



PROCESS MINING

DIE ZERSTÖRTE ILLUSION IHRES PROZESSES

MOTIVATION

In allen IT-Organisationen werden Verfahren und Prozesse gelebt. Häufig gibt es dazu gut dokumentierte Prozessabläufe und Verfahrensbeschreibungen, die den Mitarbeitern auch vermittelt wurden. In der Realität werden diese Verfahren dann aber nicht immer nach Vorgabe umgesetzt, sondern nach eigener Interpretation der Mitarbeiter mit Leben gefüllt. Es gilt nun, den tatsächlichen Prozess mit diesen Abweichungen zu ermitteln.

PROZESSVERÄNDERUNG

Ein dokumentierter Prozess verändert sich in mehreren Schritten weg vom Soll hin zu gelebten Abläufen. Dies ist nicht zwangsläufig schlecht, aber häufig unbekannt!



1. Ausgangspunkt:

Der Prozess ist dokumentiert, grafisch dargestellt und detailliert beschrieben.

2. Abbildung im Tool:

Der Prozess ist im Tool abgebildet. Es gibt ein Handbuch und diverse Hilfsmittel im Tool wie Auswahllisten, Vorbelegungen, ...

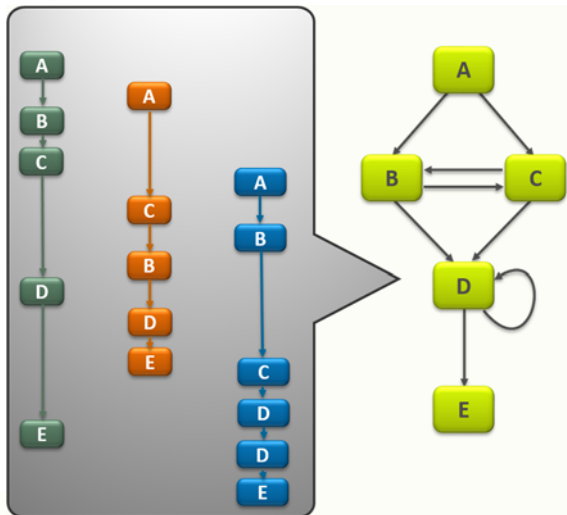
3. Gelebte Abläufe entstehen:

Die Anwender werden im Prozess und der Tool-Nutzung geschult. Es findet im Kopf ein Transfer auf die eigenen Arbeitsschritte statt.

UNSER VORGEHEN

Process Mining macht die gelebten Abläufe sichtbar:

1. Export der relevanten Daten aus dem eingesetzten Ticket-System
2. Import und Analyse mittels eines Process Mining Tools
3. Grafische Aufbereitung und Präsentation der Ergebnisse



IHR NUTZEN

- Bekommen Sie ein objektives Bild der tatsächlichen Prozessabläufe
- Entdecken Sie überflüssige Schritte (zur Qualitätsverbesserung und Kostenreduktion)
- Monitoren Sie die Effekte von Prozessveränderungen
- Überprüfen Sie die Einhaltung von Vorgaben und Regeln
- Nutzen Sie die Ergebnisse als Basis für das KPI-Reporting und zur Überprüfung der Einhaltung von Service Level Vereinbarungen sowie von Vereinbarungen mit externen Dienstleistern

DAS ERGEBNIS

OPTIMIERUNGSPOTENTIAL

Zusätzlich wird ein **Maßnahmenbericht** mit folgenden Inhalten erstellt:

- Illustration des tatsächlich gelebten Prozessablaufs
- Auflistung der Abweichungen zum dokumentierten Prozess
- Analyse und Bewertung der Abweichungen
- Erläuterung möglicher Maßnahmen für die Verbesserung der Situation