

Robotergesteuerte Prozessautomatisierung in der Kommunalwirtschaft

Wie Sie mittels RPA-Software (Robotic Process Automation) interne Prozesse optimieren können

PROGRAMM

-
- › **13:00** **Herzlich willkommen**
Begrüßung
Lisa Bartlett, Managerin, PwC
Technische Einführung in das VKU-Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
- Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars
Lisa Bartlett, Managerin, PwC
-
- › **13:10** **Überblick: Robotergesteuerte Prozessautomatisierung - Wo Software-Roboter sinnvoll zum Einsatz kommen**
- Definition und Einsatzgebiete von RPA
 - Typische Anwendungsfälle
 - Fallbeispiel: Wie KI hilft, Potentiale im Kundenservice bei EVUs zu heben
 - Erfolgsfaktoren für die Etablierung von Prozessautomatisierung
- Lisa Bartlett**, Managerin, PwC
Julia Walter-Herrmann, Senior Associate, PwC
-
- › **13:45** **Best-Practice: Stadtwerke Elmshorn**
- Warum wurde RPA eingeführt und was hat es uns gebracht?
 - Welchen Mehrwert bringt RPA bei uns?
 - Was haben wir gelernt? Was würden wir heute anders machen?
 - Ausblick: Wie geht es weiter mit RPA?
- Sarah Ruhloff**, Projektmanagerin Prozessoptimierung & Digitalisierung, Stadtwerke Elmshorn Eigenbetrieb
-
- › **14:20** **Pause**
-

› 14:35

Best-Practice: RPA in der Entsorgungsbranche - Wie kann ich die Tätigkeiten im Kundenservice automatisieren?

- RPA in der Entsorgungsbranche
- Kundenservice 2.0 mit Automatisierung
- Zukünftiges Potential
- Kosten reduzieren ohne Personal zu sparen

Friederike Schmitt, Leitung Kundenservice & RPA, Berlin Recycling GmbH

› 15:05

Best-Practice: Stadtnetze Münster GmbH

- Einführung und RPA-Prozesse beim Verteilnetzbetreiber
- Anwendungsbeispiele
- Erfahrungsbericht im Bereich Prozessautomatisierung

Melanie Lutterbeck, Gruppenleiterin Wechselprozesse und Abrechnung, Stadtnetze Münster GmbH

Peter Bodenbenner, Gruppenleiter EDM und Gerätewesen, Stadtnetze Münster GmbH

› 15:35

Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.

› 15:45

Ende des VKU-Web-Seminars

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 28.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/robotergesteuerte-prozessautomatisierung-der-kommunalwirtschaft>.