



# Mit RPA und Camunda den Automatisierungsgrad in der öffentlichen Verwaltung steigern

Pawel Kalkowski  
Benil I. Karimian

| Head of IT-Experts (Aequitas Software)  
| Sales Director Automation (Aequitas Software)

Workflow Analytica Berlin

| 27.04.2023

# CIMT AG & AEQUITAS SOFTWARE: EIN STARKES TEAM



- **Erfolgreiche Kooperation seit 2021**
- **komplementäres Dienstleistungsportfolio**
- **Workflow Management & RPA -> Lösungen aus einer Hand**
  
- Schwerpunkte Digitalisierung, Data Management und Business Analyse
- seit 2014 Camunda-Gold Partner
- End-to-End-Prozessautomatisierung – Prozessmodellierung, Analyse, Implementierung, Überwachung, Optimierung und Reporting
  
- unterstützt Unternehmen und öffentliche Einrichtungen dabei, ihre digitale Reise erfolgreich zu gestalten - von der digitalen Roadmap über Software-Entwicklung bis zur Prozess-Automatisierung (RPA)
- Spezialist für Prozessautomatisierung mit Camunda und RPA: Identifikation geeigneter Prozesse, Erstellen des Prozessdesigns, Umsetzen Automatisierung, erfolgreicher Produktivstart in einer zuverlässigen Umgebung
- RPA-Bildmarke „Robin“ gibt der Automatisierung ein Gesicht



# AGENDA

- 1 Ausgangssituation und Problemstellung
- 2 Warum RPA (Robotic Process Automation)?
- 3 BPMN: „Next Level with RPA“
- 4 RPA-Einsatz im öffentlichen Sektor
- 5 Chancen und Risiken
- 6 Q & A

# Ausgangssituation und Problemstellung



- bestehende Geschäftsprozesse (BPMN) mit manuellen Usertasks
- öffentliche Verwaltung: z.T. komplett manuelle Bearbeitung von Prozessen
- längere Durchlaufzeiten aufgrund menschlicher Interaktion
- Bindung von Mitarbeiter-Ressourcen für sich wiederholende und teilweise triviale Aufgaben



**GERINGER  
AUTOMATISIERUNGSGRAD  
DIE SITUATION**

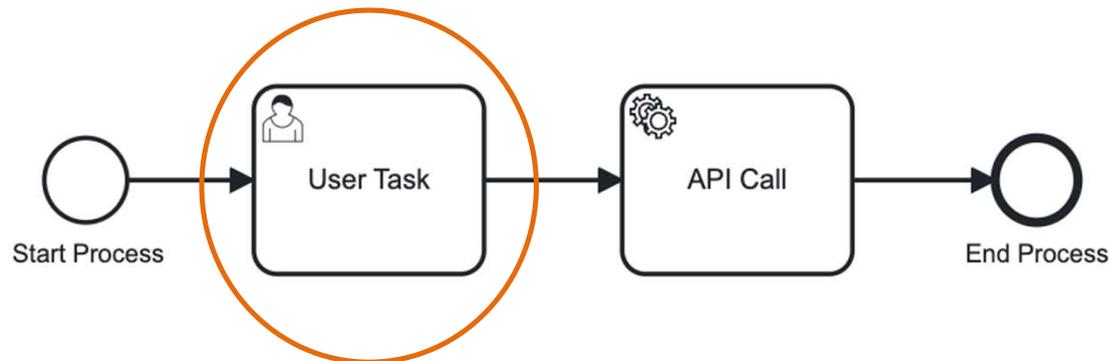
- fehlende API (Schnittstellen) verhindern automatisiertes Verarbeiten von Daten
- politische und fachliche Entscheidungen unterbinden die Kommunikation über definierte Schnittstellen
- fehlende / zu wenig Entwickler
  - Herausforderung insbesondere im öffentlichen Sektor



**GERINGER  
AUTOMATISIERUNGSGRAD  
WAS SIND DIE  
GRÜNDE?**

# WAS GENAU LÄSST SICH WEITER AUTOMATISIEREN?

- Eingabemasken von Legacy/Drittanwendung
- manuelle Datenerfassung
- Übernahme von Daten bzw. Ergebnissen



# Robotic Process Automation (RPA)

# 2

# WAS IST RPA?

- RPA = Robotergesteuerte Prozessautomatisierung
- RPA ist eine Software-Lösung
- Ein virtueller Mitarbeiter („Software Roboter / Bot“) imitiert den menschlichen User

- Programm-kompatibel: SurvNet, Octoware, Äskulab, Demis, SORMAS (Mikropro), Meso Systeme, EVA Dienste



mikropro  
software

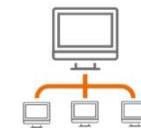
- Automatisierung auch über APIs / Hintergrundzugriffe
- Erweiterungen (OCR / KI)
- Orchestrierung & Skalierbarkeit



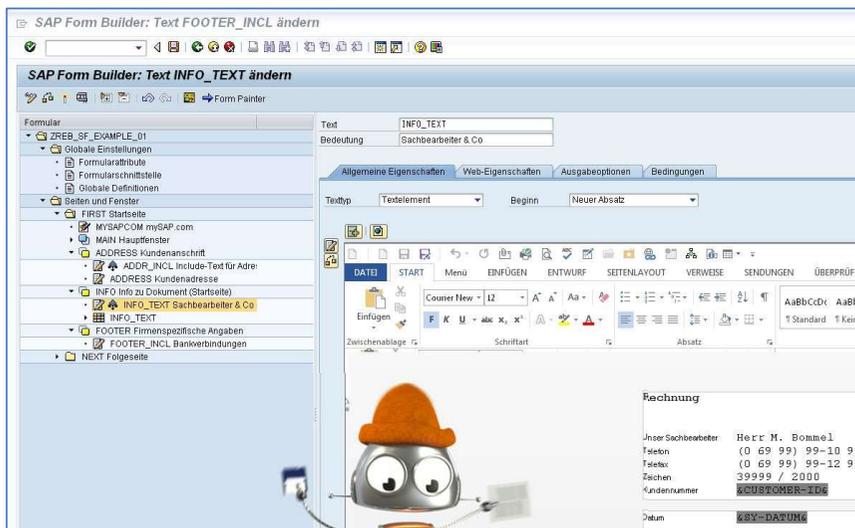
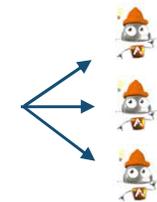
Design Studio



Prozesse



Server



## WARUM RPA?



Mitarbeiter/Fachkräfte werden von monotonen Aufgaben entlastet



Höhere Mitarbeiterzufriedenheit



Schnellere Bearbeitung bei reduzierten Kosten



Verbesserte Kundenkommunikation



Fehler in monotonen Prozessen reduzieren

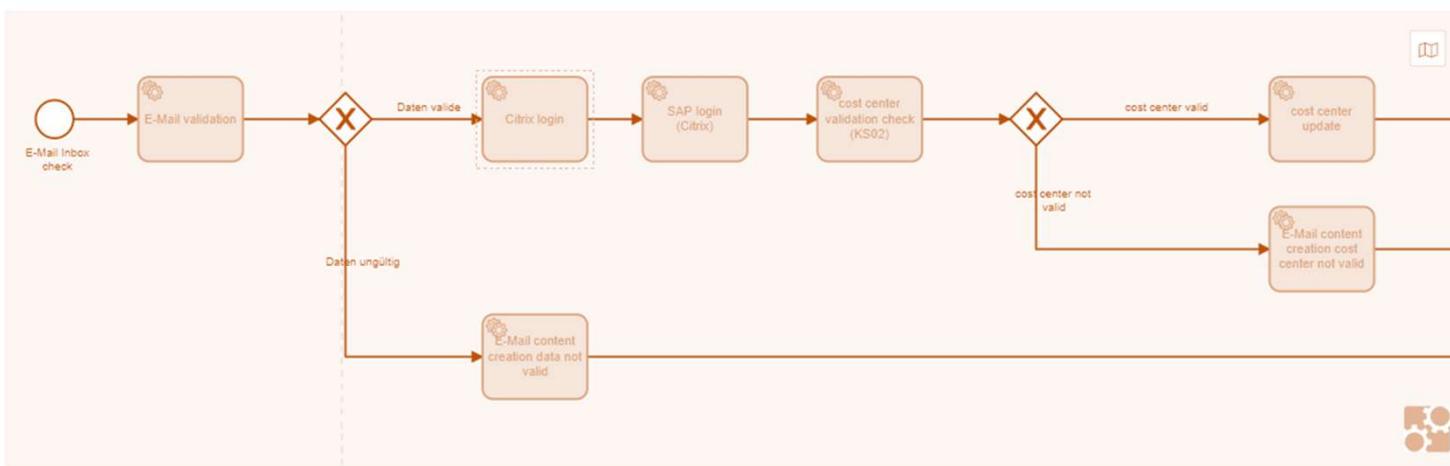


**BPMN:**  
**„Next Level with RPA“**

**3**

Um im Zuge der **digitalen Transformation** Prozesse effizienter zu gestalten, Fehler zu reduzieren und die Qualität zu steigern, gibt es 2 Methoden, um diese Ziele zu erreichen:

### Methode 1: BPMN 2.0



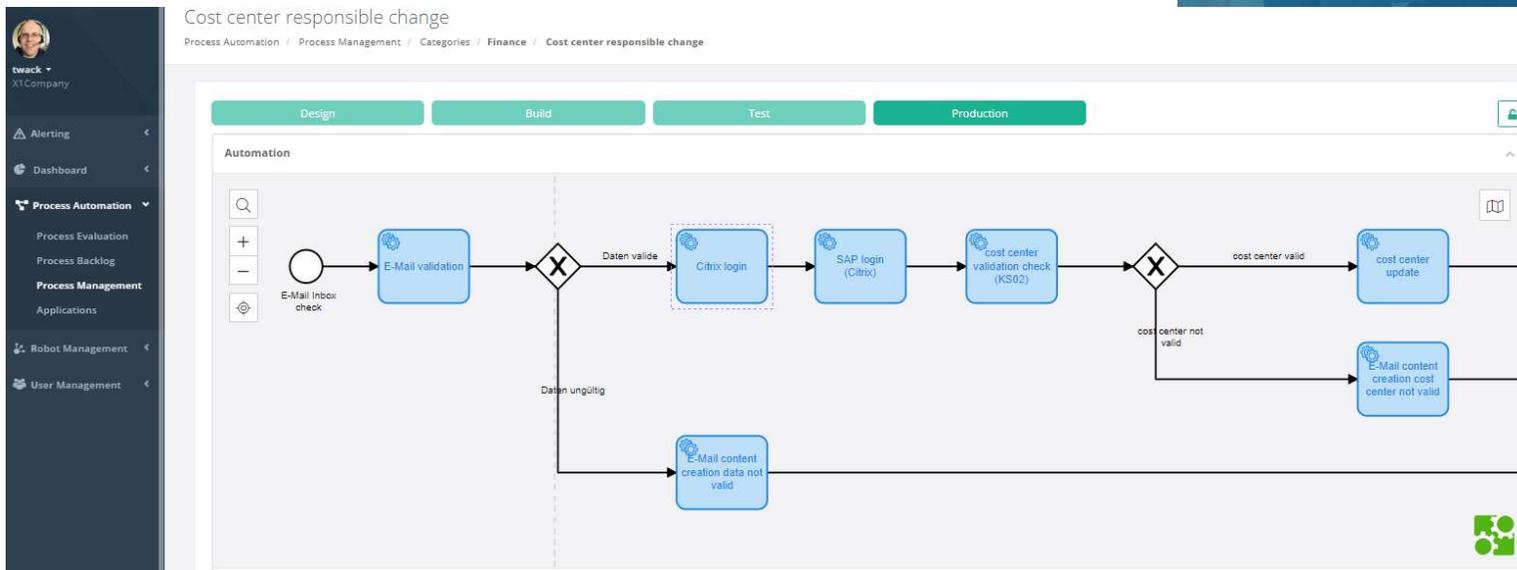
### Methode 2: RPA



## „Business Process Model and Notation“ (BPMN)

- grafische Spezifikationsprache aus dem Bereich der Wirtschaftsinformatik und dem Geschäftsprozessmanagement
- Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe grafisch darstellen
- Standardformat im Business Process Management

## BPMN & RPA AUTOMATISIERUNG HAND IN HAND



## ▪ Prozessmodell

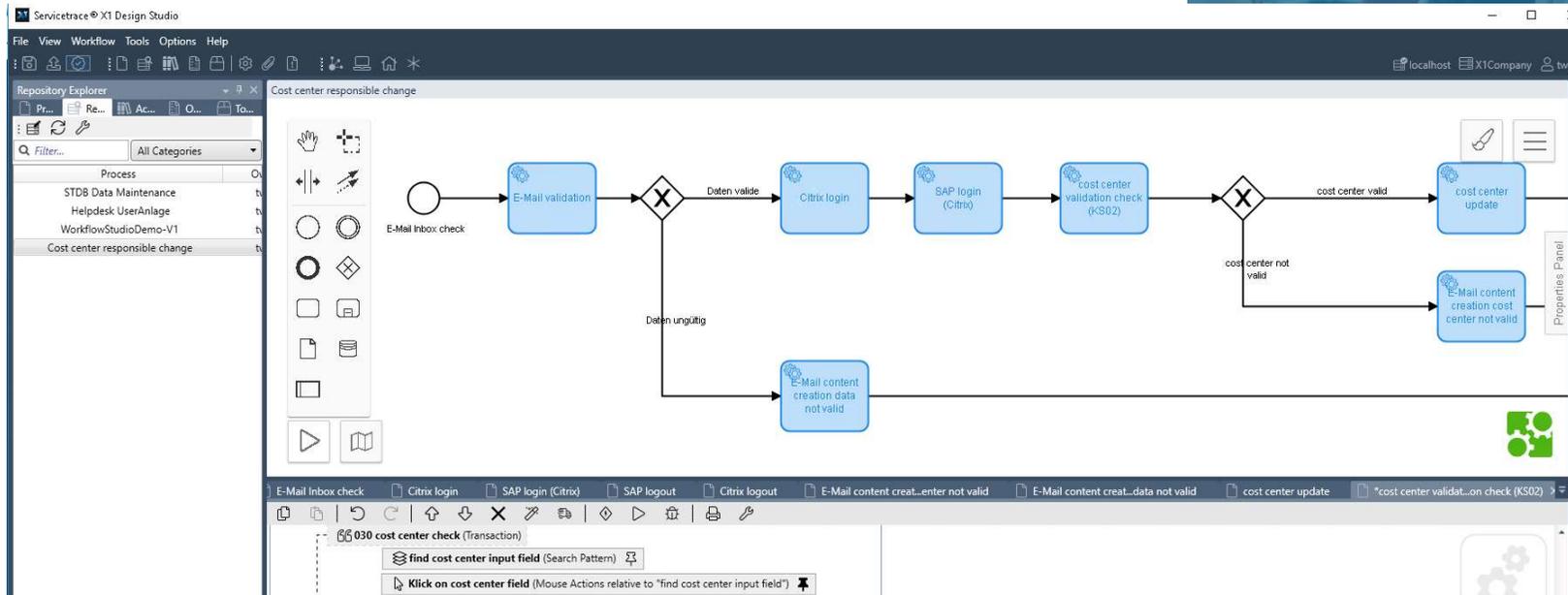
- Basis für Automatisierung

## ▪ RPA-Technologie

- „Fertig-Baukasten“: bietet alles, was für die Abbildung des Automatisierungsablaufs benötigt wird - inklusive vorgefertigter Templates
- Automatisierungsablauf im einfachen Drag-&-Drop-Verfahren erstellen

BPMN & RPA

# AUTOMATISIERUNG HAND IN HAND

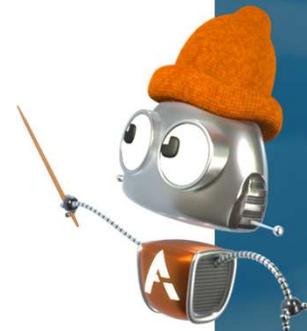


## BPMN

- strategischer Teil der digitalen Transformation
- komplette Geschäftsprozesse analysieren, modellieren und optimieren
- Ergebnis: moderne, nachhaltige Geschäftsprozesse

## RPA

- verfolgt den faktischen Ansatz / schnelle Lösung
- Brückentechnologie / Einsatz für bestimmte Zeit
- bedarf keines umfangreichen Konzeptes (im Gegensatz zu BPMN)
- „schlechter“ Prozess bleibt auch mit RPA ein „schlechter“ Prozess
  - Unterschied: Prozess läuft effizienter durch



## BPMN UND RPA

# WORIN BESTEHEN DIE UNTERSCHIEDE?

# RPA-Einsatz im öffentlichen Sektor





## ▪ Gesundheitswesen

- Kommunale Hygiene – Laborbefunde für Trinkwasser- oder Badewasseranalyse
- Pandemiemanagement (z.B. Corona-Kommunikation und Infektionsschutz)
- Zentrale E-Mail-Kommunikation

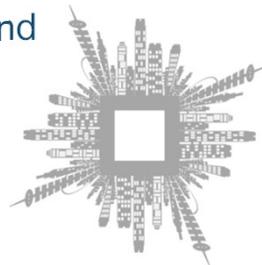
## ▪ Bürgerservice - OZG

- Reisepass / Ausweis Anträge
- Terminvergabe
- Online Anhörung



## ▪ Verwaltung / Soziales

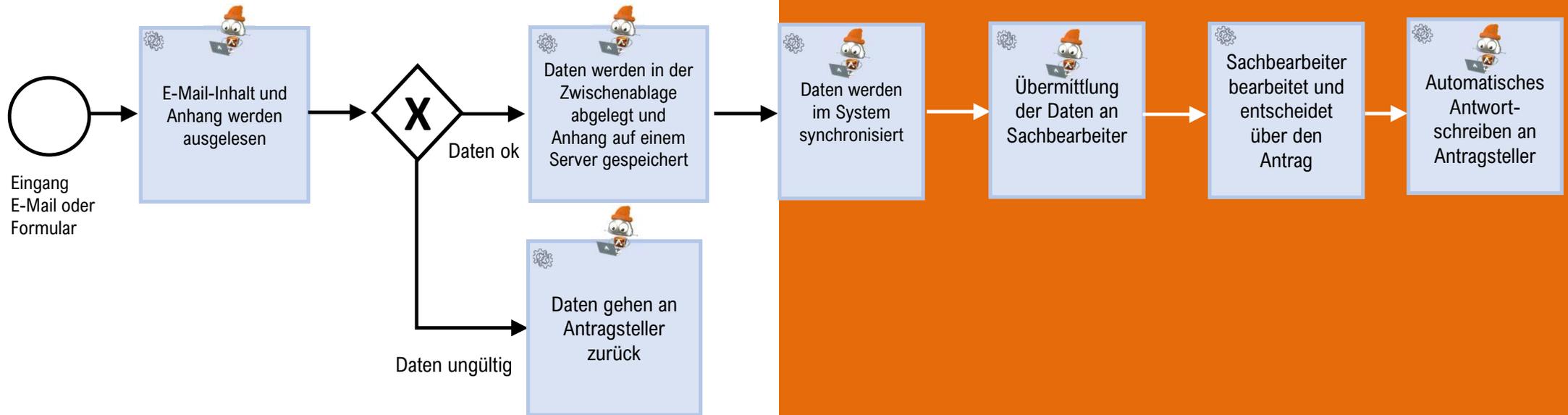
- Wohngeldanträge
- Jobcenter – Stammdatenverwaltung und Kundenmanagement
- Bauanträge



# ANWENDUNGSBEISPIELE IN DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG



## Beispiel Wohngeldantrag als Prozess-Strang BPMN 2.0



## ▪ Beispiel Wohngeldantrag

- Unterscheidung digitales Formular mit Inhalt und digitales Formular mit handschriftlichem Inhalt
- Daten kommen im E-Mail Verteiler (z.B. [Wohngeldstelle@ihre.stadt.de](mailto:Wohngeldstelle@ihre.stadt.de)) an und werden vom Bot geöffnet
- Inhalt der E-Mail und Datenanhang werden ausgelesen und für die weitere Verarbeitung vorbereitet
- Daten werden in der Zwischenablage abgelegt und mit den jeweiligen Systemen abgeglichen und verarbeitet

### Antrag auf Wohngeld - Mietzuschuss

Erstantrag  
 Wiederholungsantrag wegen Ablauf des Bewilligungszeitraumes (BWZR) (frühestens zwei Monate vor Ablauf des BWZR)  
 Erhöhungsantrag (bei Änderungen im laufenden BWZR)

Falls bekannt, tragen Sie bitte hier Ihre Wohngeldnummer ein:

Zutreffendes bitte ankreuzen bzw. ausfüllen  
 Zu den mit ( ) gekennzeichneten Fragen gibt es im Hinweisblatt gesonderte Erläuterungen.

Eingangsstempel der Wohngeldstelle

(1)	<b>Antragstellerin/Antragsteller</b> (Familienname, ggf. Geburtsname) (Vorname) (Geburtsdatum) (Telefonnummer/e-mail-Adresse)					
	<b>Persönliche</b> <input type="checkbox"/> Arbeiter(in) <input type="checkbox"/> Rentner(in) <input type="checkbox"/> Angestellte(r) <input type="checkbox"/> Arbeitslose(r) <input type="checkbox"/> Student(in) <input type="checkbox"/> Beamter(in) <b>Verhältnisse:</b> <input type="checkbox"/> Selbständige(r) <input type="checkbox"/> Auszubildende(r) <input type="checkbox"/> sonst. Nichterwerbstätige(r) <input type="checkbox"/> Pensionär(in)					
2	<b>Anschrift der Wohnung, auf die sich der Antrag bezieht</b> (Postleitzahl, Ort, Straße, Hausnummer, Etage, ggf. Wohnungsnummer)					
3	<b>Geben Sie bitte die Bankverbindung an, auf welche das Wohngeld überwiesen werden soll:</b>					
	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">Die Bankverbindung lautet</td> <td colspan="2">Name des Kreditinstituts</td> </tr> <tr> <td>Bankleitzahl</td> <td>Kontonummer</td> </tr> </table>	Die Bankverbindung lautet	Name des Kreditinstituts		Bankleitzahl	Kontonummer
Die Bankverbindung lautet	Name des Kreditinstituts					
	Bankleitzahl	Kontonummer				
	<b>Kontoinhaber(in):</b> <input type="checkbox"/> Antragsteller(in) <input type="checkbox"/> Ehepartner(in) oder ein anderes wohngeldberechtigtes Familienmitglied <input type="checkbox"/> Vermieter(in)					

- Nach der Datenverarbeitung (Migration und Synchronisation) wird dem Sachbearbeiter der Status des Wohngeldantrags übermittelt
- Der Sachbearbeiter trägt die Entscheidung für den Antrag - alternativ kann auch dem Bot diese Aufgabe übertragen werden
- Automatisches Antwortschreiben wird erstellt und zum Versand freigegeben
- Weitere Bearbeitung, z.B. EVA Dienste, ist vorgesehen!

Alle Einträge zurücksetzen Drucken

Stand: Januar 2023

### Antrag auf Wohngeld - Mietzuschuss -

Wohngeldnummer (bitte eintragen soweit bekannt):

Erstantrag  Weiterleistungsantrag  
 Erhöhungsantrag wegen  Erhöhung der Personenzahl  Verringerung des Einkommens  Erhöhung der Miete

Anschrift der Wohngeldbehörde

Eingangsstempel

**Ausfüllhinweise:**

- Bitte beachten Sie die beiliegenden Erläuterungen!
- Bitte füllen Sie den Antrag vollständig in Druckschrift aus und kreuzen Sie zutreffende Kästchen  an.
- Immer wenn Sie dieses Zeichen  sehen, legen Sie bitte einen Nachweis zu Ihren Angaben vor.
- Wenn der vorgesehene Platz im Vordruck nicht ausreicht, setzen Sie bitte Ihre Angaben auf einem gesonderten Blatt fort.
- Denken Sie bitte daran, die Hinweise und die Erklärung am Ende des Antrags zu lesen und den Antrag zu unterschreiben!

**1 Wohngeldberechtigte Person (=Antragstellerin/Antragsteller)**  
 Wohngeldberechtigt ist, wer den Mietvertrag bzw. die Nutzungsvereinbarung abgeschlossen hat. Dies gilt auch, wenn die Person durch den Bezug einer Transferleistung (siehe Erläuterungen bzw. Nr. 11 des Antrags) selbst kein Wohngeld bekommen kann.

Name	Vorname	Geschlecht
		<input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> divers <input type="checkbox"/> k.A.
ggf. Geburtsname	Geburtsdatum	Geburtsort
		Staatsangehörigkeit
Anschrift (Straße, Hausnr., ggf. Wohnungsnr., Postleitzahl, Ort)		Telefonnummer (freiwillige Angabe)
		ggf. E-Mail-Adresse (freiwillige Angabe)
<b>Persönliche Verhältnisse:</b> <input type="checkbox"/> ledig <input type="checkbox"/> verheiratet <input type="checkbox"/> getrennt lebend <input type="checkbox"/> geschieden <input type="checkbox"/> verwitwet <input type="checkbox"/> eingetragene Lebenspartnerschaft <input type="checkbox"/> nichteheliche Lebensgemeinschaft		
<input type="checkbox"/> Arbeitnehmerin <input type="checkbox"/> Selbständige/r <input type="checkbox"/> Beamter/Beamtin <input type="checkbox"/> Student/in oder Auszubildende/r <input type="checkbox"/> Rentner/in oder Pensionär/in <input type="checkbox"/> arbeitslos <input type="checkbox"/> aus sonstigen Gründen nicht erwerbstätig		<b>Derzeit ausgeübte Tätigkeit</b>

# Risiken, Chancen und Grenzen



# WIE SIEHT ES IN DER REALITÄT AUS?

## Risiken

- RPA verleitet dazu, „schlechte“ Prozesse besser aussehen zu lassen
- Automatisierung erfordert, dass ein Prozess neu gedacht und umgesetzt wird
  - schwierige Entscheidungen erforderlich

## Chancen

- Zeitgewinn durch RPA
- Prozesse zukunftsfähig gestalten, ohne dass das Tagesgeschäft leidet
- Prozesse grundlegend neu gestalten
  - nach der Automatisierung effizienter werden
- Schnelle Integration von RPA in die Camunda-Engine
- RPA durch den Einsatz von KI leistungsfähiger machen



# WIE SIEHT ES IN DER REALITÄT AUS?

## Grenzen

- RPA ist in viele Szenarien eine Zwischen- bzw. Brückentechnologie
  - temporäre Engpässe überbrücken
  - bis Schnittstellen bereitstehen
- In manchen Fällen ist manuelles, menschliches Eingreifen erforderlich
  - aufgrund gesetzlicher Vorgaben
  - bei fachlich komplexen Sachverhalte oder Entscheidungen
  - Audit (4-Augen-Prinzip)
- RPA und BPMN sind keine konkurrierenden Technologien
  - sorgen gemeinsam für eine ständige Anpassung und Optimierung der Abläufe
  - Zusammenspiel bietet Unternehmen, Behörden und Kommunen eine perfekte Möglichkeit zur End-to-End-Automatisierung
  - trägt maßgeblich zur digitalen Transformation bei

# Q&A



**Vielen  
Dank !**

