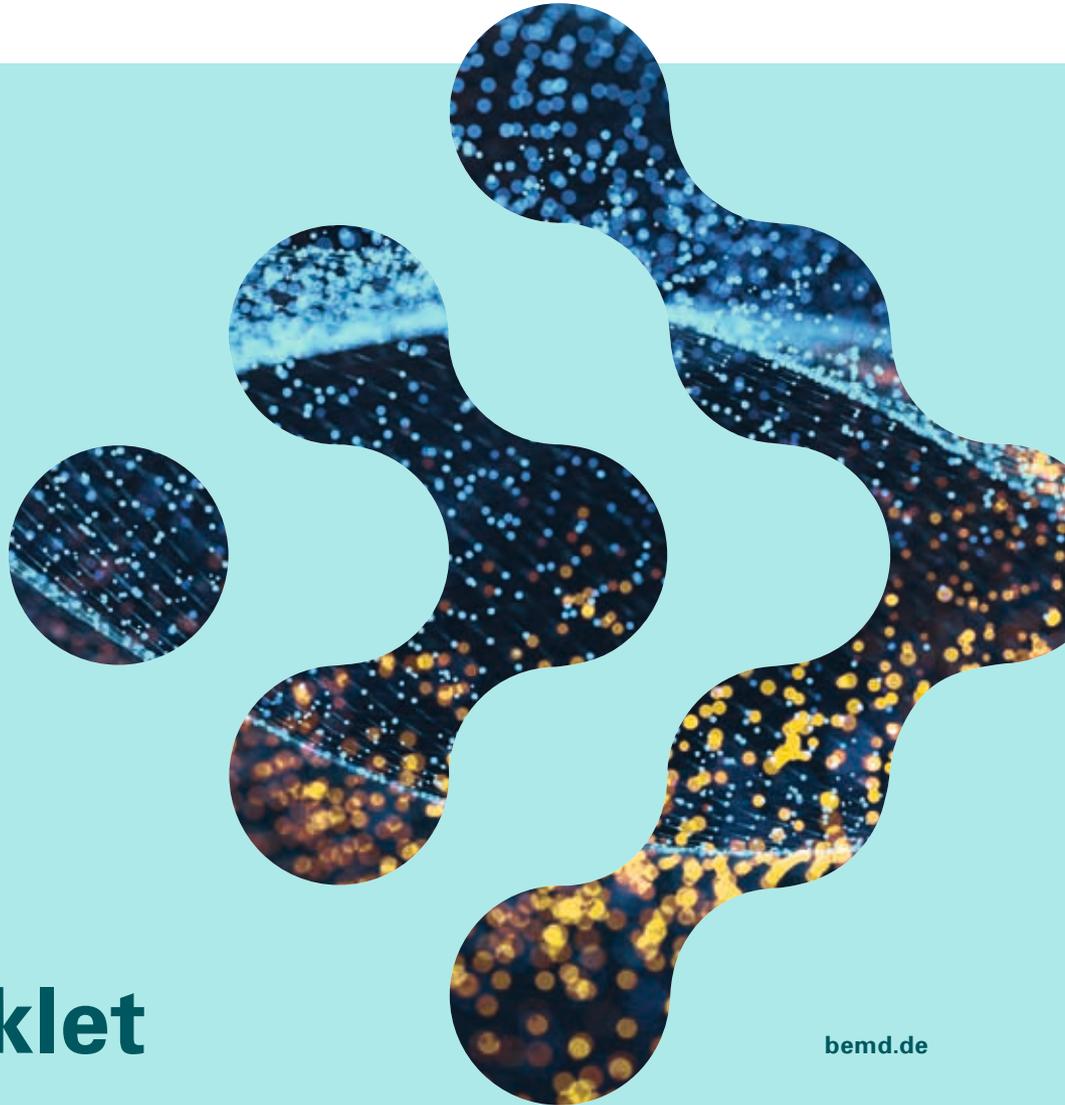




*Bundesverband der  
Energiemarktdienstleister*



# RPA-Booklet

[bemd.de](http://bemd.de)

## Impressum

### **Bundesverband der Energiemarktdienstleister (BEMD) e. V.**

Geschäftsstelle  
Parkstraße 123  
D-28209 Bremen

+49 (0)421/34 66 85 71  
info@bemd.de  
www.bemd.de

Foto: @Adobe Stock: piranka

## Innovationspartner

Thüga SmartService GmbH | evu zählwerk GmbH  
rku.it GmbH | hsag Heidelberger Services AG  
enmore consulting AG | DMS Gruppe  
m3 management consulting GmbH  
Cronos Unternehmensberatung GmbH  
Soluvia Energy Services GmbH | Q\_PERIOR AG  
phi-Consulting GmbH (Aareon)

# Agenda

<b>01</b>	Einleitung	01
<b>02</b>	Use Cases & Best Practice	08
<b>03</b>	Stakeholder	19
<b>04</b>	RPA in Zahlen	21
<b>05</b>	Anbietermatrix	24
<b>06</b>	Wiki	26
<b>07</b>	BEMD	28

# 01 Einleitung

## Was ist Robotic Process Automation (RPA) und wofür eignet es sich?

**Robotic Process Automation**, zu Deutsch robotergestützte Prozessautomatisierung, ist eine Technologie, die die Art und Weise nachahmt, wie Menschen mit Software interagieren, um hochvolumige, wiederholbare Aufgaben auszuführen. Mit der RPA-Technologie werden **Softwareprogramme** oder **Bots** erstellt, die sich bei Anwendungen anmelden, Daten eingeben, Aufgaben berechnen und erledigen sowie Daten zwischen Anwendungen oder Arbeitsabläufen nach Bedarf kopieren.

### RPA eignet sich besonders für:



Sich **wiederholende Standardtätigkeiten**, die über eine Benutzeroberfläche ausgeführt werden



Arbeitsschritte, die sich durch ein immer **gleiches Vorgehen** und eine **eindeutige Reihenfolge** auszeichnen

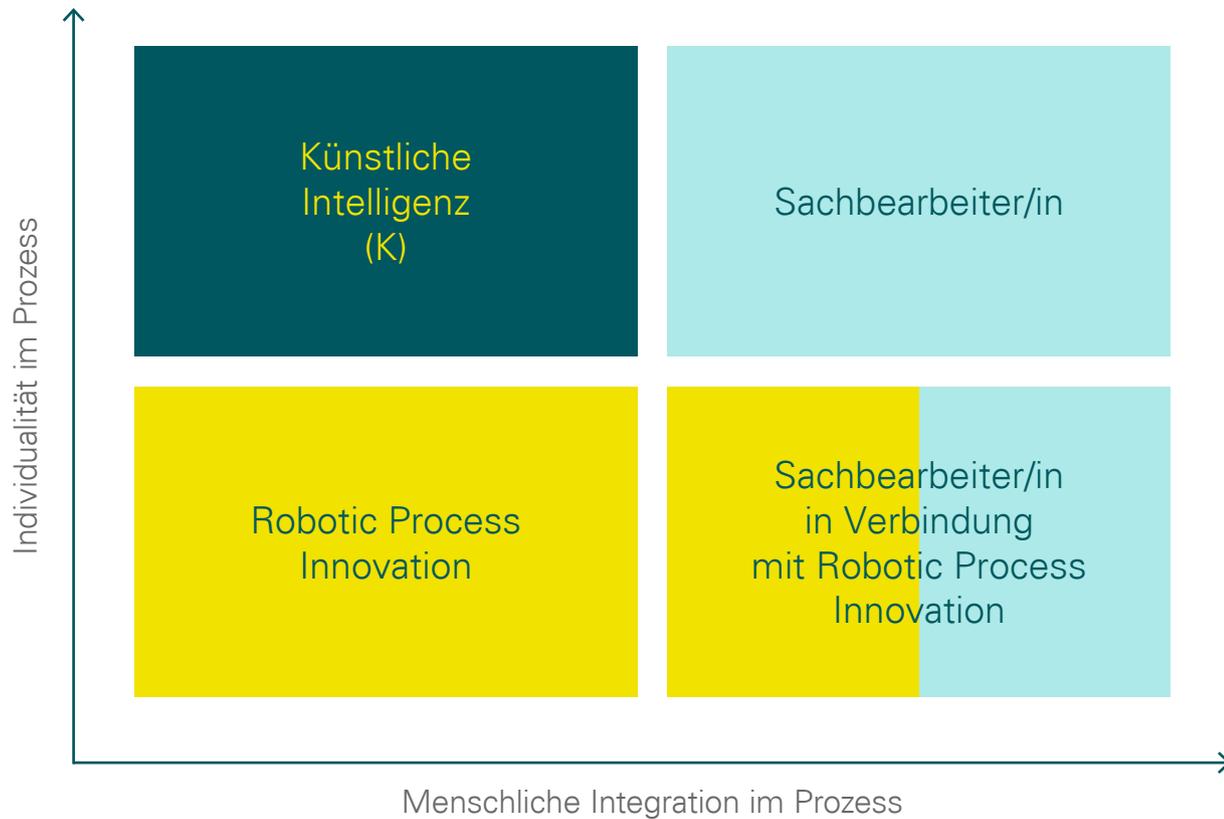


Prozesse, die ihre Inputwerte aus einer **Parameterliste** oder anderen einfachen **Eingabemöglichkeit** beziehen (oder keine Eingabeparameter benötigen)

# Einsatzgebiet von RPA

01

Während RPA i.d.R. wiederholbare Aufgaben automatisiert, kann **KI** dazu beitragen, intelligente Entscheidungen in Echtzeit zu treffen, um somit komplexe Prozesse zu optimieren. Die menschliche Interaktion ist jedoch nach wie vor unverzichtbar, um die Ergebnisse von **RPA** und **KI** zu überwachen und zu bewerten.



# Technologie hinter RPA

Auch wenn es im RPA-Umfeld diverse Software-Anbieter gibt, ist die Systemarchitektur im Wesentlichen einheitlich. **In der Regel gibt es drei Komponenten:**



## Designkomponente

Innerhalb der Designkomponente können RPA-Entwickler die zu automatisierenden Prozesse aufzeichnen und konfigurieren sowie den Bedürfnissen nach anpassen und abschließend testen. Dafür steht dem Anwender eine breite Auswahl an vordefinierten Funktionen zur Verfügung. Diese können per Drag and Drop miteinander verkettet werden und bilden somit den zu automatisierenden Prozess. Die Funktionsweise, welche darauf beruht, dass auf das Schreiben von Coding verzichtet wird, ist das Fundament von **Low-Code/No-Code-Lösungen**.



## Roboterkomponente

Bei der Roboterkomponente handelt es sich um den tatsächlichen **Bot**, also die Instanz, die später den Prozess **automatisiert** durchführt. Der Bot führt die Schritte aus, welche zuvor in der Designkomponente definiert wurden.



## Managementkomponente

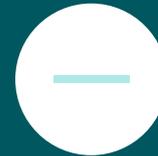
Diese Komponente bildet die zentrale **Steuerungs- und Monitoringeinheit**. In dieser kann nachvollzogen werden, welche Prozesse aktuell oder historisch ausgeführt worden sind, wie die Performance war und ob Fehler aufgetreten sind. Zudem können auch Berechtigungskonzepte hierüber verwaltet sowie weitere übergeordnete Einstellungen getroffen werden.

Führt ein Bot einen Prozess automatisiert durch, erfolgt dies entweder **„attended“**, der Nutzer startet den Bot direkt auf seiner Workstation und die Bearbeitung erfolgt für den Anwender sichtbar, oder **„unattended“**. Unattended bedeutet, dass der Bot vollständig im Hintergrund, unter Umständen auf einer eigenen virtuellen Workstation, läuft. Während attended Bots vom Anwender manuell gestartet werden, starten unattended Bots zu vorgegebenen Zeiten, oder werden durch Events ausgelöst (beispielsweise API-Calls).

# Vor- und Nachteile einer RPA-Implementierung



- Mitarbeiterkapazität wird für andere Prozesse frei
- Geringe Einführungszeit
- Geringe Einführungskosten
- Für viele Anwendungen keine Programmierkenntnisse erforderlich
- Über Anwendungsschnittstellen hinweg umsetzbar
- Keine Eingriffe in bestehende Systeme notwendig
- Kann 24h/Tag eingesetzt werden
- Macht keine Flüchtigkeitsfehler



- Höhere Prozessdurchlaufzeiten als bei klassischer Automatisierung
- Wartungsanfällig bei sich ändernden Benutzeroberflächen
- Für komplexe und sicherheitskritische Prozesse ungeeignet
- Performanceprobleme der benutzten Anwendungen können nicht umgangen werden

RPA eignet sich besonders dort, wo **manuelle, standardisierte Prozesse in einer hohen Frequenz** durchgeführt werden. Dies ist besonders häufig in **Backoffices** oder im **Testmanagement** der Fall. Hier können Mitarbeiter entlastet und für Tätigkeiten, mit einer individuell höheren Komplexität eingesetzt werden.

# 02 Use Cases & Best Practice

## Erreiche mehr mit RPA: Eine Übersicht über die Auswahlkriterien für automatisierte Prozesse

Für den erfolgreichen Einsatz und die Akzeptanz von RPA ist es von großer Bedeutung, Prozesse zur Automatisierung sorgfältig auszuwählen. Um geeignete Prozesse zu identifizieren, stellen Sie sich bitte die Fragen:

- **Was sind die Voraussetzungen für die Auswahl eines Prozesses?**
- **Wie kann ich die identifizierten Prozesse am besten bewerten und priorisieren?**

Um Ihnen bei der Entscheidungsfindung zu helfen, finden Sie im folgenden Schaubild die Voraussetzungen und Kriterien, die von Mitgliedern des BEMD berücksichtigt werden.

### VORAUSSETZUNGEN

- Regelbasierte und robuste Prozesse
- Zugriff auf beteiligte Systeme möglich
- Standardisiert lesbarer Input
- IT-System ist involviert
- IT-Governance erlaubt die Automatisierung des Prozesses

### KRITERIEN ZUR PRIORISIERUNG

- „Unbeliebte“ Prozesse bei Mitarbeitern (monotone Aufgaben, wiederkehrende Ausführungen)
- Hohe Fallzahlen und/oder hoher manueller Aufwand
- Stabile Systeme und Prozesse
- > 1 System/eine Anwendung involviert
- Kurze Amortisationsdauer
- Gute Dokumentation des Prozesses inkl. der Klickstrecke

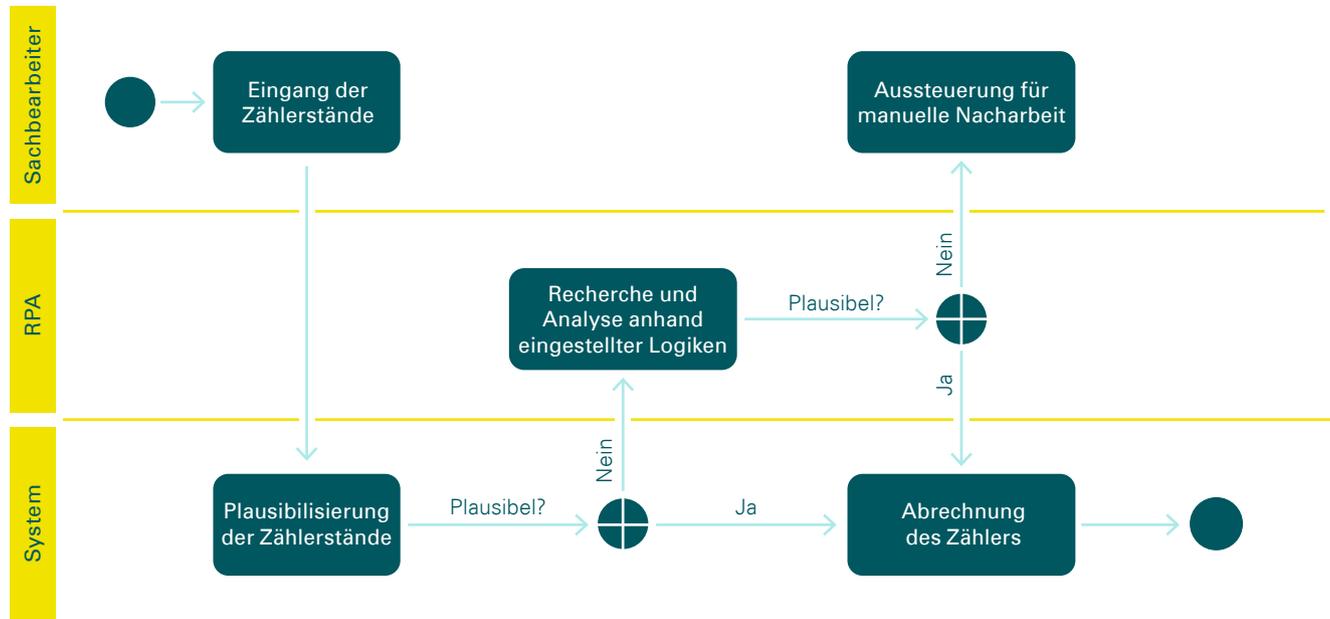
Vom manuellen zum automatisierten Prozess:

# Die Plausibilisierung von Zählerständen

Ein Beispiel für einen geeigneten Prozess in der Energiewirtschaft ist die Plausibilisierung von Zählerständen. Nachdem Zählerstände, die entweder von Kunden oder Dienstleistern erfasst wurden, im Abrechnungssystem des Energielieferanten eingegeben werden, werden diese auf ihre Plausibilität geprüft. Sollte es hierbei Unstimmigkeiten

geben, erfolgt eine manuelle Überprüfung. Diese manuelle Arbeit kann jedoch durch die Implementierung einer definierten Logik automatisiert werden.

**Das folgende Schaubild stellt den Prozess auf anschauliche Weise dar:**



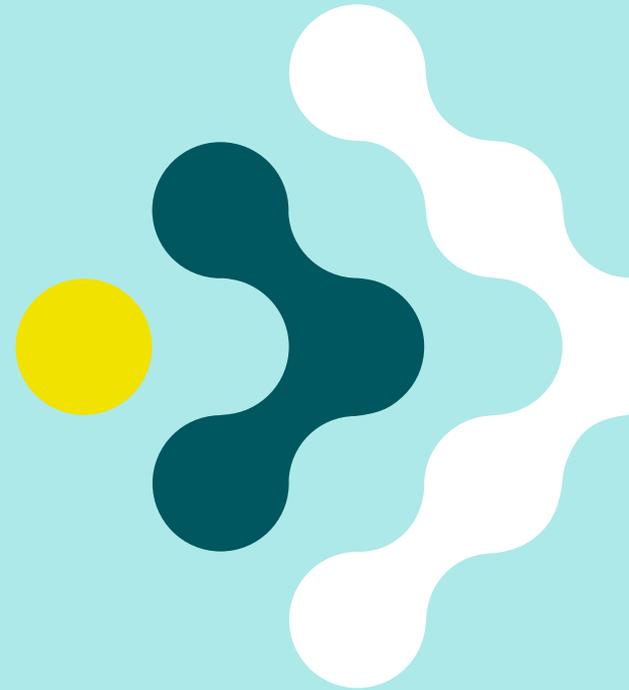
Die Logik der **Zählerstandsplausibilisierung** kann ganz einfach an die individuellen Bedürfnisse und Prozesse Ihres Unternehmens angepasst werden.

Die Logik hinter RPA kann beispielweise ein **Klärfall** wie der „Nullverbrauch“ sein. Hierbei kann der Roboter herausfinden, welche Ursache dieser Nullverbrauch hat:

- **Handelt es sich um einen Leerstand?**
- **Wurde durch das EVU oder einen Dienstleister abgelesen?**

Eine weitere Klärung kann ein Zählerüberlauf verursachen. Dieser Überlauf kann durch die Korrektur einer Nachkommastelle oder durch das Löschen der letzten Stelle plausibilisiert werden.

Des Weiteren kann die angewendete Logik herausfinden, ob erweiterte Toleranzgrenzen in Abhängigkeit der Ableseart eingehalten wurden, was ebenfalls eine Ursache der Zählerstandsplausibilisierung darstellt.



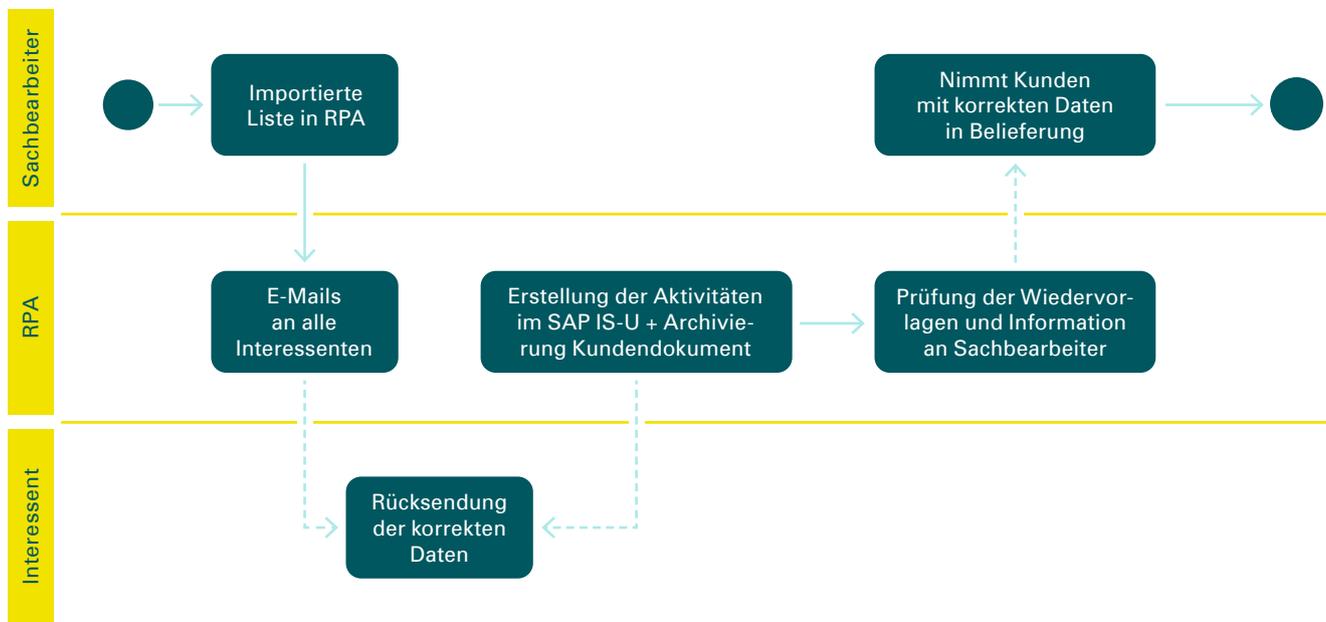
<b>Business-Case</b>	<b>Zählerstandsplausibilisierung</b>	
Betrachtungszeitraum	6 Monate	12 Monate
Menge plausibiliete ZS	47.302	94.604
Stückpreis manuell	1.13 €	
Kosten manuell	53.215 €	106.430 €
Kosten manuell/Monat	8.869 €	
Kosten Automationsentwicklung	7.200 €	
Kosten Roboterlizenz	1.200 €	
Gesamtkosten Automation	8.400 €	
abgeleiteter Stückpreis autom./Jahr		0.09 €
<b>Amortisationszeit</b>	<b>1 Monat</b>	
<b>Kostenreduktion auf Jahresbasis</b>		<b>92%</b>

<b>Business-Case</b>	<b>Lieferantenclearing (3 automatisierte Teilprozesse)</b>	
Betrachtungszeitraum	6 Monate	12 Monate Hochrechnung
Menge plausibiliete ZS	68.824	137.648
Stückpreis manuell	2.25 €	
Kosten manuell	154.854 €	309.708 €
Kosten manuell/Monat	25.809 €	
Kosten Automationsentwicklung	9.350 €	
Kosten Roboterlizenz	1.200 €	
Gesamtkosten Automation	10.550 €	
abgeleiteter Stückpreis autom./Jahr		0.08 €
<b>Amortisationszeit</b>	<b>2 Wochen</b>	
<b>Kostenreduktion auf Jahresbasis</b>		<b>97%</b>

# Einsatz von RPA im Lieferantenclearing

Am Beispiel des klassischen Lieferantenclearings wird aufgezeigt, wie die Folge von **Teilautomatationen und das Wechselspiel zwischen RPA, Kunde und Mitarbeiter** zum Erfolg führt (bis zu 80 % der Klärfälle werden über diesen Weg in Belieferung genommen (limitierender Faktor ist die Rückmeldequote vom Kunden)), was zu einer übergreifenden Belieferungsquote von bis zu 98 % führt. Nach der Prüfung der Eingangsliste durch den Sachbear-

beiter, wird der Interessent automatisiert kontaktiert. Mit Rücksendung der Angaben durch den Kunden werden durch den Roboter die Aktivitäten im System erstellt und die Dokumente archiviert. RPA prüft die Wiedervorlagen und der Mitarbeiter nimmt über ein finales Quality Gate den Kunden in Belieferung. Senkung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 12 auf 4 min (66 % Aufwandsreduktion).



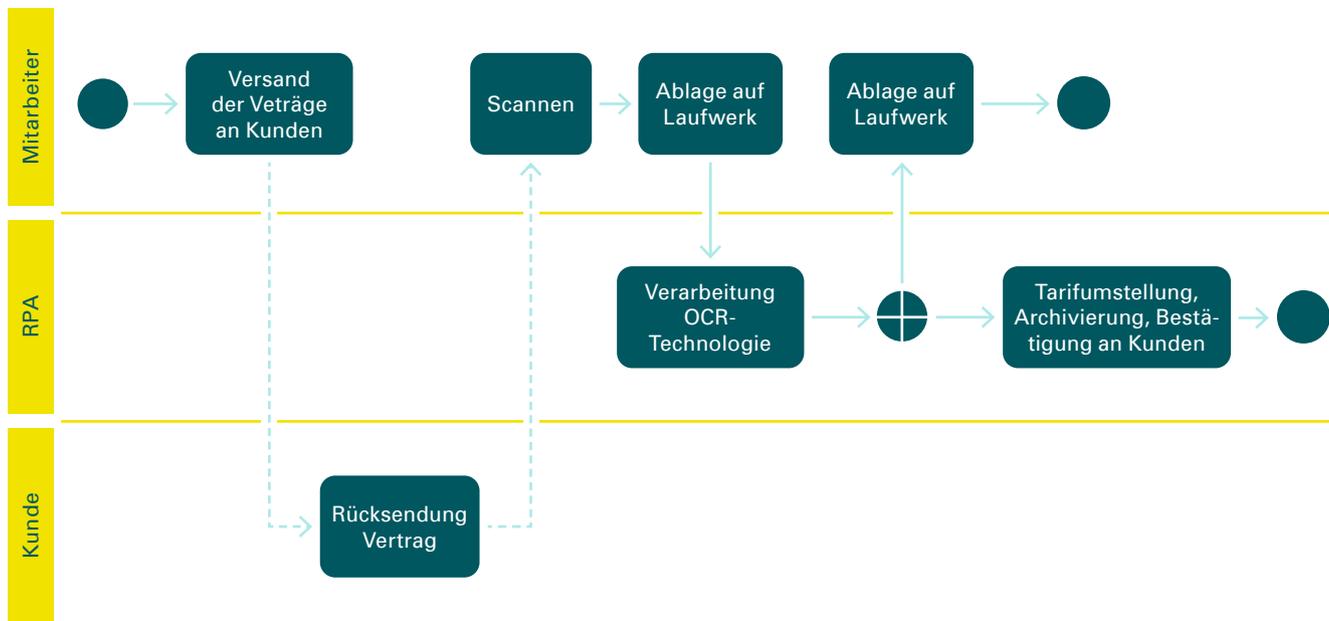
# Einsatz von RPA im Tarifwechsel

Weiter können mit RPA problemlos **große Mengen an Schriftgut**, in folgendem Fall bei Tarifänderungen, die der Kunde per Post zurück gesandt hat, in jedem beliebigen Abrechnungssystem fehlerfrei und effizient verarbeitet werden.

Das Besondere bei diesem Use Case ist die **Kombination von Automationstechnologien**. Dies bezeichnet man

als **Hyperautomation**. Aus den rückgesendeten Verträgen werden die relevanten Informationen via OCR-Technologie ausgelesen und in strukturierter Form dem Roboter zur vollautomatisierten Verarbeitung zur Verfügung gestellt.

**Die Automationsquote liegt hier bei 85–90% bei einer Fehlerquote von 0%!**

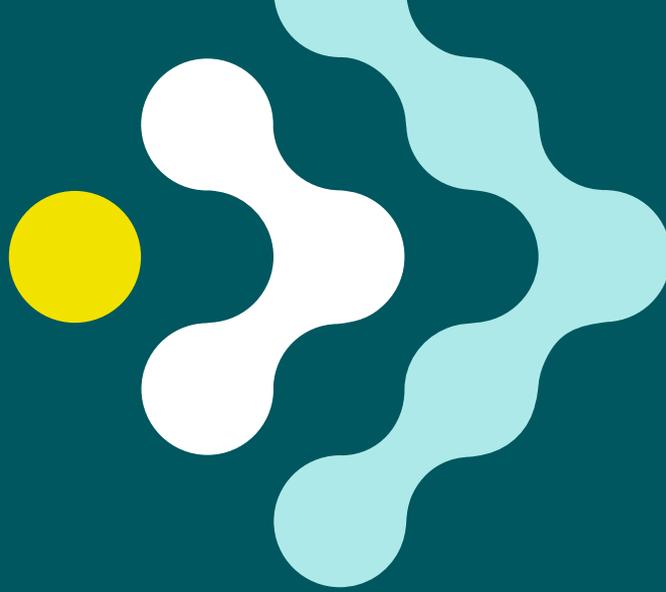


# Mit geeigneten Kennzahlen den Erfolg von **RPA** messen und steuern.

Im Kontext von RPA sollten bereits zu Beginn der Implementierungsbemühungen die **Key Performance Indicator (KPI)**, oder auch Leistungskennzahlen, definiert werden. Die KPIs geben darüber Aufschluss, welche Parameter bei der Betrachtung des Einführungsfortschritts betrachtet werden. Sie ermöglichen das Messen von definierten Zielen.

Im Folgenden wird ein **Überblick über diverse KPIs aus dem Bereich RPA gegeben**. Je nach strategischer Ausrichtung Ihres Unternehmens kann eine Eingrenzung auf individuelle, erfolgskritische KPIs vorgenommen werden.

	KENNZAHL		BESCHREIBUNG	ZIELSETZUNG
1	„Anzahl produktiver Roboter“		Anzahl der aktuell produktiven Roboter, entweder als absolute Gesamtzahl oder normiert auf 1000 Mitarbeiter	Kennzahl spiegelt die Verbreitung der Robotisierung im Unternehmen wider
2	„Anzahl robotisierter Prozesse“		Anzahl der aktuell durch Roboter bereits unterstützten Prozesse	Kennzahl spiegelt in Kombination mit Kennzahl 1 wider, in welcher Breite Roboter bereits Prozesse unterstützen
3	„Kapazitätseinsparung“		Durch Roboter freigesetzte Kapazitäten, gemessen in Zeiteinheiten, Personentagen oder FTEs	Kennzahl spiegelt die durch Roboter erzielten Effizienz- und Qualitätssteigerungen wider
4	„Durchlaufzeiten“		Zeitspanne, meist in Minuten oder Stunden von Beginn bis Ende eines Prozessdurchlaufs	Kennzahl spiegelt die durch Roboter erzielten Effizienzsteigerungen wider



	KENNZAHL		BESCHREIBUNG	ZIELSETZUNG
5	„Fehlerquoten“		Anzahl fehlerhafter Prozessdurchläufe/Anzahl gesamter Prozessdurchläufe	Kennzahl spiegelt die durch Roboter erzielte Effizienzsteigerung wider
6	„RPA-Kosten“		RPA-Kosten nach Sach- und Personalkosten, einmalige laufende Kosten	Die Kosten spiegeln den Ressourcenverbrauch von RPA wider und sind Grundlage für Wirtschaftlichkeitsberechnungen
7	„Mitarbeiterzufriedenheit“		Index-Kennzahl aus verschiedenen Zufriedenheitsdimensionen	Spiegelt die Auswirkung der Prozessautomatisierung mit RPA auf die allgemeine Zufriedenheit wider.*
8	„(ungesteuerte) Fluktuationsquote“		Arbeitnehmerseitige Kündigungen, also alle vom Unternehmen nicht absichtlich beeinflussten Austritte	Spiegelt die Auswirkung der Prozessautomatisierung mit RPA auf die Bindungsbereitschaft wider.*

\* im Kontext zu weiteren Faktoren zu betrachten

**Klären Sie diese Fragen bereits zu Projektbeginn,  
um einen sicheren Betrieb zu gewährleisten:**



Welche **Aktivitäten** dürfen Roboter durchführen?



Was dürfen Roboter **sehen**?



Wer ist für den jeweiligen Roboter **zuständig**?



Welche **Prozesse** dürfen robotisiert werden?



Was darf in **Log-Files** erfasst werden?



Sind **Entwicklungs- und Testkonzepte** hinreichend definiert?



Sind alle **Stakeholder** eingebunden (siehe Kapitel 03)?



Ist die **Qualitätssicherung** gewährleistet?

# Nutzeneffekte

02

Mit **RPA** können Sie Ihre Mitarbeiter von monotonen Aufgaben befreien. Nach einer schnellen Implementierungsphase übernehmen die Bots die Routineaufgaben und schaffen wertvolle **Kapazitäten** für Tätigkeiten mit höherem **Mehrwert**.



**Entlastung**  
Mitarbeiter



**Qualitäts-**  
**verbesserung**



Reduzierte  
**Bearbeitungszeit**



**Kostenreduktion**



**Schnell nutzbar,**  
**sofort wirksam,**  
**kurze Projektlaufzeiten**



**24/7 einsatzbereit**

# Erfolgsfaktoren und nächste Schritte

Eine erfolgreiche **RPA-Implementierung** fußt auf einer ausgeprägten internen Kommunikationsstrategie. Ziel ist es, Mitarbeitende mitzunehmen und vom Mehrwert von RPA zu überzeugen. **Quick Wins** sind dabei ein wichtiger Faktor. Es bietet sich zunächst an, im Rahmen von Proof-of-Concepts, schnell realisierbare Automationen umzusetzen und die Success Story im Unternehmen zu präsentieren. Dieses Vorgehen, kombiniert mit einer frühzeitigen Einbeziehung des Betriebsrates, wirkt bereits zu Projektbeginn möglichem Gegenwind entgegen.



# 03 Stakeholder

## Einbindung der relevanten Stakeholder

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Einführung von RPA ist die Einbindung von relevanten Stakeholdern zum richtigen Zeitpunkt. Dies geschieht idealerweise in drei Phasen.

### Phase 1

Die erste Phase dient der **Initialisierung** des Vorhabens. Die erstmalige Einführung von RPA im Unternehmen sollte im Rahmen eines Projektes organisiert sein. Des Weiteren sollte das Vorhaben durch einen Sponsor unterstützt werden. Dieser stellt Ressourcen (finanziell und personell) zur Verfügung und kommuniziert den **Nutzen des Projektes** nach innen und außen. Der Projektleiter sollte im Rahmen der Ziel-Auftragsklärung die erforderlichen Projektkennnisse weiterer Projektmitglieder definieren, die Rollen festlegen und Abhängigkeiten analysieren. Neben einem erfahrenen Projektleiter ist die Einbindung der **Leaduser** bzw. **Prozessexperten** essentiell. Diese Personen sollten einen guten Überblick über die Prozesslandschaft des Unternehmens besitzen und anhand der Erfolgskriterien den idealen Initialprozess auswählen und mit ihrer Fachexpertise begleiten.

### Phase 2

Die **Vorbereitungsphase** widmet sich der Entscheidung, ob bei der **fachlichen und informationstechnologischen** Umsetzung ein externer Dienstleister eingesetzt werden soll. Gerade bei der erstmaligen Durchführung eines

RPA-Projektes, ist der Einsatz eines **erfahrenen Dienstleisters** empfehlenswert. Damit ist auch sichergestellt, dass zügig Erfolge sichtbar und etwaige Bedenken abgebaut werden. Des Weiteren ist die frühzeitige **Einbindung** des Betriebsrates erforderlich. Diesem ist zu verdeutlichen, dass RPA einen Beitrag zur **Entlastung der Mitarbeiter** leisten kann.

Gerade die Automatisierung von repetitiven Prozessen kann **Freiräume** für mehr Wertschöpfung und Kreativität fördern. Um einen guten Dialog sicherzustellen, empfiehlt sich die Erstellung eines **Kommunikations- und Changekonzeptes**.

### Phase 3

Die dritte Phase widmet sich der **Umsetzung**. In dieser Phase werden bereits erste Prozesse erfolgreich mit RPA bearbeitet. Nun gilt es diese Erfolge auch zu kommunizieren und zu würdigen. Dies kann im Rahmen von regelmäßigen **Kommunikationsveranstaltungen** geschehen. Eine offene **Dialogkultur** ist wichtig, um Bedenken und Vorbehalten zu begegnen und abzubauen. Ebenso sollten aus jeder Umsetzung Lerngewinne für die Zukunft gezogen werden.

# Die relevanten Akteure bei der Einführung eines **RPA-Projektes**

## INITIALISIERUNG 1

- **Ziel-Auftragsklärung** (bspw. Zweck, Vorkenntnisse, Rollen, Abhängigkeiten etc.)
  - **Projektverantwortliche**
  - **Leaduser/Prozessexperte**
  - **Sponsor** (Vorgesetzte)
- 

## VORBEREITUNG 2

- **Make or Buy-Entscheidung**, in Bezug auf IT und fachliche Unterstützung durch weitere interne Abteilungen oder externe Firmen
  - **Betriebsrat** informieren (ggf. Genehmigungen einholen)
  - **Kommunikation- und Changekonzept** erarbeiten (offene Dialogkultur gegenüber allen Stakeholdern)
- 

## UMSETZUNG 3

- Regelmäßige **Kommunikationsveranstaltungen** für die Stakeholder
- **Erfolge** feiern
- Offene **Dialogkultur** und **Lessons Learned**

# 04 RPA in Zahlen

## Trends und Kennzahlen



56 % der Großunternehmen haben derzeit vier oder mehr gleichzeitige **Automation-Initiativen**<sup>1</sup>



24 % der IT-Manager erkennen, dass sie verantwortlich für die **Implementierung** ökologisch nachhaltiger Programme sind<sup>1</sup>



78 % der befragten Organisationen haben **RPA-Plattformen** für intelligente Automationslösungen ausgewählt<sup>1</sup>



**Musterbasierte** Modelle sind bei der Findung von Kreditkartenbetrug 2x effektiver, gegenüber regelbasierter Modelle<sup>1</sup>



45,3 % von befragten Unternehmen planen Projekte im Gebiet intelligente Prozessautomatisierungen (**RPA mit KI-Entscheidungen**)<sup>2</sup>



Bei 30 % der Befragten sind RPA-Projekte im **aktuellen Betrieb**<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Trends 2022: Automatisierung nimmt weiter Fahrt auf (UI Path Whitepaper)  
<sup>2</sup> IT wird Kern der Wertschöpfung (Studie IT-Trends 2022 Capgemini)

# RPA in Zahlen



Mit Hyperautomation können Organisationen 30 % ihrer operativen **Kosten reduzieren**<sup>3</sup>



**Weltweiter Hyperautomation-Markt** erreicht im Jahr 2022 knapp 600 Milliarden USD<sup>3</sup>



RPA-Systeme können die **Arbeitskapazitäten** in einem Team von 35 bis 50 % erhöhen<sup>4</sup>



Das Segment der Großunternehmen hält im Jahr 2021 mit 70 % den **größten Anteil** am RPA-Markt nach Unternehmensgröße<sup>4</sup>



Der größte **RPA-Marktwachstum** während der nächsten vier Jahren wird im asiatischen Gebiet, mit einer jährlichen Wachstumsrate von 38,2 %, erwartet<sup>4</sup>



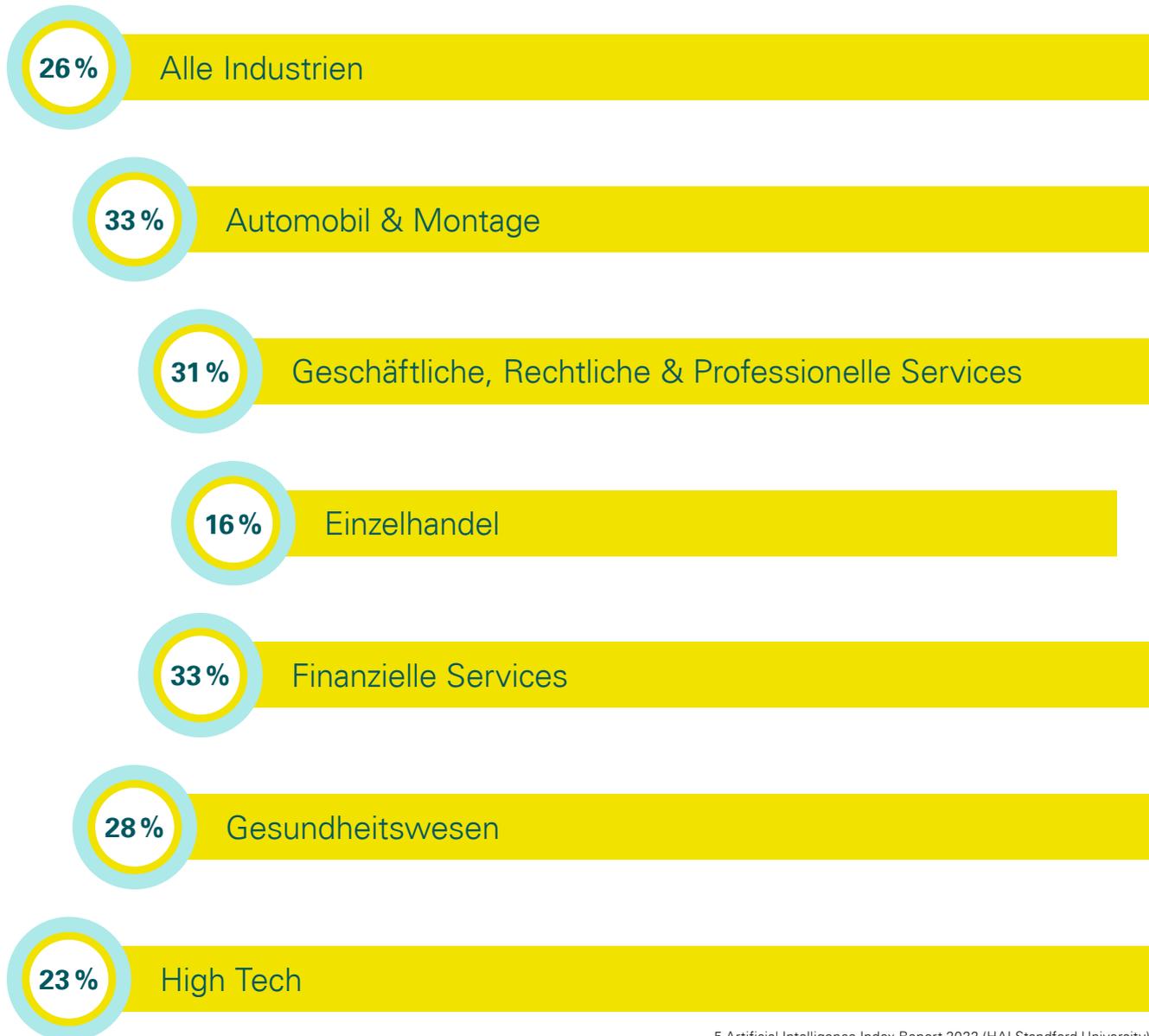
Bis 2030 wird prognostiziert, dass der RPA-Markt einen **Wert** von 22,14 Milliarden USD erreicht<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Gartner Forecasts Worldwide Hyperautomation-Enabling Software Market to Reach Nearly \$ 600 Billion by 2022 (Gartner 2021)

<sup>4</sup> Robotic Process Automation Market Forecast 2022–2027 (Report)

# RPA-Anwendung in Industrien<sup>5</sup>

04



<sup>5</sup> Artificial Intelligence Index Report 2022 (HAI Stanford University)

# 05 Anbietermatrix

Stammdaten								
Anbieter	Automation Anywhere	Microsoft	NICE	Pegasystems	SAP	SS&C Technologies Blue Prism	Uiipath	workfusion
								
Hauptsitz	San Jose, Kalifornien, USA	Redmond, Washington, USA	Ra'anana, Israel	Cambridge, Massachusetts, USA	Walldorf	Warrington, Großbritannien	New York	New York City, New York, USA
Anzahl Standorte in D	–	13	3	3	14	1	1	3
Gründungs-jahr	2003	1975	1986	1983	1972	2001	2005	2010
Markteintritt Lösung	2003	2019	2017	2016	2019	2001	2005	2014
Anzahl Mitarbeiter								
Gesamt	> 3.000	> 181.000	> 7.500	> 5.200	105.000	> 2.000	4.000	600
In der Software-Entwicklung	> 1.000	> 66.000	> 2.500	> 3.000	ca. 30.000	> 800	k. A.	> 200
Betriebsmodell								
Lizenzmodell	User/Session	User	User/Session	User	User/Session	User	User/Session	User/Session
Vertragslaufzeit	Ab 1. Jahr	Ab 1. Monat	Ab 1. Jahr	Ab 1. Jahr	Ab 1. Jahr	Ab 1. Jahr	Ab 1. Jahr	Ab 1. Jahr
Modulbasiert	+	+	k. A.	k. A.	–	–	+	k. A.

Auf der Basis eines ersten, einfachen **Kriterienkatalogs** werden nachfolgend einige ausgewählte RPA-Software-Anbieter dargestellt (Eigenauskunft auf BEMD-Anfrage). Die Darstellung ist nicht abschließend. Weitere Details und Auskünfte stellt der BEMD auf Nachfrage gerne zur Verfügung.

Anbieter	Automation Anywhere	Microsoft	NICE	Pegasystems	SAP	SS&C Technologies Blue Prism	UiPath	workfusion
								
<b>Lösung</b>								
Betriebsmodell On Premise/ Cloud/Hybrid	+ / + / +	+ / + / +	+ / + / +	+ / + / +	+ / + / +	+ / + / +	+ / + / +	+ / + / +
Betriebssystem-verfügbarkeit	Windows, Linus, Mac	Windows	Windows, Linus	Windows	Windows	Windows	Windows	Windows
Lösungserweiterungen								
Analyse/	+	+	+	+	+	+	+	+
Monitoring	+	+	-	-	+	+	+	-
Process	+	+	+	+	+	+	+	+
Mining	+	+	+	+	+	+	+	+
DU								
KI/ML								
<b>Support</b>								
Support-Mitarbeiter	> 700	> 15.000	> 1.000	> 2.000	k. A.	> 200	> 200 weltweit	> 50
Anzahl Releases pro Jahr	k. A.	12	2	k. A.	12	2	2	k. A.
Deutschsprachiger Support	+	+	+	+	-	+	+	-

# 06 Wiki

Suchwort	Erläuterung
API	Application Programming Interface (API). APIs sind Mechanismen, die es zwei Software-Komponenten ermöglichen, über eine Reihe von Definitionen und Protokollen miteinander zu kommunizieren.
Attended Bot	Unterstützender Roboter, der Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit parallel und direkt unterstützen kann. Diese Art von Roboter wird für die hybride Prozessbearbeitung verwendet und muss durch den Menschen manuell gestartet werden.
Backoffice	Das Backoffice bezeichnet den Teil eines Unternehmens, der sich um die Verwaltung von Informationen und die Unterstützung von internen Abläufen kümmert. Die Aufgaben des Backoffice laufen in der Regel im Hintergrund ab und dienen der Aufrechterhaltung des Kerngeschäfts.
Bot	Softwareroboter: (Software-) Einheit/Komponente, die den Prozess automatisch ausführt, unter anderem durch Nachahmen menschlicher Interaktionen mit Benutzerschnittstellen verschiedenster Softwaresysteme.
Drag and Drop	Deutsch „Ziehen und Ablegen“, ist eine Methode zur Bedienung grafischer Benutzeroberflächen durch das Bewegen grafischer Elemente mittels des Mauszeigers. Ein beliebiges Element kann damit gezogen, über einem möglichen Ziel losgelassen und damit verschoben werden.
DU	Document Understanding: Darunter versteht man den lernenden Prozess der Extraktion und Konvertierung aussagekräftiger Informationen aus unstrukturierten oder teilstrukturierten Dokumenten in strukturierte Daten zur Analyse und weiteren Nutzung.
HTML	HTML ist die Abkürzung für „Hypertext Markup Language“, eine einheitliche, textbasierte Auszeichnungssprache. HTML ermöglicht Browsern eine Interpretation und Anzeige sowie das Verknüpfen von Webseiten.
Hyperautomation	Ein breiterer Einsatz von künstlicher Intelligenz zur fortgeschrittenen Entscheidungsfindung.

Suchwort	Erläuterung
IT-Governance	Die IT-Governance bildet einen regulatorischen Rahmen, der die Informationstechnologie mit der Unternehmensstrategie verzahnt. Es soll sichergestellt werden, dass die Informationstechnologie strategisch eingesetzt wird, um die Unternehmensziele optimal und nachhaltig zu unterstützen. Ihr wesentliches Ziel ist es, IT-Risiken zu minimieren und dazu beizutragen, den Unternehmenswert zu steigern.
KI	Künstliche Intelligenz: von Menschen entwickelte Intelligenz, zur Nachahmung menschlichen Verhaltens bzw. Denkens.
ML	Machine Learning (Maschinelles Lernen): Algorithmen und statistische Methoden werden von Computersystemen genutzt, um bestimmte Aufgaben ohne explizite menschliche Anweisung zu erledigen, indem Muster erkannt und Schlussfolgerungen gezogen werden. ML stellt eine Teilmenge der KI dar.
OCR	Optical Character Recognition (Optische Zeichen- oder Texterkennung): Ermöglicht die Umwandlung verschiedener digitaler (Bild-)Dokumente in bearbeitbare und durchsuchbare Dateien.
Process Mining	Process Mining ist das Rekonstruieren und Auswerten von Geschäftsprozessen auf Basis digitaler Spuren in den IT-Systemen.
Proof-of-Concept	Ein Proof of Concept (PoC) ist ein Meilenstein, an dem die prinzipielle Durchführbarkeit eines Vorhabens belegt wird. Der positive oder negative Machbarkeitsnachweis ist das Ergebnis einer Machbarkeitsstudie. In der Regel ist mit dem PoC meist die Entwicklung eines Prototyps verbunden, der die benötigte Kernfunktionalität aufweist.
Unattended Bot	Selbstständiger Roboter, der es schafft, ohne manuellen Start durch einen Menschen, Prozesse vollautomatisch abzuarbeiten. Der Startbefehl kann stattdessen über gewisse Ereignisse oder einen Zeitplan erfolgen.

# 07 BEMD

Wir stellen uns vor!

## **Der Bundesverband der Energiemarktdienstleister (BEMD) e. V. ist das größte Netzwerk für Energiemarktdienstleister in Deutschland:**

Der BEMD vertritt mittlerweile über **fünfzig Mitglieder** und Innovationspartner, darunter Abrechnungs-, Zähl-, Mess- und IT-Zählergesellschaften und -dienstleister, Messstellenbetreiber, Beratungsunternehmen, Call Center, Förderungsmanagementgesellschaften und weitere Dienstleister der Branche.

## **Dabei setzt der BEMD als Informationsplattform der Branche Schwerpunkte in den folgenden Bereichen:**

- 1.** Als **Interessensvertretung** bezieht der BEMD Position gegenüber Gremien, Verbänden und dem Gesetzgeber zu laufenden Entscheidungsverfahren.
- 2.** Mit der unter seinem Dach gebündelten Fachkompetenz erstellt der BEMD im Rahmen verschiedener Arbeitsgruppen Standards und Werkzeuge zu Themen von Innovationen bis IT-Lösungen im Bereich **Meter to Cash**.

- 3.** Als **Netzwerk** der wichtigsten Unternehmen im Energiemarktdienstleistungssektor fördert der BEMD Austausch und Networking unter seinen Mitgliedern und Innovationspartnern, unter anderem auch ...
- 4.** ... durch die vielfältigen **Veranstaltungen**, vom jährlichen **BEMD-Bundeskongress** bis hin zu internen und „exklusiveren“ Veranstaltungen wie den **BEMD Executive Foren**.

Das vorliegende Booklet wurde von der Arbeitsgruppe Innovationen erstellt. Die AG hat sich zum Ziel gesetzt, Innovationen unter den Energiemarktdienstleistern im BEMD zu fördern. Hierfür betrachtet die AG aktuelle Entwicklungen und Technologien und erarbeitet **Übersichten und Werkzeuge**, damit Energiemarktdienstleister diese besser nutzen können.

**Bei Interesse am BEMD, Anmerkungen oder Fragen können Sie sich gerne an die BEMD-Geschäftsstelle wenden: [geschaeftsstelle@bemd.de](mailto:geschaeftsstelle@bemd.de).**

## Competition Compliance Guideline des BEMD e.V.:

**Grundsätzliche Verstöße** gegen die Competition Compliance Guideline des BEMD sind:

1. Absprachen über Preise
2. Absprachen über die Aufteilung des Marktes
  - a. territorial
  - b. nach Kunden
3. Absprachen über wettbewerbsrelevante Geschäftsbedingungen
4. Absprachen über Bieter- und Ausschreibungsverfahren
5. Gemeinschaftlicher Boykott von Marktteilnehmern

**Mögliche Verstöße** gegen die Competition Compliance Guideline des BEMD sind:

1. Austausch vertraulicher Informationen zu Kunden, Preisgestaltung und Marktstrategie sowie Gehaltsstruktur
2. Politische Kommunikation, die die Trennung zwischen Regulierern und Regulierten aufhebt
3. Setzen von Standards:
  - a. bei exklusiven und intransparenten Verfahren
  - b. wenn andere Marktteilnehmer oder Produkte an der Marktteilnahme beschränkt oder ausgeschlossen werden
4. Zertifizierung
  - a. mit nicht objektiven Kriterien
  - b. durch die der Wettbewerb beschränkt wird

# Mitglieder

Ralf Bernhard (Thüga SmartService GmbH)



Sascha Caußen (evu zählwerk GmbH)



Gunther Jahn (DMS Gruppe)



Timo Dell (rku.it GmbH)



Christian Kenter (rku.it GmbH)

Dennis Egles (hsag Heidelberger Services AG)



Christoph Ermeier (m3 management consulting GmbH)



Ingmar Helmers (Cronos Unternehmensberatung GmbH)



Simon Weuthen (Cronos Unternehmensberatung GmbH)

Karl Johann (enmore consulting AG)



Emre Sari (enmore consulting AG)

Maximilian Joßbächer (Q\_PERIOR AG)



Frank Nowak (prego services GmbH)



Stephan Lüdtkke (Soluvia Energy Services GmbH)



Philipp Spangardt (phi-Consulting GmbH (Aareon))







**Bundesverband der Energiemarktdienstleister  
(BEMD) e. V.**

Geschäftsstelle  
Parkstraße 123  
D-28209 Bremen

+49 (0)421 / 34 66 85 71  
[info@bemd.de](mailto:info@bemd.de)  
[www.bemd.de](http://www.bemd.de)