

Stadtwerke Bonn: Nutzung von Appian Process Mining zur Beschleunigung von Einsparungen und Prozessverbesserungen

In der historischen Stadt Bonn am Rhein liefern die Stadtwerke Bonn Gas, Strom, Fernwärme und Wasser mit dem Fokus auf "faire und klimafreundliche Energie" und außergewöhnlichem Kundenservice. Ausgehend von diesem Leitbild haben sich die Stadtwerke strategische Ziele gesetzt, um die Betriebskosten zu senken und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Um diese Ziele zu erreichen, mussten die internen Prozesse gestrafft und effizienter gestaltet werden, um eine kontinuierliche Verbesserung zu ermöglichen. Um herauszufinden, wo man anfangen sollte, starteten die Stadtwerke Bonn eine Process-Mining-Initiative mit Appian. Ausgestattet mit datengestützten Erkenntnissen konnten sie ineffiziente Prozesse aufdecken und beseitigen, was zu effizienteren Arbeitsabläufen und zeitsparender Automatisierung führte. Durch Process Mining konnten die Stadtwerke Bonn ihre Meter-to-Cash-Abläufe optimieren.

Die Herausforderung

Ein Kommunikationskanal, den die Stadtwerke ihren Kunden für ihren Kundenservice anbieten, ist ein Online-Portal. Die Kunden der Stadtwerke Bonn können über das Portal ihre Zählerstände selbst erfassen und andere Aufgaben erledigen. Neben dem Online-Portal gibt es viele Kontaktkanäle für das Erfassen von Zählerständen, wie z.B. den Versand von Karten per Post, die telefonische Mitteilung durch den Kunden und botgestützte Systemverarbeitung sowie persönliche Besuche bei den Kunden.

Der Meter-to-Cash (M2C)-Prozess umfasst viele verschiedene Aktivitäten und Akteure, einschließlich:

- Erfassung eines Zählerstands inkl. Plausibilisierung
- Erstellung einer Abrechnung/Faktura inkl. Buchung der Sollstellung
- Drucken und Versenden des Abrechnungsdokuments
- Ausgleichen des Kontokorrentbelegs

Bei insgesamt 367.000 Zählerständen, die zwischen Januar 2020 und April 2021 zu Rechnungen führten, war mit Process Mining leicht zu erkennen, wo es zu Verzögerungen kommen konnte und wie sich selbst kleine Fehlerquoten auf den Aufwand auswirken könnten. Der zusätzliche Aufwand, der für die erneute Überprüfung der vom Kunden übermittelten Zählerstände aufgewendet wird, verlängert den Prozess um bis zu drei Wochen.

Dies war ein großes Problem für ein Versorgungsunternehmen, das seine Kosten senken und die Kundenzufriedenheit erhöhen wollte.



Branche:

Versorgungswirtschaft

Prozess-Schwerpunkt:

Process Mining

Der Ansatz

Verbesserungen in beiden Bereichen benötigten qualitativ hochwertige Prozesse, was einen Blick unter die M2C-Haube erforderte. Verlangsamten manuelle Prüfungen und Nacharbeiten die Abläufe? Welche mühsamen, zeitraubenden Schritte könnte das Unternehmen automatisieren?

Um diese Fragen zu beantworten, wandten sich die Stadtwerke Bonn an Appian, um mittels Process Mining Problembereiche zu identifizieren und zu lösen, in denen Nacharbeit und manuelle Tätigkeiten den Fortschritt bremsen.

Die Lösung

Process Mining verwendet Daten aus Ereignisprotokollen und Informationssystemen, um eine Visualisierung der Geschäftsprozesse zu erstellen. Auf diese Weise lassen sich Engpässe, Ineffizienzen und andere Problembereiche leicht erkennen. Bei den Stadtwerken Bonn wurden durch die Betrachtung der realen Prozessabläufe mehrere Verbesserungsmöglichkeiten aufgedeckt.

Die Process-Mining-Analyse ergab beispielsweise, dass die M2C-Vorgänge des Versorgungsunternehmens aufgrund von zu eng definierten Karenzen bei den Ableseergebnissen unnötige Plausibilitätsprüfungen verursachten. Bei einer Bearbeitungszeit von ca. einer bis zehn Minuten könnten "Plausibilitätsprüfungen" in 27.448 Fällen im worst case 571 Arbeitstage ausmachen. Hinzu kommt, dass etwa 75 % dieser Prüfungen unnötig waren. Nachdem dieses Problem identifiziert und quantifiziert war, konnte das Team fundierte Maßnahmen ergreifen, die eine Optimierung der Plausibilitätsgrenzen des M2C-Systems beinhalteten.

Die einzelnen Prozesse und Verbesserungen sind jedoch nur ein Teil des Bildes. Entscheidend für den Erfolg von Process Mining ist auch das Management von organisatorischen Veränderungen.

Zu diesem Zweck arbeitete Appian eng mit den Stadtwerken Bonn zusammen, um Process-Mining-Funktionen in ihre Optimierungsprojekte zu integrieren und Process-Mining-Kontrollen in ihre internen Kontrollsysteme einzubetten. Durch die Definition interner KPIs und SLAs wurden sowohl Transparenz als auch kontinuierliche Prozessverbesserung sichergestellt. Mit Hilfe der Data Fabric, die einen einheitlichen und dynamischen Zugang zu allen IT-Systemen bietet, werden sie in die Lage versetzt, Änderungen in externen Systemen wie SAP sehr schnell zu implementieren.

Der Nutzen

In diesen ersten Initiativen konnten die Stadtwerke Bonn und Appian einige Optimierungspotenziale erkennen:

- Beschleunigung der Plausibilitätsprüfungen und des Monitorings um 7 Tage, wodurch die Kosten für die Kundenbetreuung gesenkt und die Kundenzufriedenheit erhöht werden.



Mit Process Mining konnten die Stadtwerke Bonn nicht nur die Arbeitsabläufe für Mitarbeiter und Kunden beschleunigen, sondern auch einen großen Nutzen aus der Automatisierung manueller Aufgaben ziehen. Ebenso konnten sie erstmals den Automatisierungsgrad ihres Meter-to-Cash-Prozesses durchgängig messen.

- Beschleunigung der Zahlungseingänge und -ausgänge um 7 Tage, wodurch die Liquidität und die Kundenzufriedenheit verbessert werden.
- Beschleunigung der Bearbeitung von 2.300 Stornierungen um etwa 2 Monate.

Mit Process Mining konnten die Stadtwerke Bonn nicht nur die Arbeitsabläufe für Mitarbeiter und Kunden beschleunigen, sondern auch einen großen Nutzen aus der Automatisierung manueller Aufgaben ziehen.

Ebenso konnten sie erstmals den Automatisierungsgrad ihres Meter-to-Cash-Prozesses durchgängig messen. Sie entdeckten dabei großes Potenzial für eine weitere Automatisierung, z.B. die Erhöhung des Automatisierungsgrads der Aktivitäten zur Erstellung von Abrechnungen, Belegen und Dokumenten für Kontokorrentkonten mit RPA, IDP und anderen Automatisierungsfunktionen der Appian Plattform.

Wie geht es für die Stadtwerke Bonn weiter? Der jüngste Erfolg mit Appian Process Mining legte den Grundstein für die Anwendung von Process Mining auf andere Problembereiche, wie Purchase to Pay, Marktkommunikation und andere gängige Geschäftsprozesse im Versorgungssektor. Wichtig ist, dass die Ergebnisse dieser ersten Initiativen für Process Mining insgesamt sprechen und den Wert, den es durch die Rationalisierung von Aufgaben, die Optimierung von Abläufen, die Senkung von Kosten und die Steigerung der Kundenzufriedenheit bietet, unter Beweis stellen.



Sie entdeckten dabei großes Potenzial für eine weitere Automatisierung, z.B. die Erhöhung des Automatisierungsgrads der Aktivitäten zur Erstellung von Abrechnungen, Belegen und Dokumenten für Kontokorrentkonten mit RPA, IDP und anderen Automatisierungsfunktionen der Appian Plattform.