

## ÜBLICHE PROZESSFELDER

Customer Lifecycle	Endmontage	Make to Order
Zulieferermanagement	Rechnungseingangsprüfung	Erstattungsprozess
Kundendienstanfragen	Order to Cash	Purchase to Pay
Accounts Payable	Reklamationsprozess	Drop Shipment
Audit Compliance	Asset Management	Warenhausmanagement
Rechnungsmanagement	Accounts Receivable	Buying Lifecycle
Bedarfsmeldungen	Problemmanagement	Master Data Management

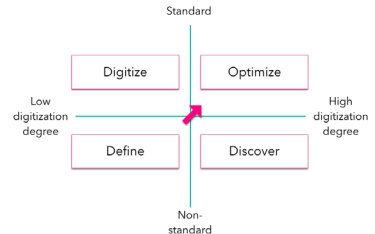
## WIE WÄHLE ICH DEN PROZESS?

Der ideale Prozess für die Process-Mining-Analyse...

- » ...wird mindestens 100 mal im Jahr ausgeführt.
- » ...enthält Zeitstempel oder strukturierte Sequenzen für die Ausführung von Prozessschritten (mindestens auf Tagesebene, bis zu Millisekunden).
- » ...läuft über ein IT-System (z.B. SAP oder Salesforce; Excel und ähnliche Programme sind nicht ausreichend).
- » ...enthält Prozessabläufe, die im System erfasst werden (z.B. Reihenfolge von Rechnungseingang und -zahlung oder Produktionskette von Maschine 1 zu Maschine 2).
- » ...verbraucht viele Ressourcen und/oder führt zu einer hohen Kapitalbindung.
- » ...ist entscheidend für den Geschäftserfolg oder stellt einen risikobehafteten Prozess dar.

### TIPP

*Für Ihre Analyse ist es in der Regel am besten, zunächst nur einen Teilprozess zu betrachten. Dies kann im Laufe der Analyse bis hin zur End-to-End-Darstellung erweitert werden.*



## PROZESSE IM EINKAUF



Purchase to  
Pay



Accounts  
Payable



Rechnungs-  
prüfung



Bedarfs-  
meldungen



Zulieferer-  
management



Buying  
Lifecycle



Master Data  
Management

## ANALYSEFRAGEN IM EINKAUF

### SKONTO

- » Wie oft wird die Skontofrist aufgrund von Zahlungsverzug verpasst?
- » Wie hoch ist das jährliche Kostenvolumen des verpassten Skontos?
- » Wie lang kann das Kapital während der Rabattperiode gebunden werden?

### MAVERICK BUYING

- » Wie viele Bestellungen werden ohne Einbeziehung der Einkaufsabteilung aufgegeben?
- » Wie viel Geld geht durch Maverick Buying verloren?
- » Welche Synergien bestehen im Einkauf?

### AUTOMATISIERUNG

- » Wie hoch ist der Automatisierungsgrad der Einkaufsprozesse?
- » Welche Prozessschritte werden noch manuell durchgeführt?
- » Wo liegt das größte Automatisierungspotential im Einkauf?

### REWORK

- » Welche Prozessschritte werden unnötig wiederholt?
- » Wie viel Verzögerung verursacht diese zusätzliche Arbeit?
- » Wie schadet Rework dem Automatisierungspotential?

## PROZESSE IN DER AUFTRAGSABWICKLUNG



Order to  
Cash



Accounts  
Receivable



Reklamations-  
prozess



Drop  
Shipment



Zulieferer-  
management



Buying  
Lifecycle



Master Data  
Management

## ANALYSEFRAGEN IN DER AUFTRAGSABWICKLUNG

### PORTFOLIOANALYSE

- » Welche Produkte werden am häufigsten, welche am seltensten bestellt?
- » Welche Bestellkanäle schneiden am besten ab?
- » Welche Zahlungsmethode wird von den Kunden am häufigsten verwendet?

### PERFORMANCE

- » Wie lange dauert die Auftragsabwicklung im Durchschnitt?
- » Wie lange sind Warte- und Liegezeiten in der Auftragsabwicklung?
- » Wie viel Zeit vergeht zwischen Auftrags- erfassung und endgültiger Zahlung?

### STORNIERUNGEN

- » Welche Gründe für Stornierungen sind am häufigsten?
- » Wie oft treten Stornierungen innerhalb bestimmter Produktlinien auf?
- » Wie viele Tage nach Auftragseingang kommt es in der Regel zu Stornierungen?

### AUFTRAGSERFASSUNG

- » Wie viele Rechnungen werden ohne eine Bestellung im System erstellt?
- » Wie viele Bestellungen werden ohne dokumentierte Rechnung verschickt?
- » Wie hoch ist der Automatisierungsgrad in der Auftragserfassung?

## PROZESSE IN DER PRODUKTION



Make to Order



Endmontage



Qualitätsmanagement



Produktionslogistik



Zulieferermanagement



Warenhausmanagement



Master Data Management

## ANALYSEFRAGEN IN DER PRODUKTION

### OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS

- » Was sind relevante Einflussfaktoren für die Overall Equipment Effectiveness (OEE)?
- » Welche Faktoren sind die Hauptursachen für eine auffallend niedrige OEE?
- » Gibt es Engpässe in der Produktion?

### CAPITAL COMMITMENT

- » Wo treten die höchsten Liege- und Durchlaufzeiten auf?
- » Wie hoch ist die Maschinenauslastung?
- » Wie verteilen sich Kosten und Kapital über Kundengruppen und Produktreihen?

### BENCHMARKING

- » Welche Länder oder Produkte laufen am besten, welche am schlechtesten in Bezug auf Lieferzeit, First time right, Qualität, Nacharbeitsanteil und Reklamationsquote?
- » Welche Faktoren beeinflussen eine besonders gute oder schlechte Leistung?

### LOGISTIK

- » Läuft die Just-in-time- / Just-in-sequence-Produktion wie erwartet ab?
- » Wie viele fehlende oder beschädigte Teile werden pro Durchlauf dokumentiert?
- » Wie hoch ist der Servicegrad von Zulieferern?



## PROZESSE IM B2C-BEREICH



Order to  
Cash



Know Your  
Customer



Erstattungs-  
prozess



Kunden-  
Service



Reklamations-  
prozess



Customer  
Lifecycle



Master Data  
Management

## ANALYSEFRAGEN IM B2C-BEREICH

### KUNDEN-SUPPORT

- » Wie lange dauert die Bearbeitung von Supportanfragen?
- » Wie viel Wartezeit verbringen Kunden in der Warteschleife?
- » Welche möglichen Varianten hat der Supportprozess für Kunden?

### REKLAMATIONSPROZESS

- » Wie lange dauert der Austausch defekter Ware?
- » Welche häufigen Produktprobleme führen vermehrt zu Reklamationen?
- » Welche Produktversionen führen zu den meisten Erstattungsansprüchen?

### CUSTOMER JOURNEY

- » Welche sind die gängigsten Zahlungsmethoden?
- » Welche Faktoren beeinflussen die Customer Journey positiv oder negativ?
- » Was ist der häufigste erste Kontaktpunkt zwischen Kunde und Unternehmen?

### WEB ANALYTICS

- » Wie viel Zeit verbringen die Kunden innerhalb einer Sitzung auf der Website?
- » Wie sieht der Behavior Flow von Nutzern auf der Website aus?
- » Wie oft besuchen potentielle Kunden die Website vor dem Kauf?

## PROZESSE IM FINANZWESEN



Audit  
Compliance



Know Your  
Customer



Kredit-  
prozess



Kunden-  
Service



Incident  
Management



Customer  
Lifecycle



Master Data  
Management

## ANALYSEFRAGEN IM FINANZWESEN

### PROZESS-CONFORMANCE

- » Wie nah sind die Prozesse an ihrem idealen Soll-Modell?
- » Wo treten riskante, nicht konforme Prozessabweichungen auf?
- » Wie viele akzeptable Varianten hat ein Prozess?

### RISIKOMANAGEMENT

- » Wo liegen potentiell gefährliche Risiken in den Prozessen?
- » Wie entstehen diese Risiken und wo treten sie üblicherweise auf?
- » Was sind mögliche Präventivmaßnahmen?

### GRC

- » Wie konform sind die Prozesse mit internen und externen Richtlinien und gesetzlichen Anforderungen?
- » Welche abteilungsübergreifenden Risiken lassen sich identifizieren und wie beeinflussen sie sich gegenseitig?

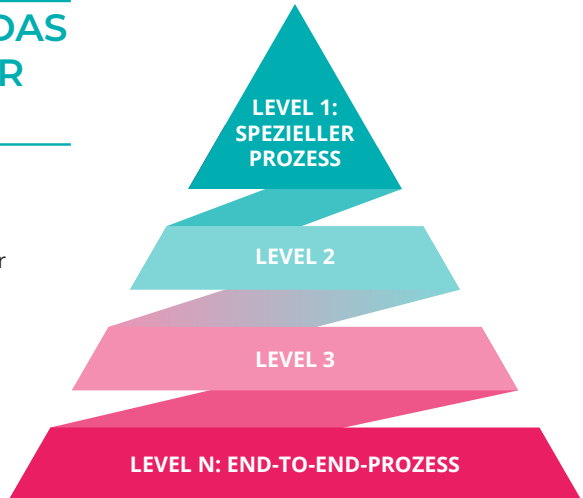
### EFFIZIENZSTEIGERUNG

- » Wo können Prozesse für Transparenz und Strukturierung gruppiert werden?
- » Gibt es überflüssige Dateneingaben im verantwortlichen System?
- » Welche Prozesse erzeugen eine hohe Menge an ungültigen Daten?

## WIE BESTIMME ICH DAS DETAILLEVEL MEINER PROZESSANALYSE?

Geben Sie die Ebene an, auf der Sie die Prozesse anzeigen möchten. Man unterscheidet beispielsweise zwischen der spezifischen Betrachtung des Einkaufs in einer Abteilung und der ganzheitlichen Analyse des gesamten Einkaufsprozesses im Unternehmen.

Je größer und komplexer der jeweilige Prozess ist, desto mehr Daten werden benötigt und desto mehr Systeme und Abteilungen sind beteiligt.



## DIE DETAILEBENE BESTIMMEN – WEITERE ÜBERLEGUNGEN

- » Werden mehrere verschiedene Log-Dateien oder Prozesse analysiert, führt dies in der Regel automatisch zu mehreren Detailebenen, z.B. die Auftrags- und Positionsebene im Einkauf oder die Maschinen- und Fabrikleistung in der Produktion.
- » Unterschiedliche Analysedetails sind für die einzelnen Stakeholder wichtig. Wählen Sie die Detailtiefe, die die relevanten Kennzahlen für Ihre Interessengruppen darstellt.



## WELCHE STAKEHOLDER SOLLTE ICH IN DIE PROZESSANALYSE EINBEZIEHEN?

	Data Owner	System Expert	Entscheider	Process Owner / Process Manager	Technical Expert
<b>Verfügbare Information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Datenort und Datenform</li> <li>» Dateninterpretation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Datenort und Datenform</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Fragen, Hypothesen und Ziele für die Analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Wissen über den Soll-Prozess</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Wissen über den Ist-Prozess</li> </ul>
<b>Benötigte Information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Prozessfeld</li> <li>» Relevante Systeme</li> <li>» Nötige Daten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Relevante Systeme</li> <li>» Nötige Daten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Analyseergebnisse</li> <li>» Empfehlungen für Optimierungsmaßnahmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Analyseergebnisse</li> <li>» Optimierungsergebnisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Analyseergebnisse</li> <li>» Optimierungsergebnisse</li> </ul>
<b>Unterstützt bei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Datenextraktion</li> <li>» Datenvalidierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Datenextraktion</li> <li>» Datentransformation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Auswahl des Analysebereichs</li> <li>» Hypothesen formulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Soll-Ist-Abgleich</li> <li>» Prozessoptimierung</li> <li>» Conformance Checking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Analyse des Ist-Prozesses</li> <li>» Conformance Checking</li> </ul>

## KOMMUNIKATION MIT DEN STAKEHOLDERN

