

RPA-Use Case: Trinkwassermeldung beim Gesundheitsamt



Herausforderung:

- Das Gesundheitsamt wird telefonisch oder online über eine Störung bzw. Verunreinigung im Trinkwassersystem informiert.
- Die Meldung wird erfasst und nach Dringlichkeit und Relevanz eingeordnet. In dringenden Fällen, z.B. bei starken Verunreinigungen, werden die zuständigen Stellen (z. B. Wasserversorger / Umweltbehörde) umgehend informiert. Bei weniger dringlichen Meldungen wird eine interne Bearbeitung und Überprüfung eingeleitet.
- Das Gesundheitsamt leitet Maßnahmen zur Behebung der Störung oder Verunreinigung ein verbunden mit einer Information an die Person, die die Störung gemeldet hat.
- Nach Abschluss der Maßnahmen erfolgt eine abschließende Überprüfung und Bewertung der Situation sowie eine entsprechende Dokumentation.



Lösung

- Der Software Roboter liest die eingehenden Meldungen aus und überträgt sie ins System.
- Anhand definierter Kriterien ordnet er der Meldung eine Dringlichkeitsstufe zu.
- Da RPA mit einem Workflow-Management-System verbunden ist, werden alle notwendigen Maßnahmen automatisiert angestoßen und dokumentiert.
- Der Software Roboter sendet automatisiert regelmäßige Updates an die involvierten Stellen.
- Nach erfolgreicher Lösung der Störung bzw. Verunreinigung werden alle Dokumente im System hinterlegt.



Benefits

- Der Software Roboter übernimmt die monotonen und fehleranfälligen Dateneingaben, Mitarbeitende des Gesundheitsamtes müssen sich nur noch um Ausnahmefälle kümmern.
- Die Zeitersparnis liegt bei ca. 50%, die damit verbundene Kostenreduktion bei ca. 33%.



TRINKWASSERMELDUNG



Kommunikation

regelmäßige Updates, um den Meldenden auf dem Laufenden zu halten und Fragen zu beantworten

Alle orange hinterlegten Prozessschritte können mit **Robin und RPA** automatisiert werden. Dadurch wird der Prozess effizienter gestaltet, Bearbeitungszeiten verkürzt und die Fehleranfälligkeit reduziert.