

Use Case Amt für Planen, Bauen und Wohnen beim Main-Kinzig-Kreis



Das Amt für Planen, Bauen und Wohnen ist u.a. für die Bearbeitung von Wohngeldanträgen verantwortlich.

Herausforderung

Aus dem Bereich der Wohngeldantragsbearbeitung werden durch hohe Fallzahlen starke Verzögerungen in der Antragsbearbeitung sowie steigende Meldungen von Überlastungsanzeigen der Sachbearbeiter gemeldet. Die Antragsbearbeitung beinhaltet sowohl einfache als auch sehr komplexe Verwaltungsarbeiten. Zur Verbesserung der Durchlaufzeiten in der Antragsbearbeitung wird eine RPA-Lösung zur Automatisierung einfacher und immer wiederkehrender Aufgaben eingesetzt. Diese arbeitet vornehmlich nachts und am Wochenende um nicht in laufende Bearbeitungen eingreifen zu können. Dadurch ist es den Mitarbeitern oft nicht transparent, welche Bearbeitungsschritte bei welchem Vorgang von dieser Lösung bis zu welchem Grad hin erledigt wurde.

Lösungsansatz mit AURA

Es wurde über eine Integration zwischen der RPA-Lösung und AURA eine Möglichkeit geschaffen, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen sowohl High-Level als auch sehr detaillierten Überblick in Echtzeit über die von der Automatisierungslösung erledigten Aufträge zu geben. Über die RESTful API Schnittstelle von LIMBAS werden aus der RPA Lösung heraus relevante Daten von den bearbeiteten Datensätzen nach AURA gesendet.

Vorname	Name	Ablehnung	Fälligkeitsdatum	Bezeichnung	Stichtag
		Yes			
		Yes	28.03.2025	formloser Antrag	31.03.2025
		Yes	31.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	31.03.2025
		Yes	31.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	31.03.2025
		Yes	30.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	31.03.2025
		Yes	31.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	31.03.2025
		Yes	30.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	31.03.2025
		Yes	30.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	31.03.2025
		Yes	31.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	31.03.2025
		Yes	31.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	31.03.2025
		Yes	28.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	31.03.2025
		Yes	28.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	30.03.2025
		Yes	30.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	30.03.2025
		Yes	30.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	30.03.2025
		Yes	28.03.2025	Anforderung fehlender Unterlagen	30.03.2025
		Yes	28.03.2025	formloser Antrag	30.03.2025

Abbildung: Übersicht über alle von der RPA bearbeiteten Datensätze der Fachanwendung für Wohngeld in AURA

Diese Datensätze beinhalten die wichtigsten Daten, die die RPA-Lösung am jeweiligen Datensatz bearbeitet hat, sowie eine Referenz zum entsprechenden Datensatz in der Fachanwendung.

Negativer Bescheid
Datei | Ansicht | Extras

🏠 🔍 🗑️ 📄 📊 📧 📱 🔔

Wohngeldantrag: Bescheid ablehnen

AURA-ID:

Prozessdaten

Prozessdurchlauf	EMMA-Prozess-ID	URL
<input type="text" value="14.04.2025 09:39:52"/>	<input type="text" value="11754938"/>	<input type="text" value="Production"/>

Letztes Anschreiben

Datum	Status
<input type="text" value="25.02.2025"/>	<input type="text" value="erstellt"/>
Anschreiben	
<input type="text" value="Anforderung fehlender Unterlagen"/>	

Antragsdaten

Kennnummer	
<input type="text" value="1020"/>	
Vorname	Name
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Typ	<input type="text" value="Fristsetzung Anschreiben"/>
Bezeichnung	<input type="text" value="Anforderung fehlender Unterlagen"/>

Antragsanalyse

Antrag abgelehnt, Frist gelöscht

Datum letztes Anschreiben	<input type="text" value="25.02.2025"/>
Fälligkeitsdatum	<input type="text" value="28.03.2025"/>
Stichtag	<input type="text" value="31.03.2025"/>
Bescheid außerhalb der Kulanzfrist?	<input type="text" value="Yes"/>

Legende

Fälligkeitsdatum: Datum in Übersicht 'Fällige Termine' - = Datum aus der Frist
 Stichtag: Tag des Durchlaufs - 14 Tage Kulanz
 Datum letztes Anschreiben: Neuestes Datum aller Anschreiben in Ansicht 'Anschreiben'

Datensatz: ⏪ ⏩ 🔄

Abbildung: Detailansicht eines der RPA bearbeiteten Datensatzes einer Fachanwendung in AURA

Mittels der Grafana-Integration in AURA wird eine Übersicht über alle von der RPA-Lösung bearbeiteten Datensätze dargestellt.

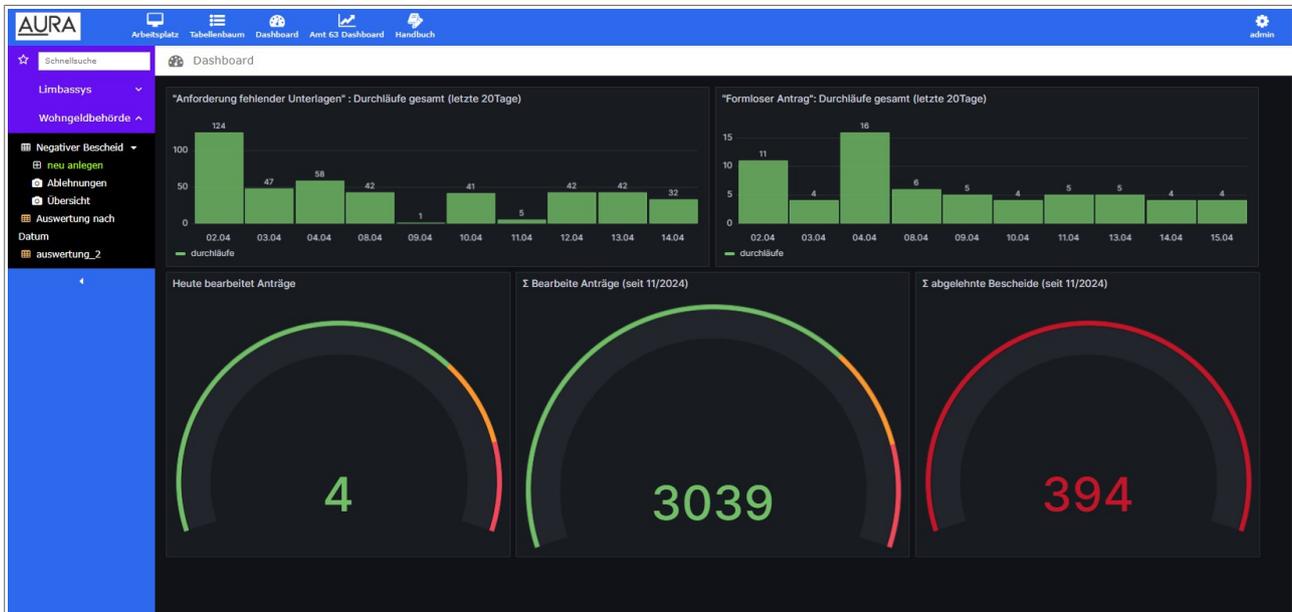


Abbildung: Grafana-Integration stellt einen ‚Managementsicht‘ bezüglich der Performance der eingesetzten RPA-Lösung dar.

Fazit

Robot Process Automation (RPA) werden bei der Bewältigung von Verwaltungsaufgaben immer wichtiger werden und sind heute bereits fester Bestandteil in vielen Kommunen.

Die Herausforderung bei eingesetzten RPA-Lösungen ist oft die Transparenz darüber, welche Prozesse sie im Hintergrund wie automatisiert bearbeitet hat. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen AURA, um die bearbeiteten Vorgänge im Fachverfahren nochmals zu überprüfen und schlussendlich freizugeben. Damit sorgt AURA mit seiner Integrationsfähigkeit mit der RPA-Lösung für eine höhere Qualität im automatisierten Prozess. Durch die generische RESTful-API Schnittstelle kann AURA mit jeder eingesetzten RPA-Lösung integriert werden. Die Integration an sich ist in den meisten Fällen lediglich ein zusätzlicher Prozessschritt in der eingesetzten RPA-Lösung.