Success Story

AURA - Transparenz für RPA-gestützte Wohngeldprozesse

Mit AURA entsteht für das Amt für Planen, Bauen und Wohnen eine zentrale Transparenz- und Kontrollanwendung für automatisierte Bearbeitungsschritte in der Wohngeldantragsbearbeitung. Die auf LIMBAS basierende Lösung macht sichtbar, welche Vorgänge durch eine RPA-Lösung bearbeitet wurden, welche Ergebnisse vorliegen und wo eine fachliche Prüfung oder Freigabe erforderlich ist.

Die fachlichen Anpassungen und die Weiterentwicklung erfolgen innerhalb des Main-Kinzig-Kreises. Als technologische Basis dient die Open-Source-Low-Code-Plattform LIMBAS.

Kunde	Anwendung	Technologie	Umsetzung
Main-Kinzig-Kreis	**AURA - RPA-Transparenz für Wohngeldprozesse**	**LIMBAS Open Source Low-Code**	**Main-Kinzig-Kreis / Amt für Digitalisierung, IT und eGovernment**

Auf den Punkt

AURA schafft Transparenz über automatisierte RPA-Bearbeitungsschritte in der Wohngeldbearbeitung. Sachbearbeitung und Leitung erhalten eine zentrale Sicht auf bearbeitete Datensätze, Detailinformationen und Kennzahlen - als Grundlage für Qualitätssicherung, Freigabe und kontinuierliche Prozessverbesserung.

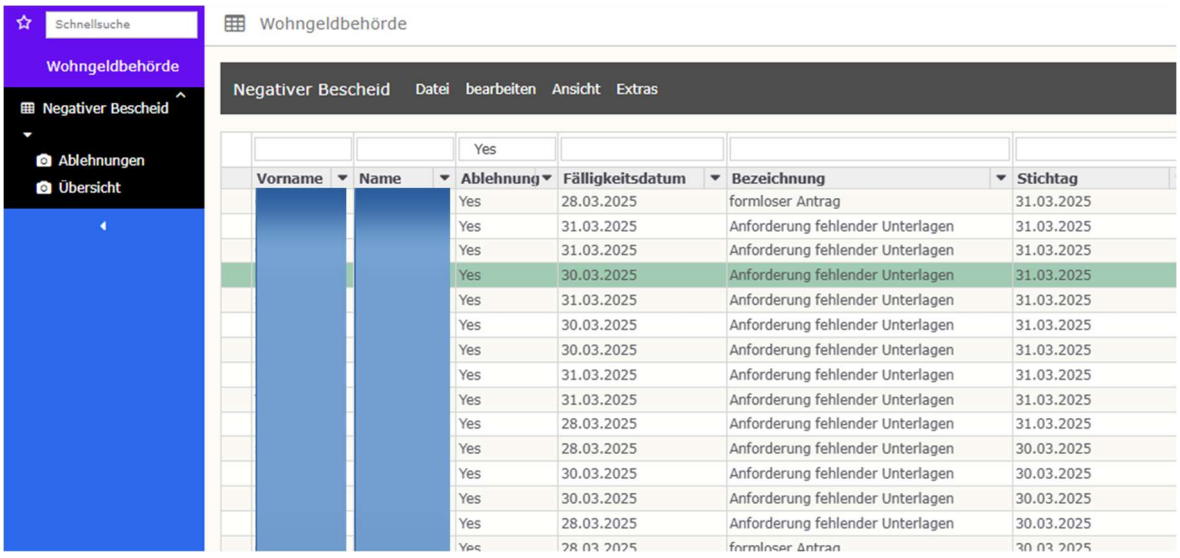


Abb. 1: Übersicht über von der RPA-Lösung bearbeitete Datensätze in AURA

1. Ausgangssituation

Das Amt für Planen, Bauen und Wohnen ist unter anderem für die Bearbeitung von Wohngeldanträgen verantwortlich. Hohe Fallzahlen und komplexe Einzelfälle führen in diesem Bereich zu steigenden Anforderungen an Durchlaufzeiten, Nachvollziehbarkeit und Qualität der Bearbeitung.

Zur Entlastung der Sachbearbeitung wird eine RPA-Lösung eingesetzt, die einfache und wiederkehrende Bearbeitungsschritte automatisiert. Diese Automatisierung läuft überwiegend nachts und am Wochenende, damit laufende manuelle Bearbeitungen nicht gestört werden.

2. Herausforderung

Die Automatisierung entlastet die Facharbeit, erzeugt aber zugleich eine neue Anforderung: Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter muss nachvollziehbar bleiben, welche Vorgänge im Hintergrund durch die RPA-Lösung bearbeitet wurden, welche Schritte erfolgreich abgeschlossen wurden und wo eine fachliche Prüfung notwendig ist.

Ohne zentrale Transparenz entstehen Informationslücken zwischen Fachverfahren, RPA-Prozess und Sachbearbeitung. Gerade bei hohen Fallzahlen ist es entscheidend, automatisierte Bearbeitungsschritte nicht nur technisch auszuführen, sondern fachlich kontrollierbar und auswertbar zu machen.

- transparente Übersicht über alle durch die RPA-Lösung bearbeiteten Datensätze
- detaillierte Nachvollziehbarkeit einzelner Bearbeitungsschritte und Ergebnisse
- Referenz auf den zugehörigen Vorgang im Fachverfahren
- Echtzeit-Übertragung relevanter Prozessdaten über eine REST-Schnittstelle
- Managementsicht auf Volumen, Leistung und Bearbeitungsstand der Automatisierung
- Unterstützung der Sachbearbeitung bei Kontrolle, Nachbearbeitung und Freigabe

3. Lösungsansatz mit AURA

Über eine Integration zwischen RPA-Lösung und AURA wurde eine zentrale Fachanwendung geschaffen, die Bearbeitungsdaten automatisiert entgegennimmt und für die Fachseite verständlich aufbereitet. Die RPA-Lösung sendet relevante Informationen zu den bearbeiteten Datensätzen über die REST API von LIMBAS an AURA.

AURA übernimmt damit die Rolle einer Transparenz- und Qualitätssicherungsschicht zwischen automatisierter Prozessausführung und fachlicher Entscheidung. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen sowohl eine High-Level-Übersicht als auch Detaildaten zu jedem automatisiert bearbeiteten Vorgang.

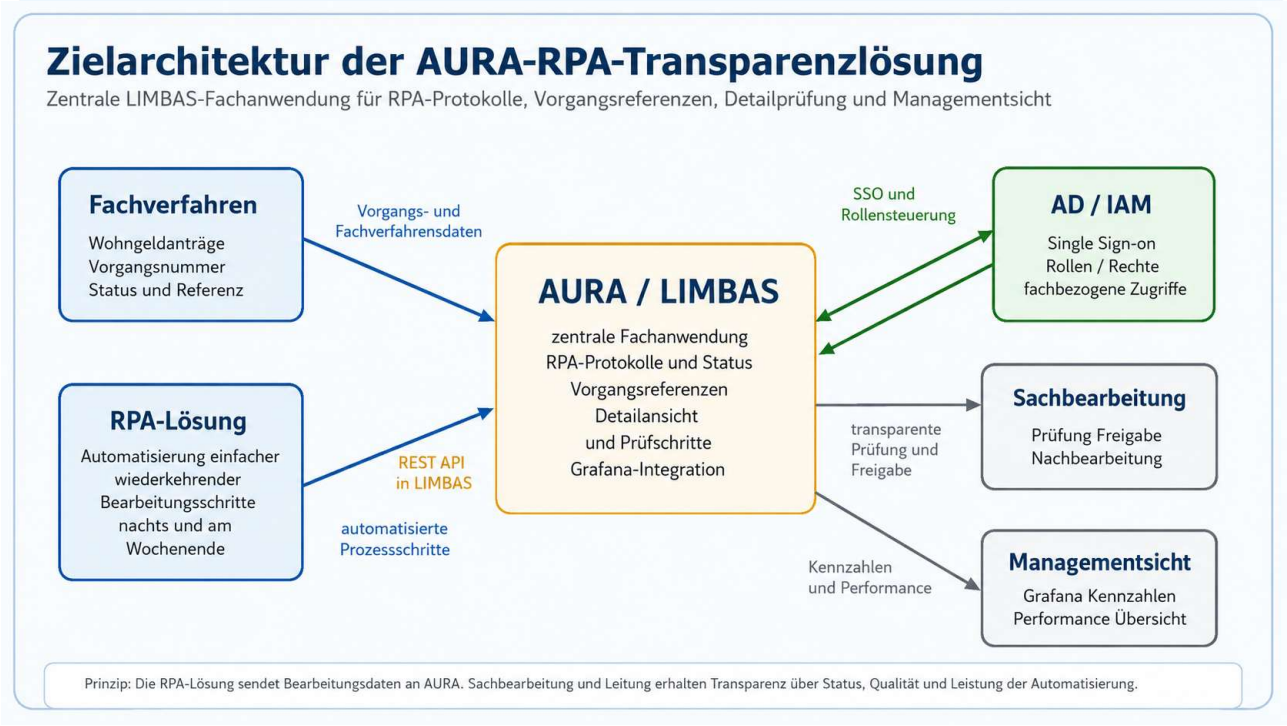


Abb. 2: Zielarchitektur der AURA-RPA-Transparenzlösung für die Wohngeldbearbeitung

4. Zentrale Funktionen der Lösung

Funktionsbereich	Mehrwert
RPA-Protokollierung	Übernahme relevanter Bearbeitungsinformationen aus der RPA-Lösung über die LIMBAS REST-API.
Vorgangsübersicht	Zentrale Liste aller automatisiert bearbeiteten Datensätze inklusive Status, Datum und fachlicher Referenz.
Detailprüfung	Anzeige der wichtigsten Informationen zum jeweiligen Vorgang und der durchgeführten RPA-Schritte.
Fachverfahrensbezug	Referenz auf den ursprünglichen Datensatz im Wohngeld-Fachverfahren zur schnellen Nachprüfung.
Managementsicht	Grafana-Integration zur Auswertung von Bearbeitungsvolumen, Performance und Prozessqualität.
Qualitätssicherung	Unterstützung der Sachbearbeitung bei Prüfung, Nachbearbeitung und abschließender Freigabe.

4.1 Übersicht über automatisiert bearbeitete Vorgänge

Die AURA-Übersicht zeigt, welche Vorgänge von der RPA-Lösung bearbeitet wurden. Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter erhalten damit eine klare Arbeitsliste für Prüfung, Nacharbeit oder Freigabe. Gleichzeitig entsteht ein zentraler Nachweis über die im Hintergrund ausgeführten Automatisierungsschritte.

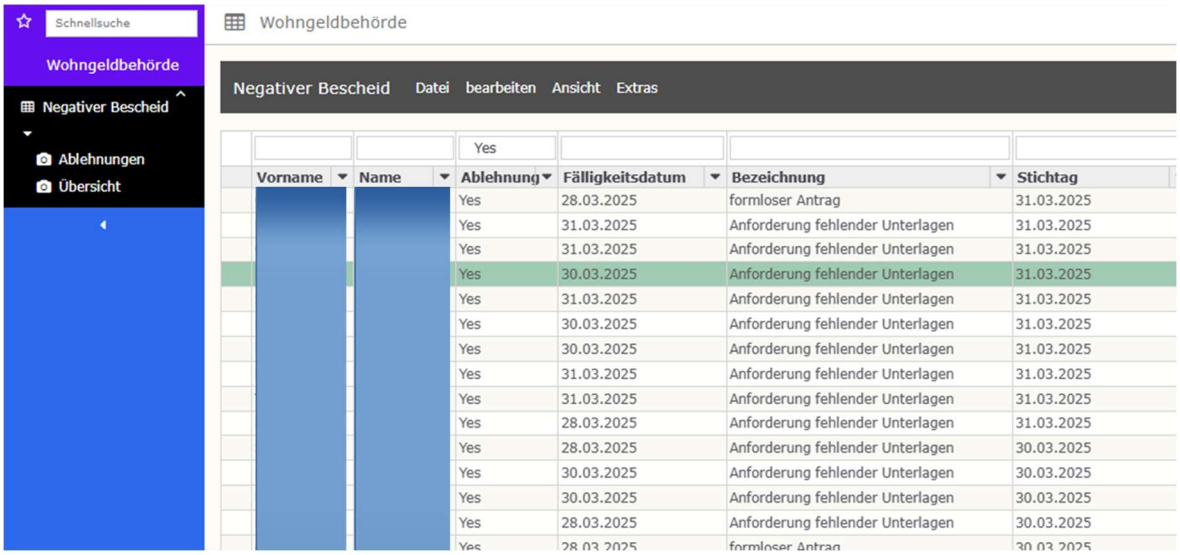


Abb. 3: Listenansicht der durch RPA bearbeiteten Wohngeldvorgänge

4.2 Detailansicht für fachliche Prüfung und Freigabe

Die Detailansicht enthält die wichtigsten Informationen, die die RPA-Lösung am jeweiligen Datensatz bearbeitet hat. Dazu gehören Statusinformationen, Bearbeitungsdaten und eine fachliche Referenz auf den entsprechenden Vorgang in der eingesetzten Fachanwendung. So kann die Sachbearbeitung gezielt prüfen, bevor der Vorgang final freigegeben wird.

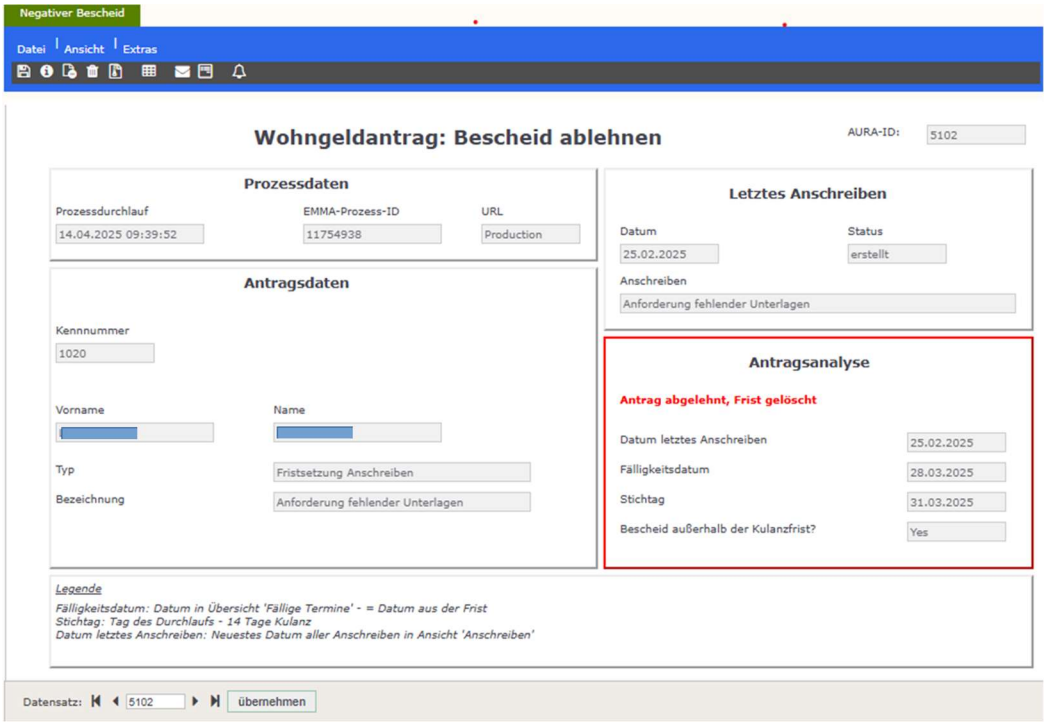


Abb. 4: Detailansicht eines von der RPA bearbeiteten Datensatzes in AURA

4.3 Grafana-Integration als Managementsicht

Über die Grafana-Integration entsteht eine kompakte Managementsicht auf die Performance der Automatisierung. Mengen, Bearbeitungsstände und Kennzahlen werden so nicht nur technisch protokolliert, sondern für Leitung und Fachbereich steuerbar gemacht.

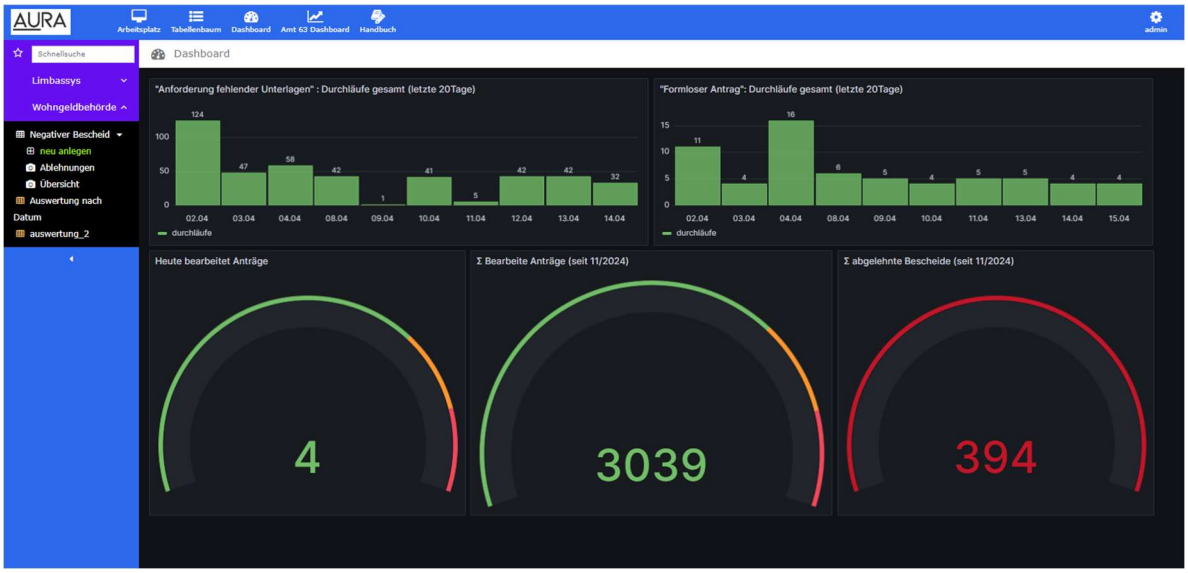


Abb. 5: Grafana-Dashboard zur Performance und Steuerung der RPA-Bearbeitung

5. Ergebnis und Mehrwert

Die Lösung verbindet die Effizienz automatisierter RPA-Bearbeitung mit der notwendigen fachlichen Transparenz. AURA macht sichtbar, was die Automatisierung im Hintergrund erledigt hat, und stellt die Informationen so bereit, dass Sachbearbeitung und Leitung fundierte Entscheidungen treffen können.

- höhere Transparenz über automatisierte Bearbeitungsschritte
- bessere Qualitätssicherung durch strukturierte Detailinformationen
- schnellere fachliche Prüfung und Freigabe bearbeiteter Vorgänge
- zentraler Überblick über Prozessleistung und Bearbeitungsvolumen
- geringerer Abstimmungsaufwand zwischen RPA-Betrieb und Fachbereich
- generische Integrationsbasis für weitere RPA-Szenarien über RESTful APIs

Fazit

Robotic Process Automation wird für die Bewältigung wiederkehrender Verwaltungsaufgaben zunehmend wichtig. In der Praxis entscheidet jedoch nicht allein die technische Automatisierung über den Erfolg, sondern auch die Transparenz, Nachvollziehbarkeit und fachliche Kontrollierbarkeit der Ergebnisse.

Mit AURA erhält der Main-Kinzig-Kreis eine flexible LIMBAS-basierte Lösung, die RPA-Prozesse sichtbar und steuerbar macht. Die Sachbearbeitung kann automatisiert bearbeitete Vorgänge gezielt überprüfen und freigeben, während Leitung und Fachbereich über Dashboards eine belastbare Sicht auf Performance und Bearbeitungsstand erhalten. Durch die generische RESTful API kann dieser Ansatz auch auf weitere RPA-Lösungen und Fachverfahren übertragen werden.