

Kollege Roboter

Deutsche Funkturm automatisiert die Erfassung von Vertragsdaten durch Robotic Process Automation

Referenzprojekt



„Wir sind alle froh, dass wir die Daten nicht mehr von Hand übertragen müssen. Die RPA entlastet uns von unattraktiven Tätigkeiten und wir gewinnen Freiräume für interessante Aufgaben.“

Karsten Keil, Kaufm. Standards & Digital Solutions, Deutsche Funkturm GmbH

Die DFMG Deutsche Funkturm GmbH ist eine der ersten Adressen für die Bereitstellung von Mobilfunk in Deutschland. Das 2002 gegründete Münsteraner Unternehmen stellt deutschlandweit die aktive und passive Infrastruktur für die Funkstandorte verschiedener Mobilfunkanbieter an rund 31.600 Standorten bereit, u.a. für das 5G Netz. Zu ihrem Portfolio gehören Türme, Masten, Dachstandorte, Distributed Antenna Systems (DAS) sowie Small Cells. Die Deutsche Funkturm akquiriert, plant und realisiert geeignete Standorte und betreibt sie in der Folge für die Mobilfunkanbieter und weitere Kunden wie Rundfunksender oder Behörden. Für das European Aviation Network, das weltweit erste Funknetz für Flugzeuge, betreibt die Deutsche Funkturm Bodenstationen in 30 Ländern. Daneben baut das Unternehmen über seine Tochter Comfort Charge ein bundesweites Ladenetz für Elektrofahrzeuge auf. Vor dem Hintergrund der des stetig wachsenden Mobilfunkausbaus und der verschiedenen Projekte entschloss sich die DFMG, die Anlage der Mietverträge zu automatisieren, um so die Mitarbeiter von repetitiven und fehleranfälligen Tätigkeiten zu entlasten.

Auf einen Blick

- Hohe Arbeitsbelastung durch laufende Großprojekte
- Nicht integrierte Systemlandschaft
- Robotic Process Automation (RPA) übernimmt Datenübertragung zwischen Systemen
- Entlastung der Sachbearbeiter
- Realisierung innerhalb von sechs Wochen
- Return on Investment unter neun Monaten

Die Referenz im Detail

Herausforderung

Für die Verwaltung von über 30.000 Standorten greift die DFMG auf ein zentrales IT-System zurück. In diesem werden die Standortkennndaten wie Adressen, Größe und betriebene Assets ständig aktualisiert. Neben der regulären Geschäftstätigkeit erfordert vor allem der Ausbau der 5G-Infrastruktur und des Elektroladenetzes ständig umfassende Anpassungen an den Bestandsdaten. Für die Sachbearbeiter, die mit den Kunden im Kontakt stehen und die Vermietungen der Standorte managen, sind aktuelle Daten eine essenzielle Grundlage der Arbeit. Für den Mietvertrag selbst kommt aber ein anderes IT-Werkzeug auf SAP-Basis zum Einsatz. Dazu müssen die Daten aus dem Standort-System manuell in den jeweiligen Vertrag im SAP-System übertragen werden. Das ist nicht nur aufwändig für die Mitarbeiter, sondern es schleichen sich auch immer wieder Fehler ein. Vor dem Hintergrund der zusätzlichen Arbeitslast durch den 5G-Ausbau entschloss sich die DFMG die Datenübergabe zu automatisieren, um so die Mitarbeiter von dieser manuellen, fehleranfälligen Tätigkeit zu entlasten.

Lösung

Die DFMG entschied sich für den Einsatz einer Robotic Process Automation (RPA). Für die Umsetzung der Lösung bezogen die Münsteraner T-Systems ein. „Das Überbrücken zweier separater

Systeme ist ein perfektes Einsatzbeispiel für eine RPA“, erläutert Hans-Jörg Schirmer, der Projektmanager von T-Systems. Die RPA ist ein software-definierter Roboter, der die Tätigkeiten eines Menschen simuliert. Diese Handlungen sind streng vorgegeben. D.h. der Roboter arbeitet eine Reihe von Befehlen sequenziell ab, ohne jemals von dem vorgegebenen Schema abzuweichen. „In unserem Fall überträgt der Roboter die spezifischen Daten aus dem Standortverwaltungssystem in den Kopf des Vertrags im SAP-System“, erläutert Schirmer die Lösung. Für das Aufsetzen des Roboters waren zwei Komponenten relevant: Zum einen hielt das Team der DFMG bereits eine detaillierte Prozessbeschreibung vor, mit deren Hilfe die Tätigkeiten des Roboters definiert werden konnten. Zum anderen brauchte es für die Implementierung des Roboters eine geeignete Software. T-Systems setzte dazu Blue Prism ein. Das „Roboter-Programm“ ist nicht mit den beiden Anwendungen integriert, sondern läuft auf einer separaten Plattform. Bereits nach einer Entwicklungszeit von einer Woche war der Roboter einsatzbereit. Weitere fünf Wochen waren nötig, um die Governance-Anforderungen an den Roboter zu lösen: Dazu gehörten die Rechtevergabe und das Durchlaufen des Privacy und Security Assessment (PSA) der Deutschen Telekom. Der Roboter bietet auch die Möglichkeit zur Skalierung: Sollte die Arbeitslast zu hoch werden, so dass die Aufträge nicht mehr schnell genug bearbeitet werden, lässt er sich leicht „klonen“. Dabei muss jedoch die Aufgabenverteilung zwischen den beiden Robotern klar beschrieben werden.

Kundennutzen

Mit dem Roboter haben die Mitarbeiter der DFMG nun einen neuen virtuellen Kollegen, der sie im Hintergrund von lästigen handwerklichen Tätigkeiten entlastet. Das stundenlange Übertragen der Daten ist nun Vergangenheit. Stattdessen können sich die Sachbearbeiter darauf verlassen, dass die Verträge mit den jeweils korrekten Daten vorbefüllt sind. Ihr Arbeiten wird effizienter, sie können sich auf wertschöpfende, hochwertige Tätigkeiten wie die Kundenberatung konzentrieren und kommen besser mit der zusätzlichen Arbeitsbelastung durch die laufenden Großprojekte klar. Das Team ist hochzufrieden mit der Lösung: „Wir sind alle froh, dass wir die Daten nicht mehr von Hand übertragen müssen“, resümiert Max Muster, Projektleiter bei der Deutschen Funkturm GmbH, „wir werden entlastet und gewinnen nun Freiräume für interessante Aufgaben“. Gegenüber einer technischen Integration der beiden Systeme bietet die RPA zwei entscheidende Vorteile: Sie kann schnell (je nach Komplexität des Roboters in Tagen bzw. Wochen) umgesetzt werden und die Kosten sind deutlich niedriger. Mit einem Return on Investment (ROI) von unter neun Monaten hat sich der Roboter für die DFMG bereits bezahlt gemacht. Gleichzeitig konnte das Management des Bots schnell in die eigenen Hände übergehen: Wenn Anpassungen nötig sind, können diese einfach über eine grafische Nutzeroberfläche erfolgen. Programmierkenntnisse sind dazu nicht notwendig, nur das Know-how über den entsprechenden Prozess. Gleichzeitig bietet der Roboter ein gutes Sprungbrett, um Künstliche Intelligenz einzuführen. Denn Blue Prism bietet auch smarte Funktionalitäten, mit denen sich die Fähigkeiten des Bots in Zukunft potenziell erweitern lassen.

Kontakt

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

Herausgeber

T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland