

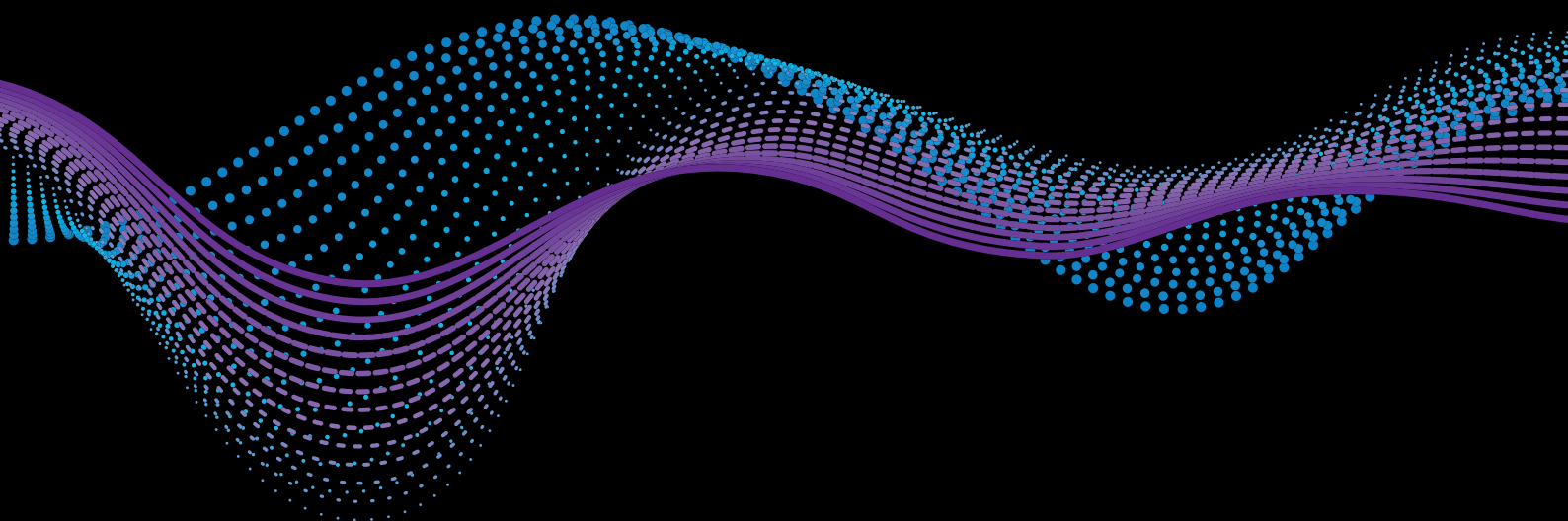
5|26

Auszug aus
Ausgabe 5
Oktober 2026



e|m|w

Das ener|gate-Magazin.



Strategien & Prozesse

Automatisierung und Künstliche Intelligenz in der Praxis

Von **Thomas Altrogge**, Leiter Digitalisierung & IT, Emergy Führungs- und Servicegesellschaft mbH, und **Veit Schwerm**, geschäftsführender Gesellschafter, Myflow Solutions GmbH

Automatisierung und Künstliche Intelligenz in der Praxis

Wie aus Einzelinitiativen gemeinsame Strukturen werden



Wie lässt sich aus einzelnen Automatisierungsinitiativen schrittweise eine gemeinsame, tragfähige Struktur entwickeln? Und welchen Hebel hat der Einsatz von Künstlicher Intelligenz dabei? Dieser Beitrag zeigt konkrete Praxisbeispiele für Energieversorger, von ersten Quick-Wins bis hin zu einer skalierbaren Automatisierung in der Fläche.

Von **Thomas Altrogge**, Leiter Digitalisierung & IT, Emergy Führungs- und Servicegesellschaft mbH, und **Veit Schwerm**, geschäftsführender Gesellschafter, Myflow Solutions GmbH

Automatisierung und Künstliche Intelligenz (KI) sind in vielen Energieversorgungsunternehmen derzeit ein intensiv diskutiertes Thema. Häufig beginnt die Debatte mit der Frage, wo sich KI einsetzen lässt. Die Erfahrungen bei Emergy zeigen jedoch: Der wirksamere Einstieg liegt woanders. Nachhaltige Automatisierung beginnt beim Prozess – bei konkreten Engpässen im Arbeitsalltag – und nicht beim Werkzeug. Viele dieser Engpässe folgen klaren Regeln und lassen sich mit klassischer Workflowautomatisierung bereits deutlich entschärfen. KI ist dabei ein wichtiger zusätzlicher Hebel, entfaltet ihren Nutzen aber erst dort, wo regelbasierte Ansätze an Grenzen stoßen.

Struktur statt Aktionismus

Bevor das Projekt „Emergy goes Automation“ 2026 gestartet war, sind in mehreren Bereichen initiativ (meist kleinere) Prozessautomatisierungen entstanden. Die Erfahrungen waren dabei durchweg positiv: viele Automatisierungen ließen sich direkt mit eigenen Inhouse-Ressourcen umsetzen. Die realisierten Automatisierungen hatten in der Regel ein positives Aufwand-Nutzen-Ratio, sodass die Amortisationszeit einer Maß-

nahme häufig deutlich unter einem Jahr lag. Die Lerneffekte für die Organisation waren durchgängig hoch – sowohl für die Stakeholder, deren Prozesse optimiert wurden, als auch für die Umsetzer (Flow-Architekten).

Die Herausforderung

Diese ersten Initiativen hatten einen entscheidenden Schwachpunkt: sie waren vorerst losgelöste Einzelmaßnahmen – initiiert und getrieben von den Pionieren in der Organisation. Was fehlte, war die nachhaltige Befähigung der Gesamtorganisation. Die Kernfragen: Wie schaffe ich es, Automatisierung für alle Bereiche nachhaltig zugänglich zu machen? Wie sichere ich eine hohe Wiederverwertbarkeit der Automatisierung und hebe damit Synergien bei der Umsetzung? Und wie schaffe ich gleichzeitig einen Rahmen, der einerseits klare Leitplanken setzt und andererseits den oben beschriebenen Pioniergeist und die Innovationskräfte einer Organisation nicht unnötig bändigt?

Das Zielbild

Der langfristige Zielpunkt ist ein hybrides Competence Center für Automatisierung und KI. Dieses Ziel ist jedoch nicht als

Startpunkt gesetzt, sondern als Ergebnis eines schrittweisen Lern- und Aufbauprozesses. Der Weg dorthin folgt einem klaren Reifegradmodell: von ersten Pionierfällen über organisationsweite Aktivierung und Potenzialinventur bis hin zu Quick Wins, Wissensaufbau und späterer Skalierung komplexer Prozesse.

Die konkrete Umsetzung

Um Automatisierung organisationsweit zu verankern, setzt Emery bewusst auf einen gestuften Workshop-Ansatz. Ziel ist es, alle Bereiche dort abzuholen, wo sie stehen – ohne die einen zu überfordern oder die anderen auszubremsten. Und ohne frühzeitig in Detaildiskussionen abzurutschen.

Starter-Workshops: Orientierung und Einordnung

Den Einstieg bilden sogenannte Starter Workshops auf Bereichsebene. Sie dienen dazu, ein gemeinsames Verständnis zu schaffen: Warum ist Automatisierung relevant? Welche Erfahrungen gibt es bereits im eigenen Unternehmen? Und wie ist der weitere Weg strukturiert? Zentraler Bestandteil dieser Workshops sind konkrete Beispiele. Sie verleihen dem Thema ein Gesicht und schaffen Glaubwürdigkeit. Erwartungsmanagement spielt dabei eine wichtige Rolle: Automatisierung soll entlasten, nicht zusätzliche Komplexität erzeugen.

Potenzial-Workshops: Ideen systematisch erfassen

Auf dieser Basis folgen Potenzial-Workshops in den Teams und Abteilungen. Hier geht es nicht um vollständige Prozessanalysen, sondern um das strukturierte Finden und Sammeln von Automatisierungsideen. Leitfragen helfen, typische Schmerzpunkte zu identifizieren: Wo wird heute viel manuell gearbeitet? Wo gibt es Medienbrüche? Welche Aufgaben sind repetitiv und klar regelbasiert? Das Ergebnis dieser Workshops ist kein fertiges Konzept, sondern ein gemeinsames Verständnis über relevante Ansatzpunkte – und ein erster strukturierter Pool an Ideen: verständlich, priorisiert und für die weitere Statusverfolgung geeignet.

Deep Dives nur, wenn es sinnvoll ist

Vertiefende Prozess-Deep-Dives sind bewusst die Ausnahme. Sie kommen nur dort zum Einsatz, wo Prozesse komplex sind oder eine End-to-End-Betrachtung erforderlich wird. Viele Quick Wins lassen sich ohne diese Detailtiefe umsetzen – und genau darin liegt ihre Stärke. Einfache Lösungen mit weniger Wirkung sind dabei klar im Vorteil gegenüber komplexeren Lösungen mit viel Impact. Denn es gilt: viele schießen zwar gerne auf die ganz große Entlastung. Allerdings ist hier auch das Risiko, an der Komplexität zu scheitern, besonders hoch. Damit wird jede Initiative schnell zum Rohrkrepiere.

Fünf konkrete Beispiele machen den Anfang

Um zu zeigen, wie unterschiedlich Fachlichkeit sein kann – und gleichzeitig wie ähnlich die zugrundeliegenden Automatisierungsmuster sind – wurden bei Emery fünf konkrete Beispiele ausführlicher betrachtet:

1. Kassenschnitt im Bäderbetrieb

In dem Fall ging es um die Automatisierung der regelmäßigen Zusammenführung, Prüfung und Ablage der Kassendaten. Das sorgt für einen verlässlichen, nachvollziehbaren Abschluss ohne manuelle Nacharbeit. Ein klar strukturierter, regelmäßig

wiederkehrender Ablauf, der durch Automatisierung stabiler, schneller und weniger fehleranfällig wird.

2. Terminplanung im Bäderbetrieb

Hier ging es um Unterstützung der Planung und Koordination von Terminen durch automatisierte Abstimmungen und Benachrichtigungen. Das reduziert den organisatorischen Aufwand im Tagesbetrieb und ist ein niedrighschwelliger Einstieg, der zeigt, wie sich organisatorische Routinen mit einfachen Workflows sinnvoll unterstützen lassen.

3. Personalprozess

Im Fokus dabei standen wiederkehrende administrative Schritte im Personalbereich, insbesondere bei Weiterleitungen, Informationsbereitstellung und Dokumentenhandling im Onboardingprozess beim Personal. Dabei handelt es sich um einen administrativen Prozess mit typischen Bausteinen wie Dokumentenhandling, Weiterleitungen und standardisierten Benachrichtigungen – exemplarisch für viele ähnliche Abläufe.

4. Zählerwesen Strom

An der Stelle erfasst die Automation Zählerdaten, übernimmt klar regelbasierte Prüf- und Verarbeitungsschritte im Zählerwesen und reduziert manuelle Datentransfers sowie Fehlerquellen im Prozess. Es handelt sich also um ein fachlich völlig anderes Umfeld, das dennoch auf denselben Grundmustern basiert: strukturierte Daten, Prüfregele, Routing und Statusverfolgung.

5. E-Mail-Sortierung im Kundencenter

Diese Maßnahme klassifiziert und sortiert eingehende E-Mails automatisch vor und schafft so Transparenz, schnellere Bearbeitung und eine gleichmäßigere Lastverteilung im Team. Das ist ein Beispiel an der Schnittstelle zwischen Kommunikation und Prozessarbeit, das zeigt, wie Vorsortierung und Transparenz Entlastung schaffen. Hier wird sichtbar, wo regelbasierte Automatisierung ausreicht – und wo sich ergänzend KI sinnvoll einsetzen lässt.

Die Wirkung

Diese Beispiele sind kein Selbstzweck. Sie zeigen, dass der Nutzen nicht aus einem einzelnen großen End-to-End-Prozess entsteht, sondern aus vielen wiederkehrenden Bausteinen. Das ist die Grundlage für eine wachsende Workflow-Bibliothek. Und die ist wiederum das Fundament für die weitere Skalierung in der Gesamtorganisation, weil jede neue Automatisierungsaufgabe mindestens zu großen Teilen schon einmal irgendwo gelöst wurde. Und sie zeigen auch: viele Use-Cases münden in einer reinen Geschäftsprozess-Automatisierung nach deterministischen Regeln. KI kann ein Baustein der Automatisierung sein – es ist aber einer, der nicht so häufig zum Einsatz kommt wie die rein regelbasierte Automatisierung.

Methodik und Werkzeuge für eine effiziente Umsetzung

Alle identifizierten Ideen münden in einen einheitlichen Quick-Check-Prozess. Er ist das zentrale Instrument der Potenzialinventur und sorgt dafür, dass jede Idee bewusst eingeordnet wird.

Im Quick-Check werden unter anderem betrachtet:

- Charakter des Prozesses (klar regelbasiert vs. variabel),

- erwarteter Nutzen – nicht nur Zeitersparnis, sondern auch Qualität, Transparenz, Fehlervermeidung oder Wiederverwendbarkeit,
- grober Umsetzungs- und Pflegeaufwand.

Wichtigstes Prinzip: **Jede Idee bekommt einen Platz.**

Entweder wird sie als Quick-Win umgesetzt, bewusst geparkt, für eine spätere Vertiefung vorgesehen oder konsequent verworfen, wenn Aufwand und Nutzen nicht in einem sinnvollen Verhältnis stehen. Automatisierungsressourcen werden gezielt eingesetzt, nicht nach dem Gießkannenprinzip. Etwa vier Monate nach dem ersten Initialworkshop wurden bereits mehr als 100 Ideen im Quick-Check analysiert und dokumentiert.

Von der Bewertung zur Umsetzung: Kanban und Sprints

Die Ergebnisse des Quick-Checks fließen in ein zentrales Kanban Board. Es bildet transparent ab, welche Ideen im Backlog sind, welche sich in Umsetzung befinden, welche abgeschlossen sind und welche bewusst nicht weiterverfolgt werden. Die Umsetzung erfolgt in Sprints. Das Kompetenzteam trifft sich 14-tägig für Planung und Review der Sprints. Aus dem priorisierten Backlog werden Quick-Wins ausgewählt und iterativ umgesetzt. Transparenz spielt dabei eine zentrale Rolle: Fachbereiche sehen, was aus ihren Ideen geworden ist, und Führungskräfte erkennen, dass Automatisierung in der Breite vorankommt – auch wenn Bereiche unterschiedlich schnell sind.

Toolset für Automatisierung

Die Emery bedient sich in diesem Vorhaben maßgeblich der gesamten Microsoft-Palette (Office, Sharepoint, Power Automate und Power Apps, Copilot Studio und Power BI) und folgt damit klaren Governancevorgaben. Die Frage nach den Werkzeugen ist aber tatsächlich sekundär – der gesamte Prozess lässt sich auch in einem anderen Toolsetup erfolgreich umsetzen.

Lernen, Messen, Nachjustieren

Zum Ansatz gehört auch eine bewusste Wirkungsbetrachtung. Automatisierungen werden ex ante grob bewertet und ex post überprüft. Quantitative Effekte wie Zeit- oder Kostenersparnis werden ebenso betrachtet wie qualitative Aspekte: Prozessklarheit, Stabilität oder Akzeptanz im Alltag. Diese Rückkopplung ist kein Selbstzweck. Sie dient dazu, Muster zu erkennen, Priorisierungen zu verbessern und den Automatisierungsbaukasten weiter zu schärfen. Und sie soll auch dem Management neben den vielen positiven Rückmeldungen im Projekt auch messbare Ergebnisse geben und damit auch die Möglichkeit, steuernd in den Gesamtprozess einzugreifen, wenn Automatisierung in Schräglage gerät oder wenn zusätzliche Ressourcenallokationen sich schnell amortisieren.

Die nächsten Schritte

Mit zunehmender Zahl erfolgreicher Quick-Wins verschiebt sich der Fokus. Prozess-Stakeholder sollen künftig stärker selbst Potenziale erkennen und formulieren. Die wachsende Use-Case-Galerie dient dabei als Impulsgeber: Lösungen aus einem Bereich regen Ideen in anderen Bereichen an. Parallel wird der Austausch ausgebaut. Einzelne Mitarbeitende, die In-

teresse und Fähigkeiten mitbringen, werden stärker in Umsetzung, Anpassung und Wartung eingebunden – immer begleitet durch ein zentrales Competence-Team. Der Kompetenzaufbau erfolgt bewusst „by doing“. Das operative Setup bleibt schlank, das Tooling pragmatisch, der Blick auf Wiederverwendbarkeit konsequent. Flankierend sind bereits einige Maßnahmen in der Pipeline, um noch stärker zu aktivieren und zu befähigen.

Fazit

Die Erfahrungen bei der Emery zeigen: Skalierbare Automatisierung entsteht nicht durch Technologieeuphorie, sondern durch einen klaren, prozessgetriebenen Weg. Erste erfolgreich umgesetzte und produktive Piloten schaffen die nötige Akzeptanz in der Organisation und sind damit eine wichtige Voraussetzung für die nächsten Schritte. Aktivierung über Workshops, ein einheitlicher Quick-Check und transparente Umsetzung über Kanban schaffen Struktur, ohne Geschwindigkeit zu verlieren. So wachsen aus Einzelinitiativen Quick-Wins, aus Quick-Wins Muster – und aus Mustern Schritt für Schritt eine organisationsweite Automatisierungsfähigkeit mit einer klaren Perspektive für die Zukunft. ➡



THOMAS ALTROGGE

Jahrgang 1988

- 2008–2014 Studium Volkswirtschaftslehre, WWU Münster
 - 2014–2015 BTC AG
 - 2015–2018 Schleupen SE
 - seit 2018 verschiedene Positionen bei der Emery Führungs- und Servicegesellschaft mbH (aktuell Abteilungsleitung Digitalisierung + IT)
- ✉ t.altrogge@emery.de



VEIT SCHWERM

Jahrgang 1973

- 1994–2000 Studium Wirtschaftsingenieur, KIT Karlsruhe
 - 2000–2016 Conenergy Unternehmensberatung
 - 2013–2019 Geschäftsführer, Enerxess GmbH (Conenergy-Gruppe)
 - 2019–2023 Geschäftsführer, Greenconnector GmbH (Conenergy-Gruppe)
 - seit 2023 geschäftsführender Gesellschafter Myflow Solutions GmbH
- ✉ veit@myflow-solutions.de

e|m|w

Das ener|gate-Magazin.

energate gmbh

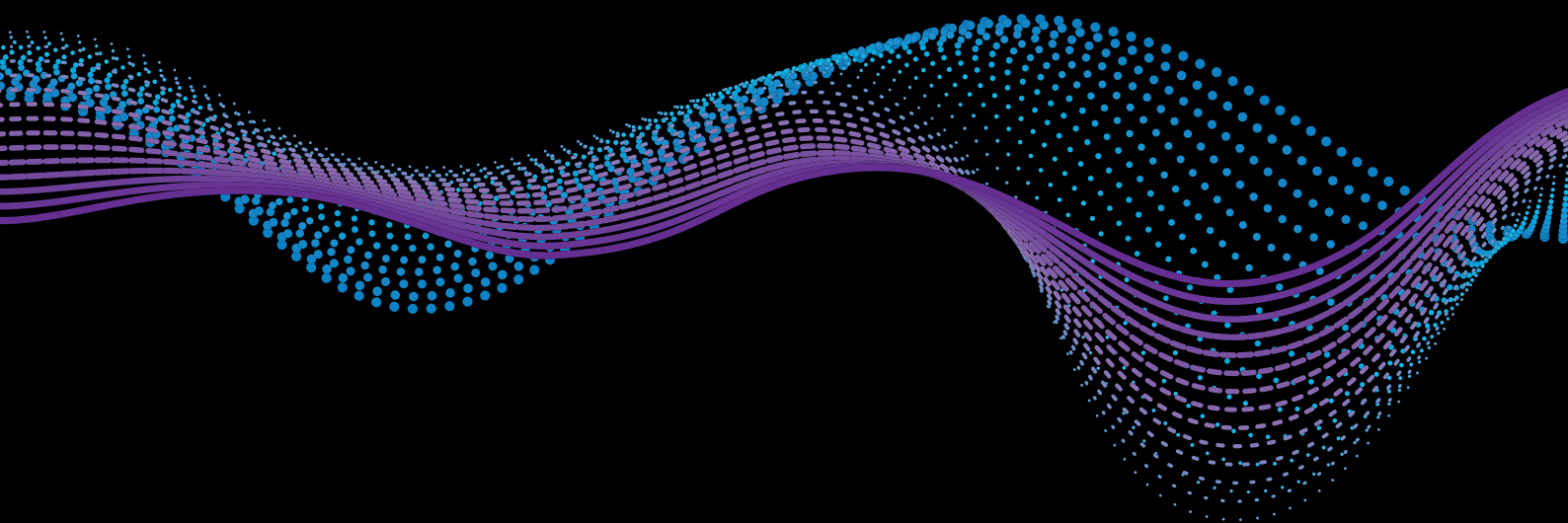
Norbertstraße 3-5

D-45131 Essen

Tel.: +49 (0) 201.1022.500

Fax: +49 (0) 201.1022.555

www.energate.de



Werden Sie Mitglied im **ener|gate club**
und erhalten Sie neben der **e|m|w**
viele weitere exklusive Leistungen!

www.energate.club

