Gange und wird unsere Gesellschaft, Wirtschaft und Politik weiterhin grundlegend verändern. Oftmals wird darunter nur die externe Sicht verbunden: Was sich verändert, seien vor allem die Kundenbeziehungen. Aber auch aus der internen Unternehmenssicht gibt es sinnvolle Ansätze. Ein erster Schritt ist bereits, die bestehenden Prozesse auf Automatisierungs- und Digitalisierungspotential dahin gehend zu überprüfen, ob sie datenintensiv, repetitiv und häufig vorkommend sind.

Für Tätigkeiten, für die diese drei Kriterien zutreffen, eignet sich insbesondere der Einsatz der sog. Robotic Process Automation, kurz RPA.

Was ist das für ein Roboter?

Es ist eine Software, keine mechanische Figur. Sie kann diverse Daten in verschiedensten Formaten verarbeiten und die Verarbeitung über logische Verknüpfungen und Regeln im Stil von „Wenn-Dann-Sonst“ gezielt steuern. Ferner können in den unterschiedlichsten IT-Systemen auch Transaktionscodes oder ähnliches mitgegeben werden.

Der Einsatz von RPA-Lösungen anstelle manueller Arbeiten lohnt sich vor allem für:

- datenintensive, PC-basierte Tätigkeiten,
- repetitive, einfache, „nicht-wert-schöpfende“, manuelle Tätigkeiten, die durch Regeln beschrieben werden können, zum Beispiel das Zusammenstellen von Daten aus verschiedenen Quellen,
- Verarbeitungsschritte in standardisierten Prozessen mit nur geringen Varianten/Ausnahmen,
- Prozessschritte, die häufig zwischen verschiedenen IT-Systemen wechseln.

Anwendungsfälle für RPA-Lösungen in der Praxis

Im Bereich Controlling müssen ständig Daten aus verschiedenen Quellen zu speziellen Berichten zusammengestellt werden. Im Vertrieb gilt das Gleiche für Kundeninformationen oder für Marketingkampagnen. Aktuelles Beispiel ist die Marktraumumstellung von H- auf L-Gas. Hier müssen die Kunden mit Gashausanschlüssen gezielt angesprochen werden. Informationen zu den technischen Geräten vor Ort liegen aber nicht in den kaufmännischen IT-Systemen vor. Einer unserer Kunden informiert sich wöchentlich bei den gängigen Vergleichsportalen über die Angebote der Konkurrenz in einem Netzgebiet. Die Abfrage dieser Portalseiten und die Aufbereitung der Daten erfolgt mit einer RPA-Lösung. Klärfälle der Marktkommunikation können mittels RPA aufgelöst werden. Im Netzbereich existieren ebenfalls viele Prozesse, vom Netzanschlusswesen bis zur Instandhaltung, die sich bei entsprechendem Vorkommen lohnen zu automatisieren. Wir haben insgesamt über 40 Hauptprozesse identifiziert und mit Kennzahlen gebenchmarkt.

Was ist der Unterschied zu Programmen mit „künstlicher Intelligenz (KI)“?

KI kommt immer dann zum Einsatz, wenn die Daten in großen Datenmengen unstrukturiert vorliegen (z.B. Informationen per E-Mail auslesen und dem Prozess zuführen bzw. Folgeschritte autonom antriggern/durchführen) und einen höheren Komplexitätsgrad haben, die Daten also interpretiert werden müssen. Das gelingt am besten mit einem selbstlernenden System (Annahmen oder Muster werden auf neue Situationen angewendet – System muss antrainiert werden). Dabei kann der Prozess unterschiedliche Wege nehmen, so dass keine rein regelbasierte Verarbeitung möglich bzw. eine Entscheidungsfähigkeit zum Beispiel auf Basis angelernter Muster erforderlich ist.

Allerdings ist der Einsatz von KI und Big-Data-Lösungen (Lösungen für sehr große Datenmengen) für kleinere und mittlere Versorger oftmals nicht wirtschaftlich. In Bereichen hingegen, in den RPA-Lösungen eingesetzt werden können, so zeigen unsere ersten Projektergebnisse, entsteht entweder eine verbesserte Prozess-Effizienz oder -Qualität, und das zu wirtschaftlich hoch interessanten Konditionen.

Ansprechpartner BBHC: [Dr. Andreas Lied/Stefan Brühl/Matthias Daumann/Christopher Hahne](#)

Ansprechpartner BBH: [Stefan Wollschläger/Nils Langeloh](#)