

## RPA@Stadtwerk Winterthur



*Bild: illustrativ*

**Seit 2021 hat Stadtwerk Winterthur einen neuen virtuellen Mitarbeiter im Einsatz, der Prozesse automatisiert abwickelt und damit die Mitarbeitenden von Routineaufgaben entlastet. Nach einem einjährigen Probetrieb mit drei Anwendungsfällen wurde die RPA-Software erfolgreich eingeführt und verspricht einen deutlichen Zugewinn an Effizienz und Skalierbarkeit dank digitaler Prozessautomatisierung.**

Wie stellen Sie sich Roboter vor, die in der öffentlichen Verwaltung bei Stadtwerk Winterthur seit Frühjahr 2021 zum Einsatz kommen? Möglicherweise so wie früher in der menschenähnlichen Robotergestalt wie bei den Filmen von «StarWars»? Nein, so abenteuerlich ist die Architekturentwicklung für moderne Robotertechnologie nicht. Heutige Roboter sind in Form von Software-Applikationen bereits weit fortgeschritten und werden vom Begriff her in der IT-Branche als «Robotics Process Automation» (RPA) bezeichnet. Dieser Roboter ist als zukunftsorientierte Technologie unsichtbar im Hintergrund 7x24 Stunden im Einsatz und unterstützt den Mitarbeiter und schlussendlich Stadtwerk Winterthur.

### **Ziel und Vorgehen**

Ziel des Einsatzes eines solchen Roboters ist die Entlastung der Mitarbeiter von repetitiven Aufgaben mit einem geringen Grad an Komplexität.

Oftmals werden Roboter beispielsweise eingesetzt bei Abläufen, bei denen verschiedene Tools (sogenannte Medien) im Einsatz sind. Das manuelle Übertragen von Daten von einem Tool in ein anderes benötigt Zeit und ist eine häufige Fehlerquelle. Ein Roboter kann diese Medienbrüche schnell und bei gleichbleibender Qualität überbrücken und ermöglicht es dem Mitarbeiter, sich auf komplexere Aufgaben zu konzentrieren. Denn von diesen gibt es heutzutage immer mehr.

Der Roboter besteht in technischer Hinsicht aus diversen Robotersonden und einer zentralen Steuerungs- und Überwachungseinheit und wird bei der IDW (Informatikdienste der Stadt Win-

terthur) und einem externen Lieferanten, der Firma Avectris AG, für Stadtwerk Winterthur betreiben. Die Lösung automatisiert nicht nur manuelle, wiederkehrende arbeitsintensive Aufgaben in einer Applikation der Stadtverwaltung, sondern erlaubt zudem auch bei Bedarf, den einfachen und sicheren Informations- und Datenaustausch zwischen verschiedenen Systemen abzuwickeln, wenn Schnittstellenentwicklungen zu teuer und zu aufwändig sind. Der Roboter als virtueller neuer Mitarbeiter wickelt Prozesse automatisiert ab und entlastet damit die internen Mitarbeitenden von Routineaufgaben. Je höher das Daten- und Ausführungsvolumen, desto betriebswirtschaftlich interessanter für den Betrieb.

Der ermittelte Nutzen von RPA geht aber noch weiter. Der Roboter kann zwar zuerst nur vorgegebene Anweisungen befolgen und ist somit nicht in der Lage, selbst Entscheidungen in unbekanntem Situationen zu treffen, er lernt allerdings aufgrund der manuellen Bearbeitung dieser unbekanntem Situationen immer mehr und kann, sein «Verhalten» den neuen Situationen anpassen.

### **Ergebnis und Folgerungen**

Die gewählte unabhängige Software-Architektur der Firma «UIPath», die Anfang Mai 2021 bei Stadtwerk Winterthur mit der IDW und dem Lieferanten nach einem einjährigen Probetrieb mit drei Anwendungsfällen erfolgreich eingeführt wurde, verspricht einen deutlichen Zugewinn an Effizienz und Skalierbarkeit zu überschaubaren Kosten der digitalen Prozessautomatisierung.

Aber auch ein virtueller Mitarbeiter wie die RPA braucht nach wie vor durch den Menschen die entsprechende Kontrolle und muss betreut werden. Aus diesem Grund hat Stadtwerk Winterthur in Absprache mit der IDW die Rolle eines fachlichen Applikationsverantwortlichen (FAV) für die RPA Plattform entwickelt, um die Bedürfnisse und Anforderungen der Roboter-Anwendungsfälle entlang der Digitalisierungsstrategie von Stadtwerk Winterthur für die Zukunft optimal zu unterstützen.

Weitere Auskünfte erteilt auf Anfrage die [Fachstelle Smart City](#).