

Prozess- digitalisierung im Customer Service

Kunde

Europäischer Schleifmittelhersteller

Herausforderung

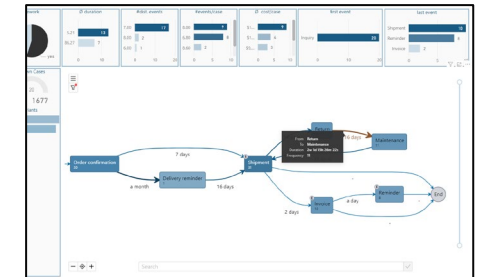
- Restrukturierung des Bereiches Customer Service und Zentralisierung auf drei Standorte wurden durchgeführt
- Historisch gewachsene, nationale Individualprozesse führten zu Kapazitätslimits der Teams vor Ort
- Einführung von Standardprozessen sollte zu Reduktion von Komplexität und Effizienzsteigerung führen

Vorgehensweise

Als Basis für die Reorganisation des Customer Services wurde ein neues Geschäftsprozessmodell sowie Standardprozesse entwickelt und in einem geeigneten BPM-Tool dokumentiert.

Mittels einer Process-Mining-Lösung wurden Ist-Prozesse transparent visualisiert (datenbasierte Prozessanalyse). Optimierungspotenziale wurde durch Soll-Ist-Delta-Analysen identifiziert und umgesetzt. Geeignete Teilprozesse und Prozessschritte wurden mit einem geeigneten Ansatz automatisiert.

- 1 Strukturierung & Dokumentation eines einheitlichen Geschäftsprozess-modells und Modellierung der Soll-Prozesse
- 2 Implementierung einer state of the Art Process-Mining-Lösung & Training des Operations Teams
- 3 Datenbasierte Analyse der Soll-Ist-Prozess-abweichungen mittels Process Mining & anschließende Prozess-optimierungen
- 4 (Teil-) Automatisierung ausgewählter Standardprozesse



Ergebnisse

Process-Mining-Lösung als Tool für Prozessanalysen ermöglicht die fortlaufende Identifizierung von Optimierungspotentialen in allen Geschäftsbereichen



Effizienz- und Kapazitätssteigerungen im Customer Service



Neu etablierte, schlanke Standardprozesse



Implementierte Process-Mining-Lösung & trainiertes Operations Team