

## Smarte Business-Steuerung mit Process-Mining

#Celonis #SAP #Servicenow  
#Ergebnissteuerung #Pharma #ITSM



### Starke Ergebnisse bei übergreifenden Business-Prozessen.

#### Optimierung in verteilten Logistik- und Service-Prozessen.

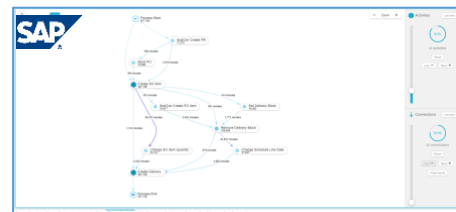
In unserer globalen Businesswelt entstehen täglich neue geschäftliche Optionen, die weit über die bisherigen Herstellungs- und Handelsgrenzen hinausgehen. **Übergreifende Analysen mit Celonis eröffnen täglich neue Optimierungsmöglichkeiten mit erheblichen Gewinnpotentialen.**

Dabei gilt es, Daten unterschiedlicher Businessseinheiten und Geschäftsprozesse zusammen zu führen. Mit dem weiterentwickelten Celonis-System lassen sich aus unterschiedlichsten Datenquellen recht komfortabel aussagekräftige Informationen für eine übergreifende Optimierung und Steuerung generieren.

Diese Zusammenhänge sind in leicht nutzbarer Form in den einzelnen SAP-, ITSM- und Vertriebssystemen der Geschäftseinheiten nicht verfügbar. Nachstehende Business Cases zeigen Beispiele von Process-Mining Einsatzszenarien mit direkter Businesswirkung.

#### Liefer-Optimierung im internationalen Pharma- und Life Science Vertrieb.

In einem internationalen Pharmakonzern mit globalen Vertriebsstrukturen und lokaler **Batch-Fertigung** werden in verschiedenen Zeitzonen unterschiedliche SAP-Systeme für Produktion, Logistik, Vertrieb und Abrechnung genutzt. In dieser Struktur ist Process Mining ideal geeignet, übergreifende Informationen zur Optimierung der Gesamt-OTC-Prozesse zu generieren. Dazu ist allerdings eine intelligente Architektur erforderlich, um die aus unterschiedlichen SAP-Systemen kommenden Massendaten mit guter Performance zu verknüpfen und auszuwerten.



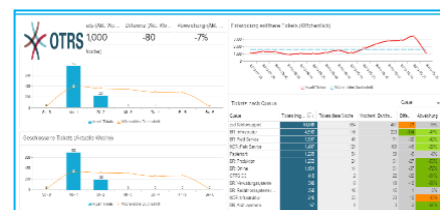
Auf Basis der durchgeführten Analysen und des permanenten Monitorings werden Verbesserungen im Millionenbereich erreicht:

- Optimierung der Lagerkapazitäten und Lieferzeiten mit deutlicher Verminderung der Kapitalbindung
- Deutlich verbesserte Auslastung teurer Spezial- und Transporteinrichtungen.

#### Optimale IT-Service Provider-Steuerung.

Ein zentraler Dienstleister Öffentlicher Rundfunkanstalten erbringt das IT-Service-Management mit externen Providern in einem OTRS-System.

Die Steuerung und Verrechnung der externen Services erfolgt über permanente Echtzeit-Analysen der vertraglichen SLAs in Celonis.



Damit sind Kunde und Provider jederzeit mit derselben Information über den aktuellen Stand informiert und können bei unerwünschten Einflüssen frühzeitig gegensteuern.

Die monatliche Verrechnung der Service-Fees erfolgt auf Basis des in Celonis ermittelten Erfüllungsgrades der vereinbarten SLAs.

Aufgrund des beiderseitigen Steuerung auf Basis der Online-Bewertung ergeben sich deutliche Verbesserungen in Service und Kosten:

- Deutliche Verkürzung der Reaktionszeiten für systemkritische Ausfälle
- Drastische Verringerung der Lösungszeiten vor Prio1-Tickets
- Direkte Preisreduzierung bei SLA-Brüchen
- Klare Vertragsbeziehung und Vorteile bei Neu-Ausschreibung und Vergabe

In einem weiteren Anwendungsfall **bei einem weltweit agierenden Konzern** werden die ITSM-Daten des ServiceNow-Systems genutzt, um die von Providern erbrachten internationalen IT-Services mit KPIs zu bewerten und zu steuern.



### Warteschlangen-Optimierung im Reizecenter.

Bei der Neugestaltung und Optimierung von Reizecentern sollen die unterschiedlichen Services Reise- und Verbindungsauskunft, Fahrkartenverkauf ect. bei stark schwankender Frequenz sowohl bezüglich der Wartezeiten und Kundenzufriedenheit als auch der Personalverfügbarkeit und des Kostenaufwands optimiert werden.



Im Rahmen einer Machbarkeitsstudie wurde unter ausschließlicher Verwendung der Log-Daten aus der Webnutzung der Schaltersysteme die Kundeninteraktionen analysiert.

Themenfeld	Fragestellungen
Personaleinsatz	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wann sind Peaks zu erwarten?</li> <li>■ Haben wir zu Peek-Zeiten ausreichend Personal?</li> <li>■ Ist die Auslastung gleichmäßig über die Zeit verteilt?</li> </ul>
Informations- und Verkaufsprozess	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wie wirken sich Fast Lanes aus?</li> <li>■ Mit welchen Prozessvarianten kann einer besonderen Verkehrslage angemessen begegnet werden.</li> </ul>
IT-Entwicklung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Welche Prozessschritte können durch eine GUI-Anpassung zeitlich profitieren?</li> <li>■ Wie wirkt sich eine neue GUI auf die Durchlaufzeiten aus?</li> </ul>

Hieraus ergaben sich verschiedene Möglichkeiten der Optimierung und Verbesserung der Kundenfreundlichkeit bei gleichzeitiger Kosteneinsparung.


### Unsere Empfehlung für den Start mit Process Mining.


#### Eine kompakte Vorstudie.

Aus der übergreifenden Bewertung der Business-, Prozess- und Daten-Strukturen und entsprechender Process-Mining-Anwendungserfahrung lassen sich lukrative Anwendungsszenarien mit gutem Kosten-Nutzen-Verhältnis ableiten. Vom CF-Team erhalten Sie ein Angebot zum Festpreis.

**Nähere Angaben zu unserem Festpreis-Vorgehen** und den detaillierten Leistungen erhalten Sie unter [kontakt@smart-service-now.de](mailto:kontakt@smart-service-now.de). Gern informieren wir Sie und erstellen auf Wunsch ein Angebot.

Besuchen Sie auch die CF-Homepage und unseren CF-YouTube-Channel:

 Hier geht es zur Clientfocus Homepage

 Hier kommen Sie zum Channel des CF-Innovationslabors