**VKU-Web-Seminar** / 27.02.2024 / 13:00 - 15:45 Uhr

# 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?**<br>• RPA in der Entsorgungsbranche<br>• Kundenservice 2.0 mit Automatisierung<br>• Zukünftiges Potential<br>• Kosten reduzieren ohne Personal zu sparen<br>**Friederike Schmitt**, Leitung Kundenservice & RPA, Berlin Recycling GmbH |
| ❯ | **15:05** | **Best-Practice: Stadtnetze Münster GmbH**<br>• Einführung und RPA-Prozesse beim Verteilnetzbetreiber<br>• Anwendungsbeispiele<br>• Erfahrungsbericht im Bereich Prozessautomatisierung<br>**Melanie Lutterbeck**, Gruppenleiterin Wechselprozesse und Abrechnung, Stadtnetze Münster GmbH<br>**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 31.10.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/robotergesteuerte-prozessautomatisierung-der-kommunalwirtschaft.