



## 5 Fragen an...

Process Mining, d. h. die datengestützte Analyse von Geschäftsprozessen basierend auf den digitalen Fußspuren von Mitarbeitern in IT-Systemen, nimmt eine zunehmend wichtige Rolle in der digitalen Transformation und dem Management von Geschäftsprozessen in Unternehmen ein. Warum dies so ist, besprechen wir mit Dr. Anne Rozinat, Geschäftsführerin unseres strategischen Partners Fluxicon.

### **1** Hallo Anne, was macht Process Mining in der Praxis aus Deiner Sicht so wichtig für Unternehmen und Prozessverantwortliche?

Prozesse sind in der Praxis oft unsichtbar. Mit der zunehmenden Digitalisierung verstärkt sich das noch. Dadurch können Entscheidungen oft nur auf Basis von Bauchgefühl getroffen werden. Mit Process Mining kann man die Prozesse auf Basis von den Daten, die in den IT-Systemen gesammelt werden, sichtbar machen. Die Visualisierung mit unserem Process Mining Tool Disco ermöglicht dann eine Analyse der tatsächlichen Prozesse, so dass Entscheidungen faktenbasiert getroffen werden können.

### **2** Bei welchen Fragestellungen kann Process Mining damit unterstützen?

Die Fragestellungen, die man mit Process Mining beantworten kann, sind sehr vielfältig. Sie gehen von Aufwandsanalysen (um Kosten zu reduzieren) über Flaschenhalsanalysen (um Prozesse schneller zu machen) bis hin zu qualitativen Analysen (um beispielsweise die Kundenerfahrung zu verbessern). Der Dreh- und Angelpunkt ist, dass die Fragestellung etwas mit dem Prozess zu tun haben muss. Process Mining funktioniert sowohl für Fertigungsprozesse als auch für unterstützende Betriebsprozesse wie den Einkauf oder Verkauf und wird in allen Branchen eingesetzt.

### **3 Viele Unternehmen befürchten, dass ihre Datenqualität zum Einsatz datenbasierter Methoden wie Process Mining noch nicht ausreicht. Wie schätzt Du die Situation ein?**

Datenqualität ist natürlich wie bei jeder anderen Datenanalysetechnik ein sehr wichtiges Thema. Gleichzeitig wird das Problem oft überschätzt. Zum Beispiel kann man häufig die Teile der Daten, die eine unzureichende Datenqualität haben, ausklammern und mit dem Rest der Daten immer noch eine wertvolle Analyse ausführen. Der Vorteil ist, dass man auf Basis eines kleinen Datenauszugs typischerweise schnell feststellen kann, ob Process Mining mit den vorliegenden Daten möglich und sinnvoll ist oder nicht. Erfahrene Process Mining Analysten wie bei Schuh & Co. können bei der Bewertung helfen.

### **4 Neben der Datenqualität spielt auch die Datensicherheit eine immer größere Rolle. Wie passen Process Mining und steigende Anforderungen an den Schutz personenbezogener Daten zusammen?**

Es ist sehr gut, dass mittlerweile ein breites Bewusstsein für die Wichtigkeit personenbezogener Daten entstanden ist. Die gute Nachricht ist, dass Process Mining in den häufigsten Fällen keine personenbezogenen Daten auswerten muss, weil die Analysen sich auf den Prozess insgesamt und nicht auf konkrete Mitarbeiter oder Kunden beziehen. Falls Teile der Daten doch schutzbedürftig sind, können sie z. B. auch anonymisiert werden. Trotzdem empfiehlt es sich, von Anfang an Gedanken darüber zu machen, welche Daten wirklich benötigt werden, wie sie verwendet werden, und dann diese Zielstellungen auch ganz klar intern zu kommunizieren und mit dem Betriebsrat abzustimmen.

### **5 Abschließend: Wie sehen Deiner Meinung nach sinnvolle erste Schritte mit Process Mining aus?**

Wenn man noch keine Erfahrungen mit Process Mining gemacht hat, empfehlen wir grundsätzlich in einem kleinen Pilot-Projekt zu starten. Eine solche erste Analyse kann vom Umfang her ruhig erst einmal sehr beschränkt sein. Ziel ist es, schnell erste Resultate zu erzielen und einen Eindruck zu bekommen, was Process Mining für die eigenen Fragestellungen bewirken kann. Wenn man einen eigenen Prozess zum ersten Mal in dem Process Mining Tool visualisiert sieht, ist das oft ein magischer Moment, und ein Bild sagt mehr als tausend Worte.



*Dr. Anne Rozinat promovierte zum Thema Process Mining bei Prof. van der Aalst, welcher als Begründer der neuen Technologie gilt. Als Co-Founder des Unternehmens Fluxicon entwickelt und vertreibt sie seit 2009 die Software Disco, eines der ersten und führenden Process Mining Tools am Markt.*

#### **Kontakt**

**Jan-Hendrik Kraus**

Manager

Schuh & Co. GmbH

Telefon: +49 241 51031 0

jan-hendrik.kraus@schuh-group.com