

# BTC

## #Vertriebsmotor Prozessautomation

Routineaufgaben adé: Automatisierung im Vertrieb

„Der Einsatz der Robotic schafft für uns innerhalb kurzer Zeit eine erhebliche Entlastung – sehr zur Freude unserer Fachanwender\*innen. Ein toller Erfolg!“

### Optimierungsfähige Routinetätigkeiten

Der Arbeitsalltag bei der swb Vertrieb in Bremen besteht trotz IT-Unterstützung weiterhin zum Teil aus manuellen Routinetätigkeiten, die in wiederkehrenden Intervallen – oftmals täglich – ein beträchtliches Arbeitsvolumen erzeugen. In bestimmten Fällen können die bestehenden IT-Systeme und Prozesse mit bisherigen Ansätzen nicht weiter bzw. nur unwirtschaftlich automatisiert werden – bei absehbar steigendem Arbeitspensum pro Mitarbeitendem. Der Wunsch bei swb Vertrieb Bremen besteht darin, durch weitere Automatisierungen schrittweise eine spürbare Entlastung für die Mitarbeitenden zu schaffen.

### Digitalisieren, um zu automatisieren

Im ersten Schritt wurden zusammen mit Projektverantwortlichen und Fachexperten in Workshopformaten Automatisierungspotenziale übergreifend identifiziert. Daraus entstand eine Liste von mehr als 20 Automatisierungsideen aus verschiedenen Abteilungen der Vertriebsgesellschaft.

### Zwei Prozesse übernehmen Roboter

Im ersten Schritt wurden je ein Prozess aus dem Debitorenmanagement und dem Kundenservice mit hohem Potenzial ausgewählt und automatisiert – zum Einsatz kamen hierbei Software-Roboter, die als persönliche Assistenten fungieren und die Automatisierungen auf Initiative des Mitarbeitenden ausführen.

### Kollege Roboter stark gefragt

Aktuell werden die noch ausstehenden Prozesse in einer priorisierten Reihenfolge automatisiert und weitere Roboter zur Unterstützung der Vertriebsgesellschaft programmiert. Der erfolgreiche Einsatz der ersten Prozessautomatisierungen hat dazu geführt, dass weitere manuelle Prozesse in verschiedenen Bereichen des Vertriebs hinterfragt, digitalisiert und automatisiert werden, um ebenfalls von der Effizienzsteigerung und Entlastung durch die Roboter zu profitieren.

### Hilfe zur Selbsthilfe

Da die Einarbeitung in die Technologie auch für Nicht-ITler möglich ist, war es ein expliziter Kundenwunsch, dass ein Teil der Anwendenden kleinere Anpassungen an den bestehenden Prozessen selbstständig tätigen kann. Dazu wird parallel ein auf swb Vertrieb und ihre Prozesse angepasstes kurzes Coaching-Programm durchlaufen.

Erste Effekte: Die persönliche Entlastung von störenden Routinetätigkeiten führte bei den Mitarbeitenden zu einem stärkeren Bewusstsein für das Thema „Automatisierung“. Durch den Einsatz persönlicher Assistenten (beaufsichtigte Roboter) ist die Automatisierung nachvollziehbar und schafft dadurch Vertrauen in deren Möglichkeiten. Perspektivisch sollen zusätzlich auch Automatisierungen eingesetzt werden, die vollständig autonom im Hintergrund ablaufen können.

# Fakten

## Projektumfang:

- Sensibilisierung für Nutzen und Vertrauen in Leistungsfähigkeit von Prozessautomatisierung
- Identifizierung von Automatisierungspotenzialen mit Projektverantwortlichen und Fachexperten
- Programmierung von persönlichen Assistenten für zahlreiche Prozesse im Vertrieb und in weiteren swb-Gesellschaften - Tendenz stetig steigend
- Schulung und Befähigung zur eigenständigen Anpassung bereitgestellter RPA-Prozesse auf neue Anwendungsszenarien durch swb-Mitarbeitende

## Nutzen:

- Entlastung von Routineaufgaben in den Vertriebs- und weiteren swb-gesellschaften
- Beispiel: Die Durchlaufzeit bei der Bearbeitung von Ersatzzuordnungen von Überweisungen oder Daueraufträgen zu den hinterlegten Vertragskonten konnte wesentlich reduziert werden
- Automatisierte Verarbeitung einer sehr hohen Anzahl von Vorgängen. Restliche Spezialfälle werden ausgefiltert und durch den Mitarbeiter bearbeitet
- Einheitliche Protokollierung und ein Dashboard zur Überwachung der Roboter im Betrieb und Kennzahlen, wie die Anzahl der Durchläufe
- Fortwährende Erweiterung der automatisierten Prozesse - auch durch Impulse aus angeschlossenen Abteilungen
- Amortisationszeit der Prozesse liegt bei wenigen Monaten

**swb**

FÜR HEUTE. FÜR MORGEN. FÜR MICH.

swb steht in den Städten Bremen und Bremerhaven sowie der Region Norddeutschland für Energie, Trinkwasser und Telekommunikation. Mit der Strategie, Energie aus Abfall zu erzeugen, schlägt der Konzern den Bogen zwischen Erzeugung und Entsorgung. Technische Dienstleistungen für private Haushalte und Unternehmen vervollständigen das umfangreiche Leistungsspektrum, das auf Zuverlässigkeit, fairen Preisen und umfassenden Service ausgerichtet ist.

Seit fast 170 Jahren entwickelt sich swb weiter mit neuen Technologien, Produkten und Leistungen und übernimmt Verantwortung: Für die Menschen und für die Region.

