

Stadtverwaltung

RPA- Einführung für Verwaltung

Der Fachkräftemangel setzt öffentliche Träger unter Digitalisierungsdruck. Mit einer Konzeptentwicklung, bei der alle Bereiche frühzeitig eingebunden wurden, und maßgeschneiderter Prozess-Automatisierung durch einen IT-Partner konnte die Verwaltung Mitarbeitende zeitlich entlasten.

Herausforderung

Viele manuelle und für die Mitarbeitenden zeitaufwendige Prozesse sowie noch aufzubauendes Wissen über Prozessautomatisierung mittels RPA in den einzelnen Bereichen.

Lösung

Einrichtung eines RPA-Kompetenzzentrums für den stadtweiten, skalierbaren Rollout von Prozessautomatisierung.

Ergebnisse

- RPA Standardprozess definiert
- RPA Rollen und Verantwortlichkeiten definiert
- RPA Pipelinemanagement etabliert und Schulungsmaßnahmen durchgeführt

„Innerhalb von kurzer Zeit konnten wir gemeinsam mit Fujitsu das Fundament für einen effizienten RPA-Prozess schaffen, von der Idee bis zur Umsetzung.“

Projektverantwortliche auf Seiten der öffentlichen Verwaltung

Branche:

Public

Land:

Deutschland

Der Kunde

Der Bereich IT und Digitalisierung innerhalb der Stadtverwaltung konzentriert sich auf die langfristige Digitalisierung der Stadt und die Entwicklung innovativer Dienstleistungen. Digitalisierung soll die Lebensqualität der Bürger*innen verbessern, die Mitarbeitenden gezielt entlasten und die Attraktivität der Stadt für Unternehmen steigern.



200

identifizierte
Prozesskandidaten

Ein besonderes Unterfangen: Automatisierung in der Verwaltung

Ein steigendes Arbeitsvolumen und der sich abzeichnende Fachkräftemangel in einer wachsenden Stadt führten zu der Entscheidung, in der Verwaltung RPA (Robotic Process Automation) als eine innovative Technologie im Rahmen der generellen städtischen Digitalisierung einzuführen. Das Ziel: Möglichst viele Mitarbeitende zeitlich bei Routinearbeiten zu entlasten. Insbesondere sollten die Mitarbeitenden aufgeklärt, eingebunden und ihre Bedenken ernst genommen werden. Zum Projektstart waren daher nicht nur Konzepte, Governance-Dokumente und Prozessbeschreibungen zu entwickeln, sondern auch Schulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen zu organisieren und fachlich zu begleiten. Für viele Mitarbeiternde war der Begriff „RPA“ neu. Eine große Bedeutung kam daher dem Aufbau eines RPA-Kompetenzzentrums und Botschafter*innen-Netzwerks zu, das beim Rollout in die Breite unterstützt. Daneben galt es, erste Projekte zu identifizieren, bei denen sich RPA umsetzen und als Best Practice intern kommunizieren lässt.

Von der Idee bis zur Umsetzung: Intensive Zusammenarbeit

In der Verwaltung war bereits ein RPA Know-how und eine Automatisierungsplattform vorhanden, in einem nächsten Schritt sollte ein RPA-Kompetenzzentrum etabliert werden. Fujitsu hat daher für die Zusammenarbeit seine Best-Practice-Erfahrungen aus anderen Projekten eingebracht und zusammen mit der Projektgruppe an die Anforderungen der Verwaltung angepasst. Außerdem haben die Projektpartner gemeinsam einen Standard-RPA-Prozess inklusive Definition der relevanten Aktivitäten und Verantwortlichkeiten über den gesamten RPA Lebenszyklus hinweg entwickelt. Hier unterstützte Fujitsu insbesondere bei der Generierung einer robusten RPA-Pipeline inklusive Pipeline-Management. Begleitend zu den technischen Maßnahmen haben die Projektpartner schon zu Beginn ein umfangreiches Change-Management-, Kommunikations- und Schulungskonzept entwickelt. Nils Roth, Projektleiter für Fujitsu, betont: „Durch die enge Zusammenarbeit war es möglich, frühzeitig einen Automatisierungsworkshop durchzuführen, in dem Mitarbeitende aus verschiedenen Bereichen zum Thema RPA geschult wurden. In diesem Workshop haben die Schulungsteilnehmenden in wenigen Tagen zwei beispielhafte RPA-Robots erstellt. So konnten sie die Entwicklung auf der RPA-Plattform und die Zeitersparnis hautnah miterleben.“

Spürbare Entlastung nach den ersten Ergebnissen

„Fujitsu hat sich rasch in die Besonderheiten des Verwaltungssektors eingearbeitet und konnte schnell erste Ergebnisse erzielen. Die ersten Roboter laufen bereits und entlasten Mitarbeitende bei repetitiven Tätigkeiten. Vier weitere stehen kurz davor, live zu gehen. Durch die direkt spürbare zeitliche Entlastung von monotonen Routinetätigkeiten können sich die Sachbearbeitenden jetzt besser auf komplizierte und anspruchsvolle Fälle konzentrieren“, erläutert die Projektverantwortliche auf Seiten der öffentlichen Verwaltung. Perspektivisch wird die Automatisierung dafür sorgen, dass Mitteilungen und Anträge von Bürger*innen schneller bearbeitet werden können. Mittlerweile ist der Aufbau des RPA-Kompetenzzentrums so weit fortgeschritten, dass immer mehr Bereiche von der Prozessautomatisierung profitieren.

Fujitsu

cic@ts.fujitsu.com

© Fujitsu 2022. Alle Rechte vorbehalten. Fujitsu und das Fujitsu-Logo sind Marken von Fujitsu Limited und in vielen Ländern weltweit eingetragen. Andere hier erwähnte Produkt-, Service- und Firmennamen können Marken von Fujitsu oder anderen Unternehmen sein. Dieses Dokument ist zum Zeitpunkt der Erstveröffentlichung aktuell und kann von Fujitsu ohne Vorankündigung geändert werden. Es wird nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt und Fujitsu übernimmt keine Haftung im Zusammenhang mit seiner Verwendung. Juli 2022.