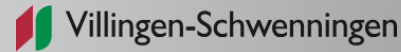


RPA-Use Case Villingen-Schwenningen: Automatisierung Geburts- und Sterbeurkunde



Herausforderung:

- Die Beantragung der Geburts- und Sterbeurkunden erfolgte über verschiedene Eingangskanäle (Telefon, E-Mail, Brief, persönlich vor Ort) und wurde komplett manuell bearbeitet: von der Suche und Urkundenerstellung in Autista mit ggf. Nacherfassung, Info-Mail an den Antragsteller mit Zahlungsdaten, Excel-Gebührenliste ausfüllen, Anschreiben erstellen und drucken, MPS Zahlungsdaten abgleichen bis hin zum Urkundenversand nach Zahlungseingang.



Lösung

- Zunächst wurde ein eindeutiger Eingangskanal für die Antragstellung in Form eines Typo3 Formulars auf der Homepage der Stadt Villingen-Schwenningen eingerichtet.
- Der Antrag geht per E-Mail ein und wird vom Bot ausgelesen. Er logt sich über die Citrix-Umgebung in Autista ein, um nach den Antragstellerdaten zu suchen. In einer E-Mail an das Urkundenpostfach teilt er mit, ob und in welcher Form die Antragstellerdaten vorliegen (elektronisch, Papierform, gar nicht). Der Antrag kann anhand der automatisierten E-Mail abgearbeitet werden.
- Der Software Roboter öffnet die Gebührenliste, trägt die Daten vom Antragsteller ein und generiert automatisch einen Verwendungszweck. Der Bot schickt eine E-Mail mit den Zahlungsdaten an den Antragsteller. Die Urkunde wird automatisiert erstellt und gedruckt.



Benefits

- Reduzieren der Kommunikationskanäle
- Vollständig ausgefüllte Antragsformulare
- Automatisches Ausfüllen der Excel Tabelle, des Verwendungszwecks sowie automatischer E-Mail Versand an Antragsteller (Zahlungsdaten)
- Zeitersparnis:
 - Papierform: vorher 27,5 Min. / mit Bot 21,5 Min. (-6 Min.)
 - Elektronisch: vorher 15 Min. / mit Bot 8,5 Min. (-6,5 Min.)
 - Zeitgewinn von ca. 1,5 - 2 Stunden täglich

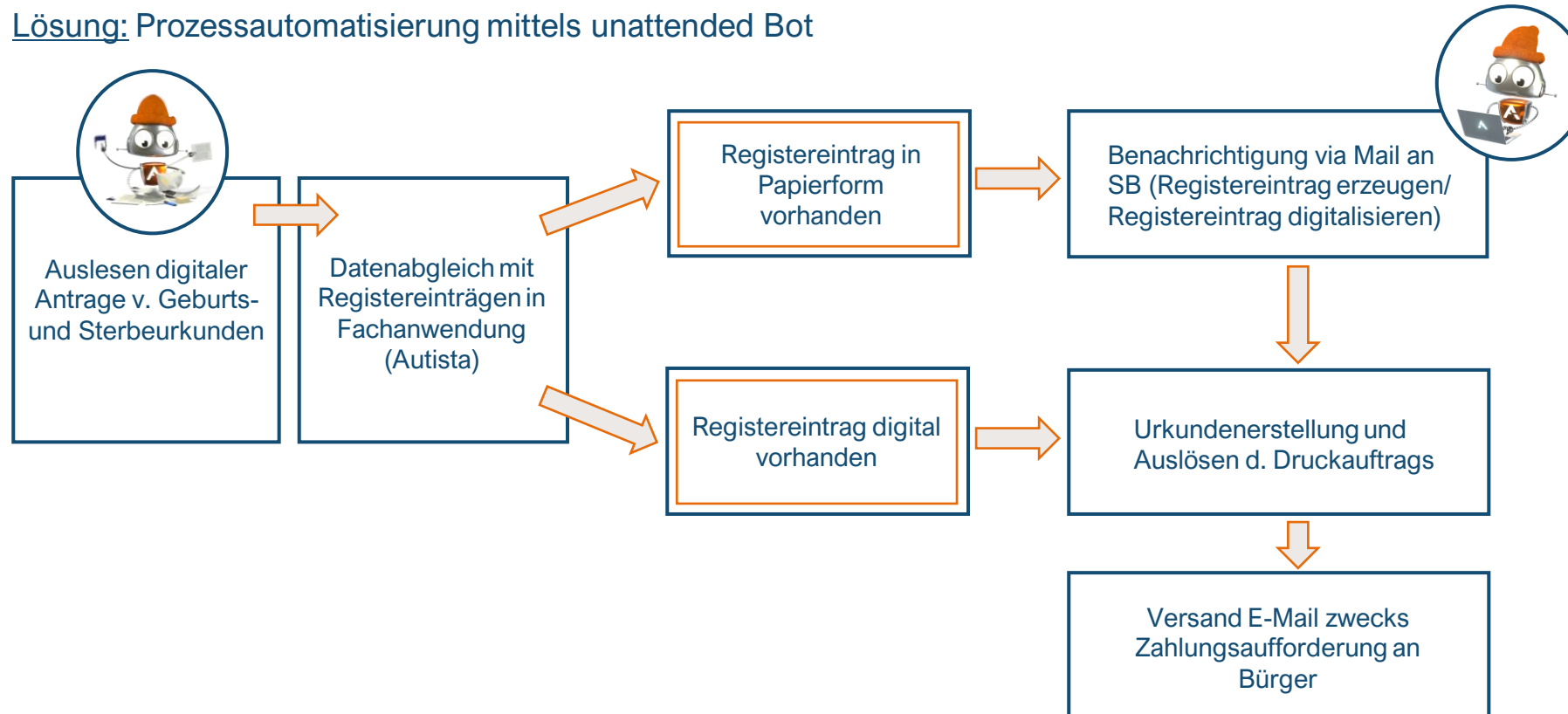
RPA USE CASE

URKUNDENBEANTRAGUNG

Herausforderung:

- Bearbeitung digitaler Urkundenbeantragung von Geburts- und Sterbeurkunden
- Datenabgleich in Fachanwendung
- Automatische Benachrichtigungen an Sachbearbeiter und Bürger

Lösung: Prozessautomatisierung mittels unattended Bot



BENEFITS

**Verkürzung
Prozessdurchlaufzeit
50-70%**

**Zeitersparnis pro
Urkunde:
Papierform 6 Min.
Elektronisch: 6,5 Min.**

**Höhere
Bürgerzufriedenheit**

**Ausgleich
Fachkräftemangel**