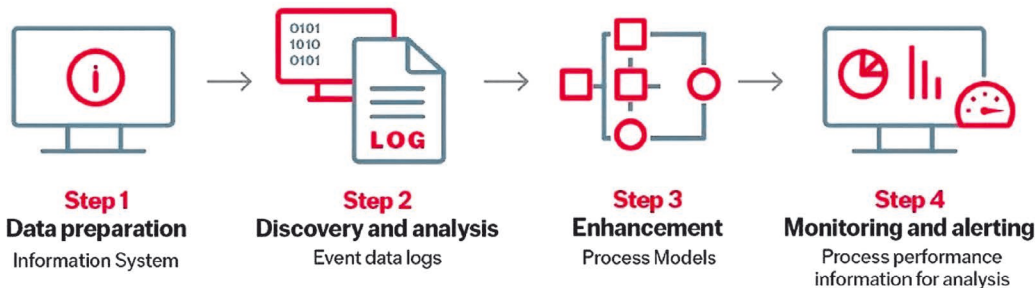


Gläserne Prozesse statt blinder Flecken

Wie Unternehmen mit Process Mining echte Effizienz freilegen



Wo einst Annahmen darüber herrschten, wie Arbeit abläuft, liefert Process Mining nun harte Daten. Wer seine Abläufe kennt, kann sie gezielt verbessern – und seine digitale Transformation beschleunigen.

Prozesse sichtbar machen

In vielen Unternehmen herrscht die Überzeugung: „Wir wissen, wie unsere Prozesse laufen.“ Doch stimmt das wirklich? Oft weichen Soll-Ablauf und Realität deutlich voneinander ab. Zwischen Freigaben, Rückfragen, manuellen Prüfungen und Abteilungswechseln entsteht ein Netz aus Variationen. Die Wahrheit ist mit herkömmlichen Methoden wie Berichten oder Interviews kaum zu entschlüsseln. Genau hier setzt Process Mining an. Die Technologie schafft etwas, was bislang kaum möglich war: Prozesse sichtbar machen, wie sie tatsächlich stattfinden.

Warum scheitern so viele Optimierungsinitiativen?

Oft, weil Entscheidungen auf unklaren Prozessabläufen beruhen. Doch in einer digital geprägten Welt reicht das nicht mehr aus. Unternehmen brauchen Klarheit, Präzision und verlässliche Daten. Wer seine Geschäftsprozesse versteht, kann gezielt eingreifen, Engpässe auflösen und Automatisierungspotenziale erkennen. So entsteht eine belastbare, faktenbasierte Entscheidungsbasis.

Process Mining Grundlage

Die Grundlage von Process Mining ist einfach: Jeder Schritt in einem Workflow hinterlässt eine digitale

Spur in den Unternehmenssystemen. Diese werden genutzt, um echte Prozessverläufe zu rekonstruieren. Die dabei erhobenen Daten – sogenannte Event Logs – zeichnen ein objektives Bild davon, wie ein Prozess tatsächlich abläuft. Das Ergebnis ist eine Prozesslandkarte, die nicht auf Annahmen, sondern auf Fakten beruht.

Unternehmen erkennen damit Abweichungen vom geplanten Ablauf, identifizieren unnötige Schleifen, manuelle Umwege oder lange Wartezeiten. Die Aussagekraft liegt in der Genauigkeit: Es geht nicht mehr darum, wie ein Prozess idealerweise funktionieren soll, sondern wie er tatsächlich funktioniert.

Messbare Effekte, belastbare Zahlen

Der Mehrwert von Process Mining lässt sich klar beziffern. Ein international tätiger Anbieter für Prozessautomatisierung optimierte die Verarbeitung von Bestellungen. Manuelle Prüfschritte wurden durch intelligente Systeme ersetzt. Die Bearbeitungsdauer konnte dadurch erheblich reduziert werden.

Ein Tech-Anbieter analysierte mithilfe realer Prozessdaten die komplette Kundeninteraktion. So konnten Schwachstellen erkannt und behoben werden. In vielen datengetriebenen Organisationen verkürzten sich die Durchlaufzeiten einzelner Abläufe um bis zu 40 Prozent.

Diese Ergebnisse sind kein Zufall. Sie entstehen durch gezielte Analyse, strukturiertes Monitoring und datenbasierte Steuerung. Besonders wertvoll wird Process Mining, wenn Unternehmen ihre Daten regelmäßig

aktualisieren – oder sogar täglich. So können Prozesse nahezu in Echtzeit überwacht, Engpässe sofort erkannt und Anpassungen direkt vorgenommen werden.

Automatisierung gezielt und wirksam einsetzen

Automatisierung gilt als Treiber moderner Effizienzstrategien, doch nicht jeder Prozess eignet sich dafür. Wer ohne belastbare Daten automatisiert, riskiert Fehlinvestitionen – und verschärft bestehende Ineffizienzen. Process Mining schafft hier die notwendige Klarheit. Es zeigt, welche Prozessschritte regelmäßig manuell durchgeführt werden, wo Fehler besonders häufig auftreten und wo Arbeitsabläufe unnötig Zeit kosten.

Mit aussagekräftigen Prozessdaten lassen sich Investitionen gezielt und realistisch planen. In technologiegetriebenen Unternehmen sind ehemals manuelle und stark variierende Arbeitsabläufe heute automatisiert. Dadurch stieg die Prozessstabilität deutlich. Gleichzeitig sank die Fehlerquote messbar. In vielen Fällen verbesserte sich der Return on Investment um bis zu 45 Prozent.

Ein Beispiel

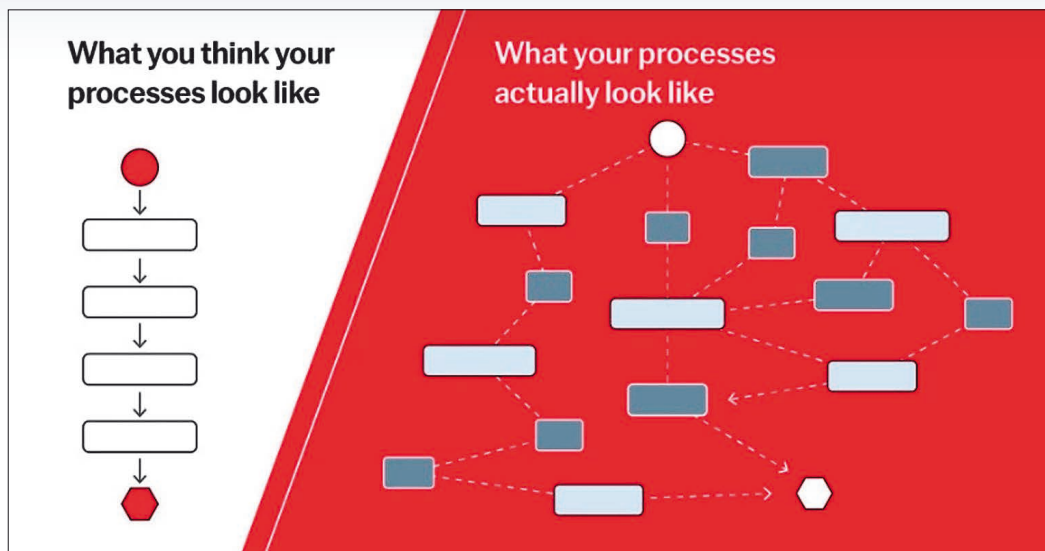
Ein Spezialist für digitale Prozessoptimierung setzte Process Mining ein, um die Bearbeitung von Bestellungen effizienter zu gestalten. Diese trafen per E-Mail ein, wurden manuell geprüft und anschließend ins ERP-System übertragen. Mit intelligenter Dokumentenerkennung ließ sich der Ablauf digitalisieren. Die Bearbeitungszeit verkürzte sich spürbar. Gleichzeitig wurden Mitarbeitende von monotonen Routinetätigkeiten entlastet. Die Lösung wurde anschließend an weiteren Standorten eingeführt.

Bessere Entscheidungen auf solider Datenbasis

Je komplexer eine Organisation wird, desto mehr Systeme, Schnittstellen und Beteiligte sind involviert. Der Überblick geht dabei schnell verloren. Prozesse, die auf mehreren Plattformen verteilt sind, lassen sich kaum ganzheitlich erfassen



Autor:
John Knisley
Global Product Marketing
Process AI
ABBYY Development Inc.
www.abbyy.com/de



Das steigert nicht nur die Prozessqualität, sondern auch die Revisionsunsicherheit.

Ein Wandel in der Unternehmenskultur

Process Mining ist mehr als ein technisches Tool. Die Einführung erfordert eine neue Haltung und hat kulturelle Auswirkungen. Transparenz darf nicht als Bedrohung verstanden werden, sondern als Chance. Denn nur wer bereit ist, die eigenen Abläufe offen zu legen, kann daraus lernen.

„Wer Prozesse sichtbar macht, muss nicht nur mit Erkenntnissen rechnen, sondern auch mit Widerständen“, sagt Sven Schenk, Senior Director beim Softwareanbieter ABBYY. „Aber genau in dieser Offenheit liegt das Potenzial. Man erkennt nicht nur, was nicht funktioniert, sondern auch, wo man bereits hervorragend aufgestellt ist. So gestalten Unternehmen Veränderung aktiv statt nur zu reagieren.“

Process Mining wird zum Pflichtwerkzeug

Alles beginnt mit einer ehrlichen Bestandsaufnahme: „Wissen wir wirklich, wie unsere Prozesse laufen?“ Process Mining liefert die Antwort. Es macht sichtbar, wo Wertschöpfung stattfindet und wo sie verloren geht. Es hilft, Prozesse nicht nur effizienter zu gestalten, sondern auch robuster, transparenter und zukunftsfähiger zu machen.

In einer Wirtschaft, in der sich Märkte und Technologien immer schneller verändern, wird diese Fähigkeit zum echten Wettbewerbsvorteil. Process Mining ist kein Trend, sondern ein Werkzeug. Es hilft Unternehmen, sich aus dem Nebel der Vermutungen zu lösen – und mit klarer Sicht zu steuern. ◀

und untersuchen. Process Mining schafft hier Abhilfe, indem es die verstreuten Datenquellen verbindet und in ein einheitliches Bild überführt.

Damit treffen Unternehmen Entscheidungen nicht länger allein auf Basis isolierter Beobachtungen oder Erfahrungswerte. Sie stützen sich auf verlässliche Informationen und können gezielter reagieren.

Systematische Auswertung

Ein internationaler Technologiekonzern führte Process Mining ein, um Abläufe in der Kundenkommunikation besser zu verstehen. Durch die systematische Auswertung realer Prozessdaten wurde deutlich, an welchen Stellen Wartezeiten entstanden und wie sich die Reaktionszeiten verbessern ließen. Die Erkenntnisse flossen direkt in die operative Steuerung ein und führten zu messbaren Verbesserungen.

Ein Industrieunternehmen nutzte diese Möglichkeit, um manuelle Tätigkeiten in der Produktionslogistik zu analysieren. Die Ergebnisse zeigten, dass bestimmte Prüf- und Umlagerungsschritte durch digitale Workflows ersetzt werden konnten. So ließ sich der Ressourceneinsatz um mehr als 20 Prozent senken und die Termintreue wurde verbessert.

Digitale Zwillinge simulieren Realität

Ein besonders spannender Aspekt ist die Verknüpfung von Process Mining mit Simulationstechniken. Unternehmen können aus den zuvor erfassten Event Logs digitale Zwillinge ihrer Prozesse erzeugen. Diese virtuellen Abbilder ermöglichen es, verschiedene Szenarien durchzuspielen, bevor

Veränderungen in der Praxis umgesetzt werden.

Beispielsweise kann simuliert werden, wie sich ein Ressourcenengpass in einem Support-Workflow oder der Auftragsbearbeitung auf die gesamte Durchlaufzeit auswirkt. Oder welche Prozessvariante bei einer Systemumstellung den geringsten Einfluss auf die Lieferzeit hat. Auch saisonale Auftragspitzen lassen sich frühzeitig abbilden und bewerten. Der Vorteil: Prozesse können vor der Optimierung simuliert werden, was eine risikofreie Entscheidungsfindung ermöglicht. Das erhöht die Planungssicherheit.

Prozessverbesserung messbar machen

Process Mining endet nicht bei der Analyse. Es schafft das Fundament für echte operative Transformation. Unternehmen können daraus konkrete Handlungsempfehlungen ableiten, Projekte priorisieren und gezielt Maßnahmen umsetzen. In Kombination mit Task Mining können sogar einzelne manuelle Schritte direkt an der Benutzeroberfläche erfasst werden. Das hilft dabei, genau jene Arbeitsschritte zu identifizieren, bei denen Automatisierung echten Mehrwert bringt.

Zudem erlaubt Process Mining die Definition und Überwachung von KPIs direkt im System. Statt mit statischen Berichten zu arbeiten, verfolgen Unternehmen ihre Kennzahlen kontinuierlich und in Echtzeit. So wird aus punktueller Optimierung ein nachhaltiger Steuerungsprozess.

Einfache Integration

Die Integration in bestehende IT-Landschaften ist heute technisch

einfacher als noch vor wenigen Jahren. Moderne Process-Mining-Lösungen bieten standardisierte Konnektoren für ERP-, CRM- und DMS-Systeme. Dies ermöglicht eine schnelle Implementierung ohne teure Sonderentwicklungen. In Kombination mit KI-gestützter Mustererkennung lassen sich darüber hinaus frühzeitig Auffälligkeiten erkennen, bevor sie sich negativ auf Geschäftskennzahlen auswirken.

Compliance sicherstellen, Revision erleichtern

Die Einhaltung von Richtlinien und internen Kontrollmechanismen gehört in vielen Unternehmen zum Alltag. Prüfpflichten, Dokumentationsanforderungen und Revisionsvorgaben binden Ressourcen. Zudem sind manuelle Prüfungen aufwändig und fehleranfällig. Process Mining ermöglicht eine kontinuierliche Überwachung regelkritischer Abläufe.

Die Auswertung erfolgt nicht mehr stichprobenartig, sondern kontinuierlich auf Basis aktueller Daten. Verdächtige Abweichungen oder Risiken werden automatisch erkannt. Vollständige Dokumentationen erleichtern interne wie externe Audits.

