



SUCCESS STORY

« PROZESS-OPTIMIERUNG MIT DATENGETRIEBENER DATENANALYSE – PROCESS MINING »

- » *Zusammenführung von Prozessen aus CRM, ERP und MES*
- » *Prozess-Analyse der Kundenauftragsabwicklung*
- » *Senkung von Prozesskosten und Reduzierung von Durchlaufzeiten*

Ausgangssituation

Das mittelständische Unternehmen produziert Werkzeugmaschinen mit einem hohen Exportanteil. Mit knapp 1.000 Mitarbeitern und Standorten auch in Frankreich, Polen, Indien, Korea, China und den USA ist das Unternehmen ein sogenannter Hidden Champion in seinem Bereich.

Die Prozesse des Unternehmens werden mit den Kundenaufträgen angestoßen und beginnen üblicherweise im CRM-System von Microsoft, in dem bereits Messe-Gespräche und andere Auftakte der B2B-Kundenbeziehung erfasst werden. Erst konkrete Kundenbestellungen werden im ERP-System erfasst und als Konstruktionsauftrag im MES des Unternehmens sub-strukturiert angelegt.

Die digitalen Prozessumbrüche zwischen den Systemen erschweren die Erkennung von Schwächen in den Prozessen der Auftragsabwicklung.

Maßnahmen – Methodik und Technologie

Die Prozesse der Kundenauftragsabwicklung wurden mit Process Mining transparent gemacht und analysiert. Dafür wurden die folgenden Projekteschritte durchgeführt:

1. Installation einer Analyse-Datenbank auf Basis von Microsoft SQL Server zur Speicherung, Zusammenführung und Analyse der Datentabellen und zur Generierung der Event-Logs (Prozessprotokolle).
2. Data Engineering zur Generierung der Event-Logs. Dabei wurden die Datenspuren aus dem den IT-Systemen (CRM, ERP und MES) über die Auftragsnummern miteinander verknüpft.
3. Erstellung der Prozess-Visualisierungen und Analyse der Prozesse hinsichtlich der Performance, Wartezeiten, Schleifen und Doppel-Arbeiten.

Als Analyse-Werkzeuge kamen die Process Mining Software Fluxicon Disco sowie die Business Intelligence Software QlikSense zum Einsatz.

Erfolge und Ergebnisse

Das Unternehmen wurde in die Lage versetzt, Vertriebs- und Auftragsabwicklungs-Prozesse über mehrere IT-Systeme und Abteilungen hinweg zu verketteten und transparent abzubilden. Die tatsächlichen Ist-Prozesse konnten hinsichtlich ihrer Performance, Durchlaufzeiten und dem Auftreten von Anomalien wie unnötige Wartezeiten, Prozessschleifen und -abbrüche untersucht werden.

Durch die Einleitung von Maßnahmen, die insbesondere Doppelarbeiten in der kundenauftragsindividuellen Konstruktion reduzierten, konnten Prozesskosten im hohen einstelligen Bereich eingespart werden. Auch die Durchlaufzeiten können besser überwacht und vorausgesagt werden. Zudem ist es nun möglich, auffällige Prozessverläufe frühzeitig zu erkennen und auf diese zu reagieren.

Was dies für Sie bedeutet

Process Mining ist eine Analysemethode, die sich hervorragend für die Herstellung einer Daten- und Prozesstransparenz eignet. Die mit Process Mining verbundenen Analysen schaffen sowohl für Prozess-Audits auf operativer Ebene als auch für die Potenzial-Erkennung für die Prozessoptimierung einen hohen Mehrwert.

Sie interessieren sich allgemein für die Möglichkeiten beim Aufbau einer Analyse-Datenbank oder datengetriebenen Prozessanalyse? Sie möchten mit uns eine individuelle Problemstellung besprechen? Besuchen Sie uns auf www.datanomiq.de oder schreiben Sie uns eine E-Mail an info@datanomiq.de.



DATANOMIQ ist der herstellerunabhängige Beratungs- und Service-Partner für Business Intelligence und Data Science. Wir erschließen die vielfältigen Möglichkeiten durch Big Data und künstliche Intelligenz erstmalig in allen Bereichen der Wertschöpfungskette. Dabei setzen wir auf die besten Köpfe und das umfassendste Methoden- und Technologieportfolio für die Nutzung von Daten zur Geschäftsoptimierung.