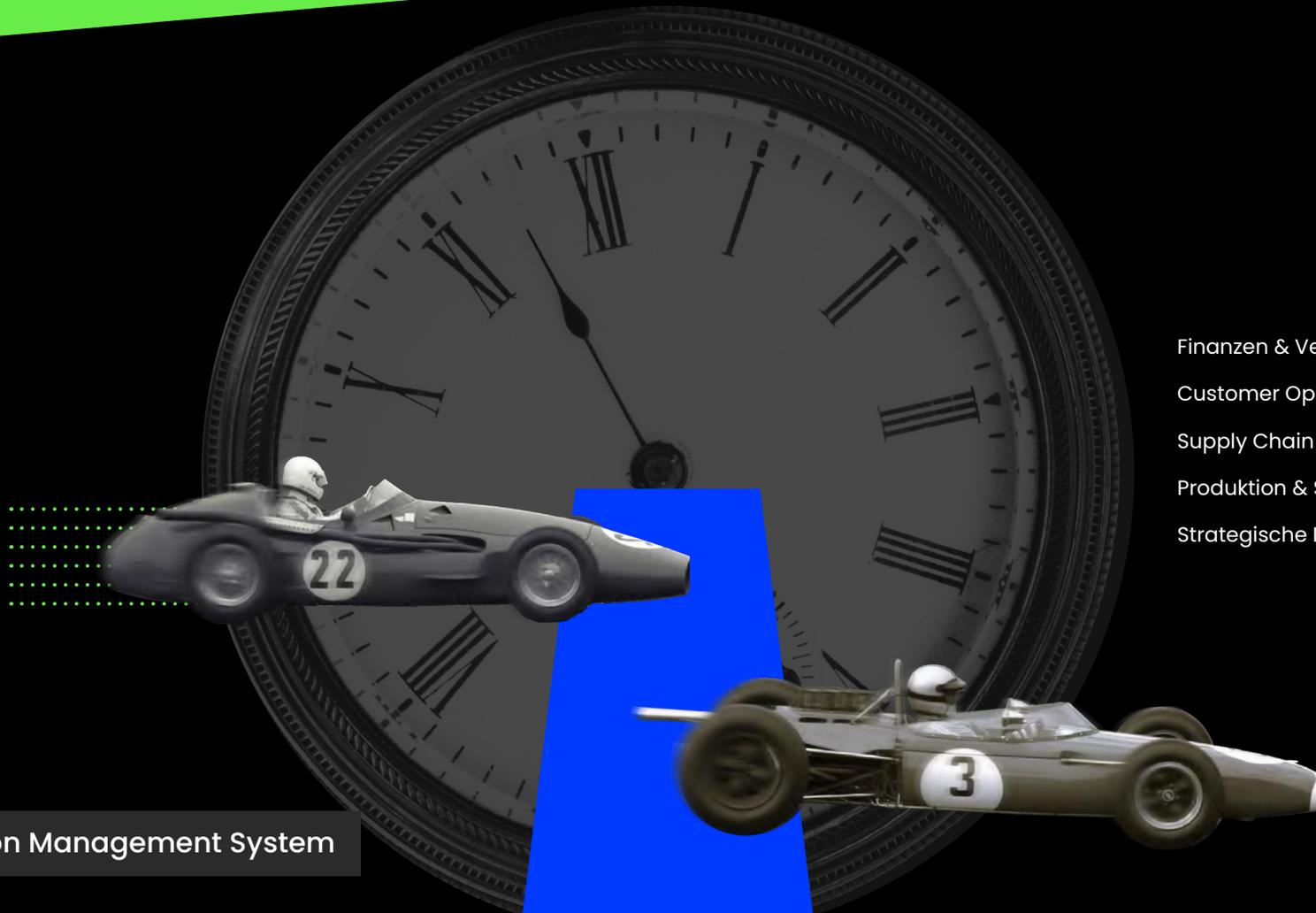


# Das Big Book der EMS Use Cases

celonis



Finanzen & Verwaltung  
Customer Operations  
Supply Chain & Vertrieb  
Produktion & Service  
Strategische Initiativen

Celonis Execution Management System

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung..... 1

## KAPITEL 1

### Finanzen & Verwaltung

Seite 2

Kreditorenbuchhaltung ..... 3

Record-to-Report ..... 4

Debitorenbuchhaltung..... 5

Hire-to-Retire ..... 6

ITSM ..... 7

## KAPITEL 3

### Supply Chain & Vertrieb

Seite 14

Einkauf & Beschaffung ..... 15

Lagerbetrieb..... 16

Lagerverwaltung..... 17

Warenversorgung / Direkthandel..... 18

## KAPITEL 5

### Strategische Initiativen

Seite 24

Systemmigration..... 25

Operational Excellence ..... 26

Fusionen und Übernahmen (M&A) ..... 27

Audit..... 28

Schlusswort..... 29

## KAPITEL 2

### Customer Operations

Seite 8

Lead Management ..... 9

Kunden-Onboarding ..... 10

Auftragsmanagement (Kundenservice) ..... 11

Opportunity Management..... 12

Kundenservice..... 13

## KAPITEL 4

### Produktion & Service

Seite 19

Shopfloor Management / MES ..... 20

Anlageninstandhaltung ..... 21

Qualitätsmanagement..... 22

Product Lifecycle Management..... 23



# Einleitung

## Einleitung

Finanzen & Verwaltung

Customer Operations

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

Strategische Initiativen

Schlusswort

## Durchbrüche in der Unternehmensperformance sind unser Geschäft.

Die Kernprozesse jedes Unternehmens sind in unflexiblen und fragmentierten IT-Landschaften gefangen, die Geschäftsergebnisse künstlich kappen. Celonis hilft Unternehmen dabei, sich davon zu befreien, damit sie ihre *Execution Capacity*, also ihre Leistungsfähigkeit, maximieren können.

Jedes Unternehmen – und jede Abteilung in einem Unternehmen – verbindet mit Execution etwas anderes. Genauso unterschiedlich sind die *Execution Gaps* oder Performancelücken, die Unternehmen schließen müssen.

Nehmen wir zum Beispiel die **Kreditorenbuchhaltung**. Hier lässt sich die Execution Capacity anhand der **Durchbuchungsquote** sehr gut messen. Sie zeigt, wie produktiv Angestellte arbeiten: Je weniger Rechnungen sie manuell bearbeiten müssen, umso mehr können sich Angestellte um Angelegenheiten kümmern, die auch wirklich manuelle Arbeit erfordern. Mit intelligenter Automatisierung lassen sich Diskrepanzen in den Stammdaten der Rechnungen beheben, so dass weniger von ihnen von Menschenhand überprüft werden müssen. Bei den weltweit führenden Abteilungen liegt die Durchbuchungsquote bei **über 85%**.

Ein weiteres Beispiel: Im **Auftragsmanagement** wird die Execution Capacity unter anderem mit der Rate aller **vollständigen und rechtzeitigen Lieferungen**, kurz OTIF, gemessen. Eine häufige Lücke sind hierbei langwierige Bonitätsprüfungen, die Bestellungen blockieren und die Bearbeitung von Aufträgen verzögern. Oftmals trifft es dabei gerade Ihre wichtigsten Kunden, obwohl sie eine gute Bonität aufweisen und rechtzeitig zahlen. Eine intelligente Software kann in Echtzeit vorhersagen, welche Aufträge sich wegen Bonitätsprüfungen voraussichtlich verzögern, und entsperert diese für Kunden mit makelloser Zahlungshistorie.

Obwohl dies zwei völlig unterschiedliche Prozesse in zwei völlig unterschiedlichen Unternehmensabteilungen sind, haben sie eines gemeinsam: Beide laufen über ein unübersichtliches Netz transaktionaler Systeme wie ERPs, die es schwierig machen, Ihre Execution Gaps zu schließen und KPIs zu verbessern.

Das **Celonis Execution Management System**, kurz EMS, kann Ihnen genau dabei helfen.

In diesem Buch finden Sie mehr als **70 Beispiele dafür, wie das Celonis EMS Ihre Execution Capacity erhöhen kann** – und das in über **20 Use Cases** aus **5 Geschäftsfeldern**.

Vielleicht fragen Sie sich: “Sind das Use Cases für Process Mining?”

Ja und Nein. Ja, weil Process Mining den Kern der EMS-Plattform bildet. Aber wie Sie bei unseren folgenden Use Cases sehen werden, geht das EMS noch viel weiter. Mit künstlicher Intelligenz, Automatisierung und anderen zukunftsweisenden Fähigkeiten verwandelt es Prozessintelligenz in bahnbrechende Unternehmensergebnisse.

Wir hoffen, dass dieser Guide Sie von der Power dieser neuen Technologie-Kategorie überzeugt und Sie unsere Vision teilen, dass Prozessverbesserungen nicht das Ende der Fahnenstange sind – sie sind der erste Schritt zur Performancemaximierung in Ihrem gesamten Unternehmen.

**Legen wir los!**



## Einleitung

## Finanzen & Verwaltung

Kreditorenbuchhaltung

Record-to-Report

Debitorenbuchhaltung

Hire-to-Retire

ITSM

## Customer Operations

## Lieferung & Vertrieb

## Produktion und Service

## Strategische Initiativen

## Schlusswort



# Finanzen & Verwaltung

Führungskräfte im Bereich Finanzen und Verwaltung spielen in Unternehmen eine immer wichtigere strategische Rolle. Hinter ihren Entscheidungen steht oft immenser Druck – denn die möglichen Konsequenzen haben großen Einfluss auf Profite, den Cash Flow und sogar die finanzielle Gesundheit des Unternehmens. Zeit, etwas von diesem Druck loszuwerden. Denn viele Manager haben erkannt, dass für optimale Performance in den Bereichen Finanzen und Shared Services größtmögliche Transparenz, Genauigkeit und Effizienz in jeder einzelnen Abteilung Voraussetzung sind.

Die Einsatzmöglichkeiten des EMS sind unbegrenzt: Sie können die Budgetierung und Prognosen verbessern, Ihren Cash Flow genau nachvollziehen, die Kosten für Ticket-Lösungen bei Ihrem IT-Helpdesk minimieren, Ihre Mitarbeiter motivieren oder neue Wege für die Automatisierung mühsamer manueller Schritte finden.

Celonis hilft Ihnen dabei, Ihre Performance zu messen, bestehende Execution Gaps zu identifizieren und zu analysieren, und die beste Vorgehensweise zu finden. Jetzt können Sie Einschränkungen in Ihren Finanz- und Verwaltungssystemen beseitigen, wodurch Sie Ihre Execution Capacity freisetzen – und Ihr volles Potential ausschöpfen.

Einleitung

Finanzen & Verwaltung

Kreditorenbuchhaltung

Record-to-Report

Debitorenbuchhaltung

Hire-to-Retire

ITSM

Customer Operations

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

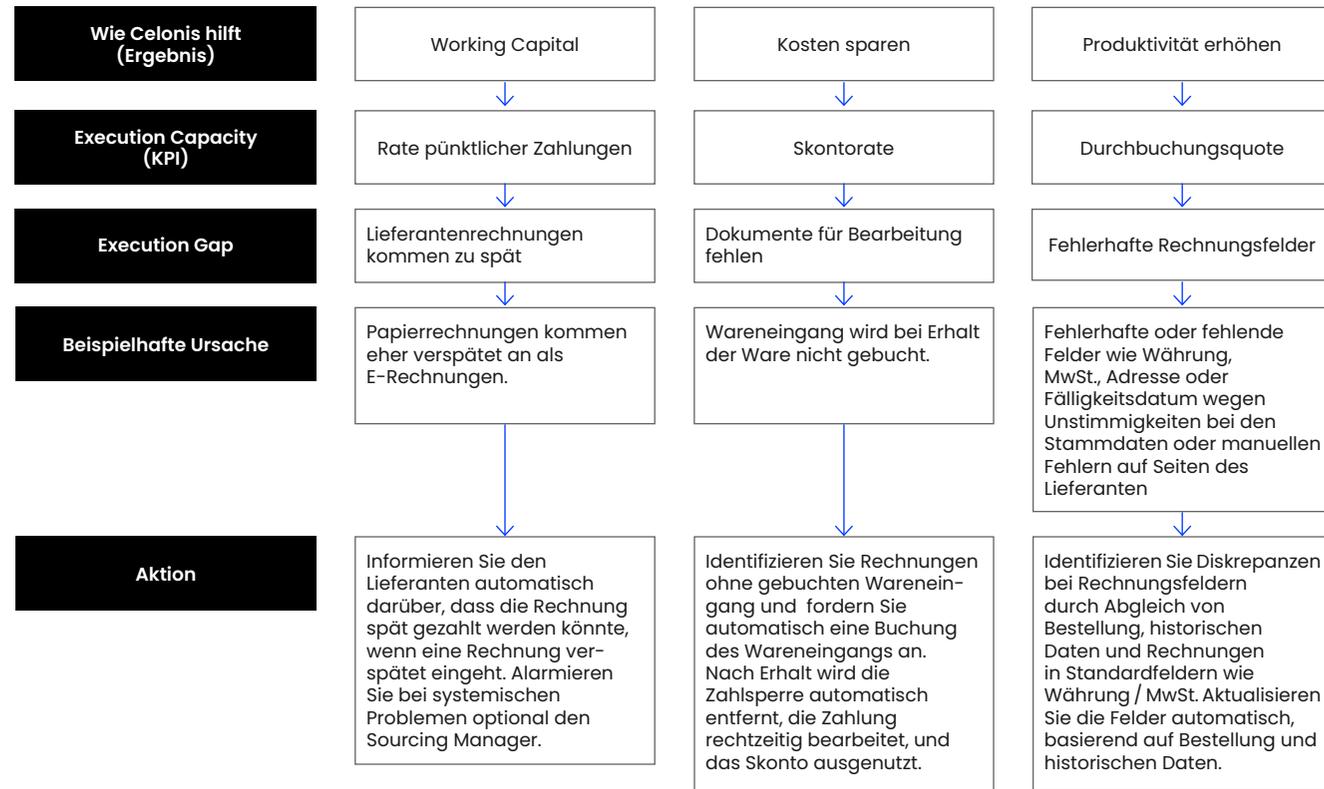
Strategische Initiativen

Schlusswort

# Kreditorenbuchhaltung

Die **Kreditorenbuchhaltung** ist das Rückgrat aller Finanzoperationen. Wie zügig Sie Rechnungen bearbeiten und der Zeitpunkt, zu dem sie zahlen, haben enormen Einfluss auf Working Capital und operative Gewinnmargen. Doch Execution Gaps bei der Rechnungsbearbeitung verringern Ihre Performance. Celonis hilft Ihnen dabei, die Kreditorenlaufzeit zu optimieren, Kosten zu sparen und die Produktivität bei der Rechnungsbearbeitung zu erhöhen.

Involvierte Prozesse:  
**Kreditorenprozess**  
Involvierte Abteilungen:  
**Kreditorenbuchhaltung**



**Chart Industries nutzte Celonis, um durch Compliance mit der Lieferanten-Preisliste **Einsparungen von mehr als 6 Mio. US-Dollar im Materialeinkauf zu erzielen, und holte sich 200.000 US-Dollar an jährlich versäumten Skonti zurück.****



**Mehr erfahren**

Einleitung

Finanzen & Verwaltung

Kreditorenbuchhaltung

Record-to-Report

Debitorenbuchhaltung

Hire-to-Retire

ITSM

Customer Operations

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

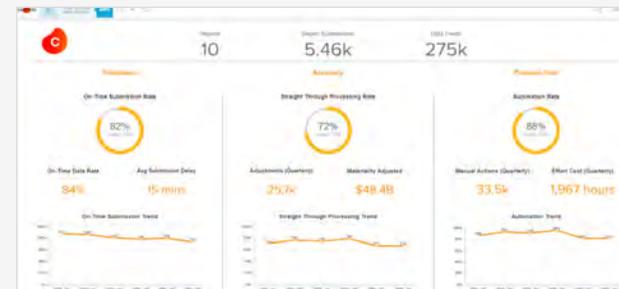
Strategische Initiativen

Schlusswort

# Record-to-Report

**Record-to-Report**- Formulare liefern entscheidende Einblicke in die strategischen, operativen und finanziellen Aspekte der Unternehmensperformance. Bei komplexen Prozessen und branchenspezifischen Vorschriften stehen jedoch oft Execution Gaps im Weg. Celonis hilft dabei, diese schnell zu schließen, indem es manuelle Aufgaben automatisiert und Mitarbeitern dabei hilft, Fehler zu vermeiden.

Involvierte Prozesse:  
**Record-To-Report**  
Involvierte Abteilungen:  
**Finanzen, Buchhaltung**



Einleitung

Finanzen & Verwaltung

Kreditorenbuchhaltung

Record-to-Report

Debitorenbuchhaltung

Hire-to-Retire

ITSM

Customer Operations

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

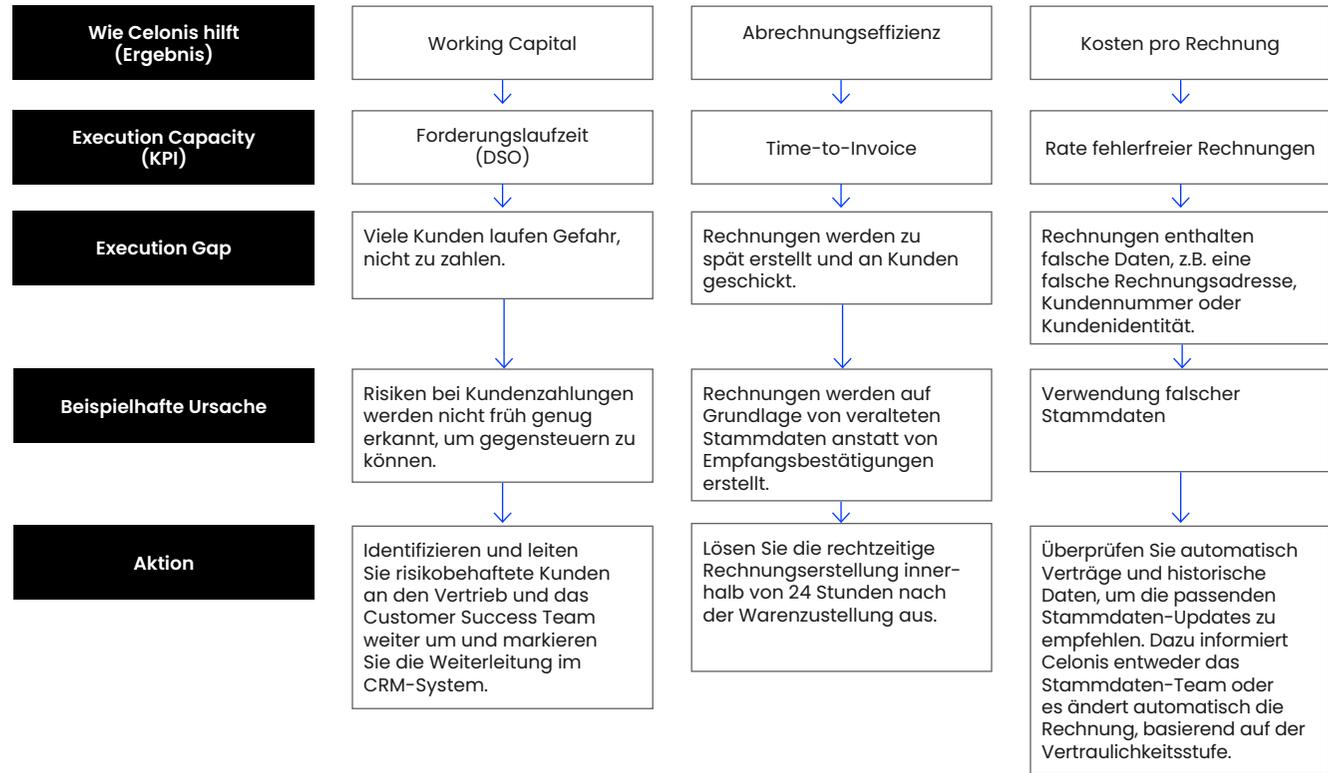
Strategische Initiativen

Schlusswort

# Debitorenbuchhaltung

Die **Debitorenbuchhaltung** stellt pünktliche Zahlungen von Kundenseite sicher. Aber Execution Gaps bei manuellen, nicht datengetriebenen Forderungen behindern Ihre Performance. Celonis hilft Ihnen bei der Maximierung der Forderungslaufzeit (DSO), indem es die Accounts mit der höchsten Zahlungssicherheit priorisiert, Aktionen bei risikobehafteten Accounts empfiehlt und eine 360°-Übersicht über Ihre Kunden sicherstellt.

Involvierte Prozesse:  
**Debitorenprozess**  
Involvierte Abteilungen:  
**Debitorenbuchhaltung, Kredit- und Forderungsmanagement**



**Systemx reduzierte die Zahl überfälliger Forderungen innerhalb von 9 Monaten um 60% und senkte gleichzeitig, trotz der Auswirkungen von COVID-19, die Zahlungsverzugsrate von 61% auf 44%.**



**Mehr erfahren**

Einleitung

Finanzen & Verwaltung

Kreditorenbuchhaltung

Record-to-Report

Debitorenbuchhaltung

Hire-to-Retire

ITSM

Customer Operations

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

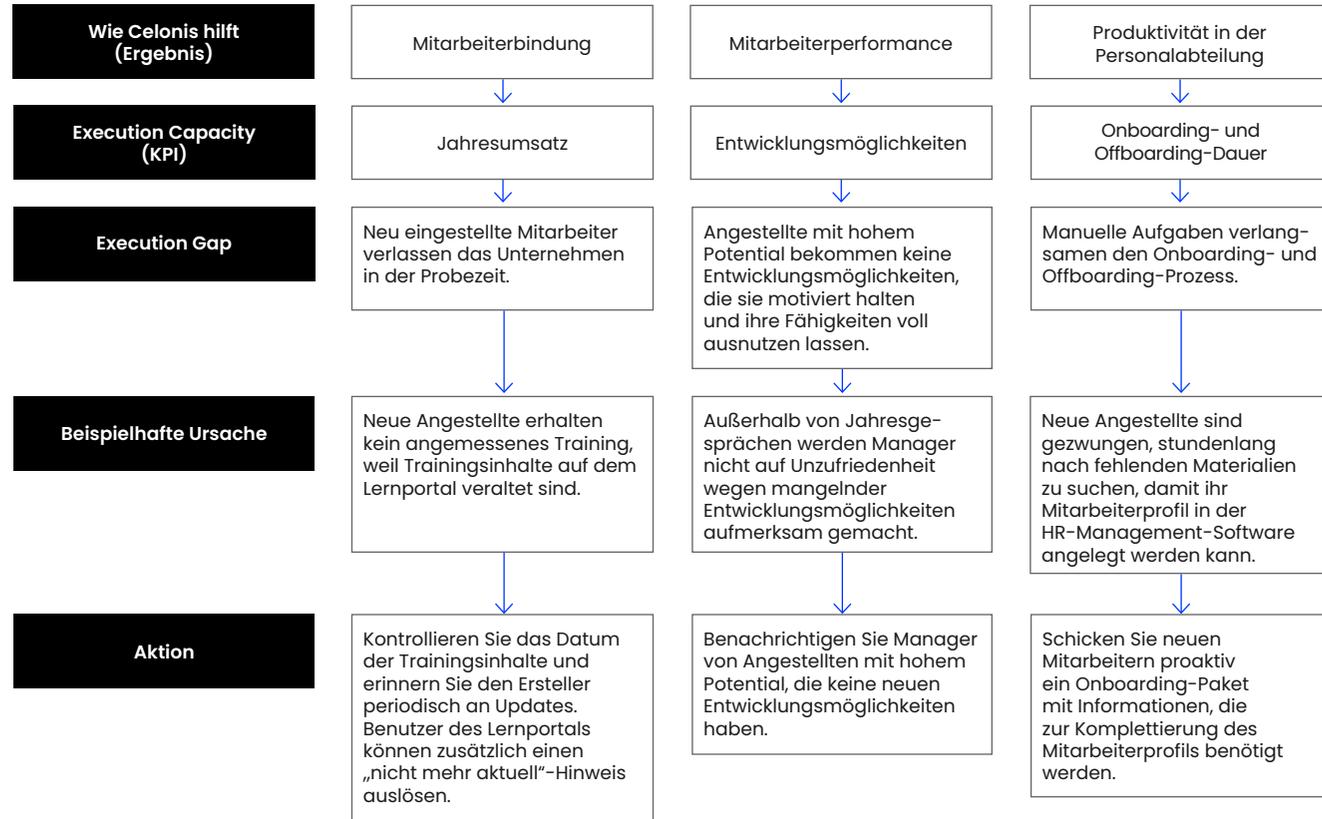
Strategische Initiativen

Schlusswort

# Hire-to-Retire

Die Personalabteilung ist für die Rekrutierung und Förderung der besten Talente zuständig. Aber Execution Gaps in der Personalbeschaffung, beruflichen Weiterbildung und manuelles Onboarding behindern das Mitarbeiterwachstum. Celonis hilft Ihnen, die Mitarbeiterfluktuation zu reduzieren, die Mitarbeiterperformance zu verbessern und die Produktivität in der Personalabteilung zu erhöhen, indem es manuelle Schritte automatisiert und Performance-Pläne empfiehlt.

Involvierte Prozesse:  
**Hire-to-Retire**  
Involvierte Abteilungen:  
**Personalabteilung**



Einleitung

Finanzen & Verwaltung

Kreditorenbuchhaltung

Record-to-Report

Debitorenbuchhaltung

Hire-to-Retire

ITSM

Customer Operations

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

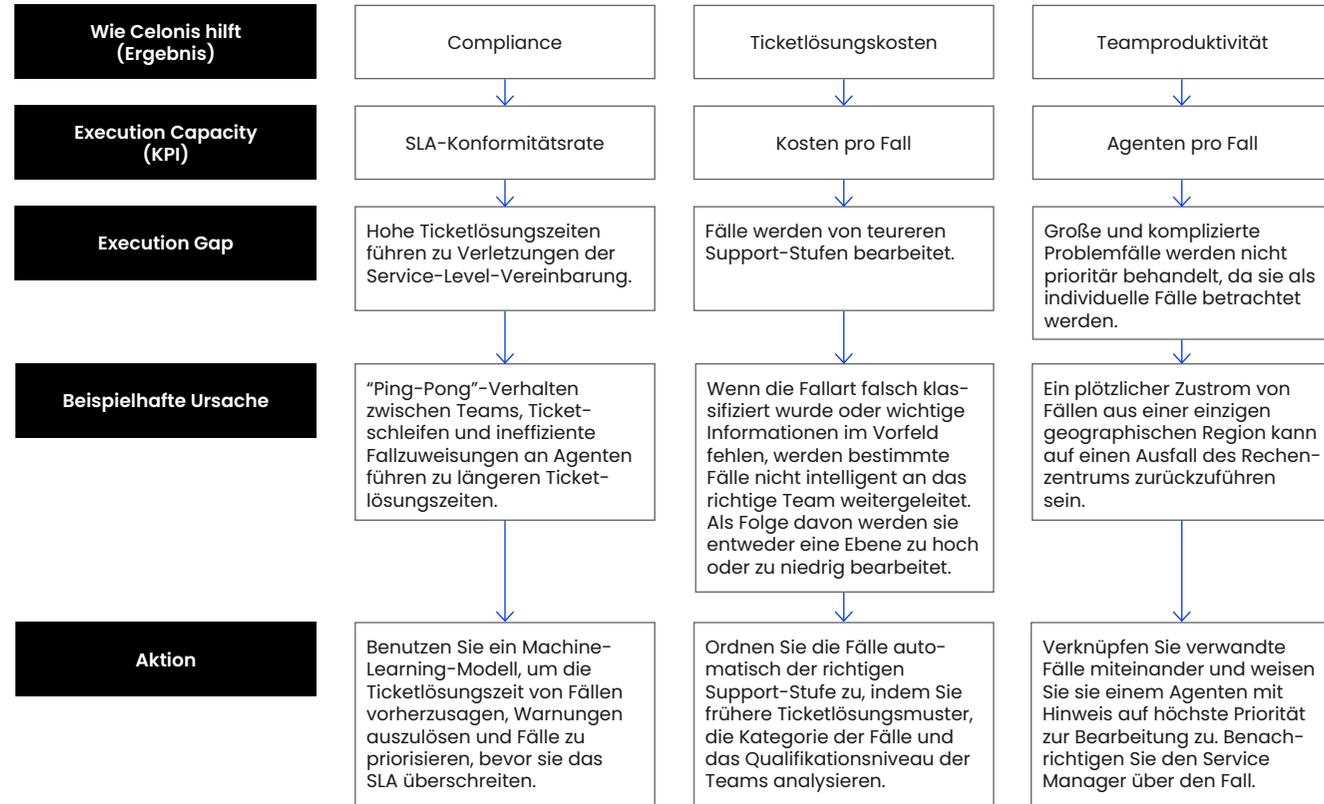
Strategische Initiativen

Schlusswort

# ITSM

Führungskräfte im IT-Service-Management streben nach exzellentem Kundenservice und hoher Mitarbeiterproduktivität. Aber Execution Gaps hinsichtlich Ticket-Routing, Fähigkeiten der Agenten und Fallpriorisierung stehen dem im Wege. Durch Routing-Empfehlungen, Priorisierung von Tickets und Automatisierung manueller Aufgaben unterstützt Celonis Sie dabei, Service-Level-Vereinbarungen (SLAs) zu erfüllen und die Ticketbearbeitung zu verbessern.

Involvierte Prozesse:  
**IT-Service-Helpdesk**  
Involvierte Abteilungen:  
IT



# CompuCom®

CompuCom setzt Celonis ein, um seine Managed-Service-Prozesse bei mehr als **4 Millionen ServiceNow-Vorfällen pro Jahr** zu analysieren und zu verbessern. So konnte das Volumen der Service-Tickets um bis zu **20% reduziert** werden.

[Mehr erfahren](#)



Einleitung

Finanzen & Verwaltung

**Customer Operations**

Lead Management

Customer Onboarding

Auftragsmanagement (Customer Service)

Opportunity Management

Kundenservice

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

Strategische Initiativen

Schlusswort



## Customer Operations

„Der Kunde ist König“ – Führungskräfte im Bereich Customer Operations nehmen diesen Satz besonders ernst. Erfolg bedeutet für Sie, ihre Kunden zu verstehen, Interaktionen zu priorisieren, und bei möglichen Leads immer auf dem Laufenden zu sein. Sie verstehen, dass die Onboarding-Erfahrung des Kunden die langfristige Beziehung zu ihrem Produkt stark beeinflusst, und sie brauchen intelligente Tools, um eine außergewöhnliche Kundenerfahrung zu ermöglichen.

Celonis hilft Ihnen dabei, Ihre Performance zu messen, bestehende Execution Gaps zu identifizieren und zu analysieren, und die beste Vorgehensweise zu finden. Jetzt können Sie Einschränkungen in Ihren CRM-Systemen beseitigen, wodurch Sie Ihre Execution Capacity freisetzen – und Ihr volles Potential ausschöpfen.

Einleitung

Finanzen & Verwaltung

**Customer Operations**

Lead Management

Customer Onboarding

Auftragsmanagement (Customer Service)

Opportunity Management

Kundenservice

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

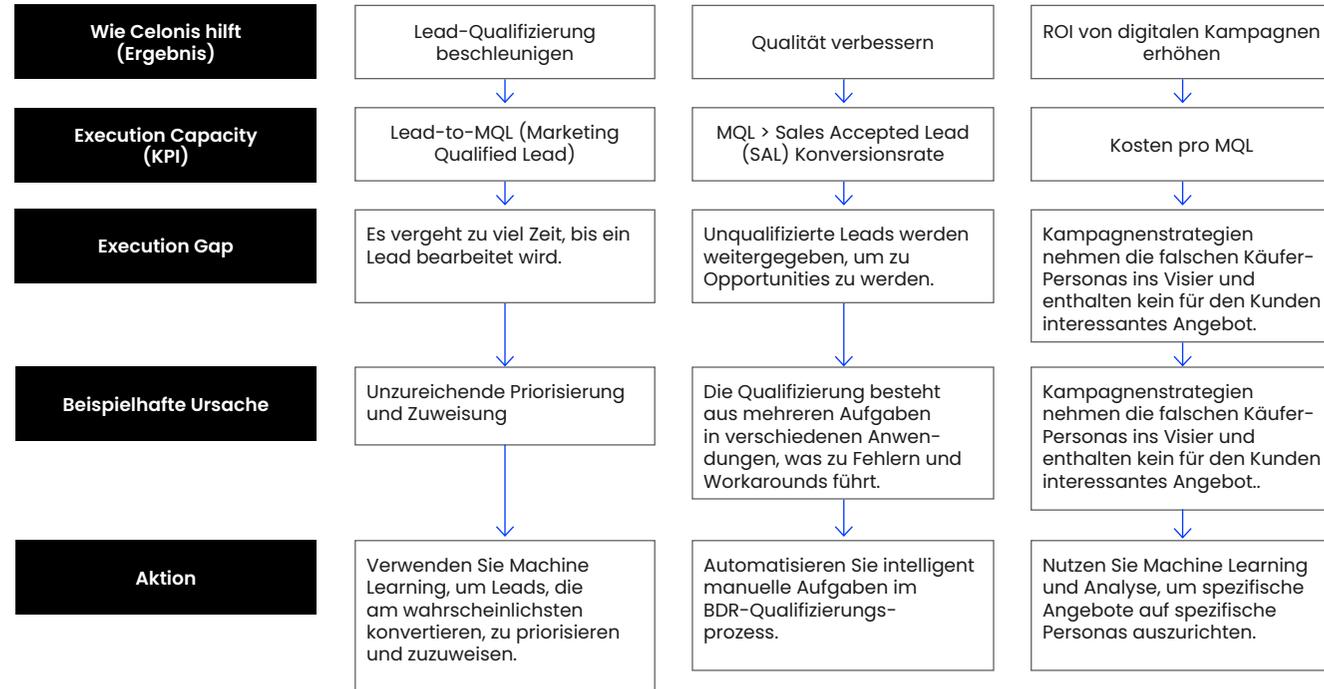
Strategische Initiativen

Schlusswort

## Lead Management

Führungskräfte im **Lead Management** konzentrieren sich auf die Förderung qualitativ hochwertiger Leads durch Kampagnen mit hohem ROI. Doch Execution Gaps bei der Lead-Verteilung, manuelle Aufgaben und mangelhaftes Targeting drücken die Performance. Celonis unterstützt Sie bei der Verbesserung des Kampagnen-ROI und der Lead-Konvertierungsraten, indem es Empfehlungen zur Weiterleitung von Leads während des Prozesses gibt, Accounts für Kampagnen priorisiert und manuelle Aufgaben automatisiert.

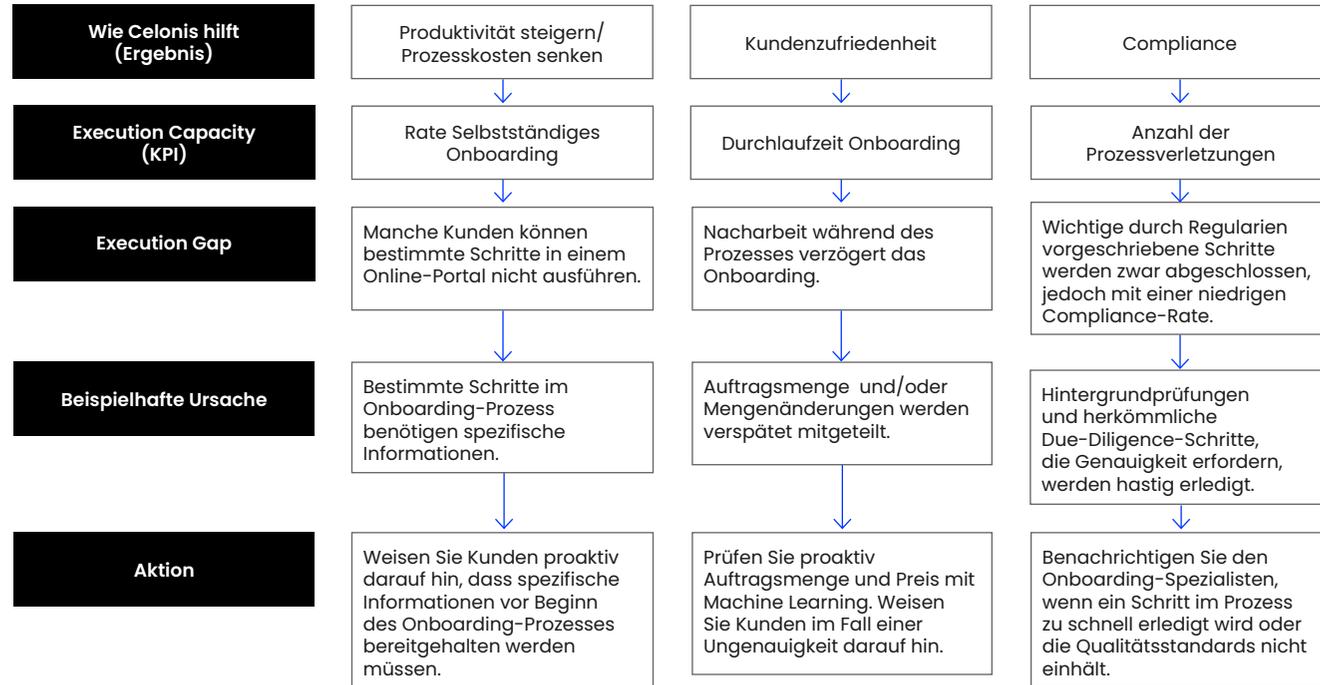
Involvierte Prozesse  
**Lead-to-Opportunity**  
Involvierte Abteilungen  
**Innendienst, Business Development**



## Customer Onboarding

Das **Customer Onboarding** oder **Kunden-Onboarding** ist die erste wesentliche Etappe für eine langfristig erfolgreiche Kundenbeziehung. Doch Execution Gaps in Form von fehlerhaften Online-Portalen, manuellen Aufgaben und unsachgemäßer Compliance stehen dem im Wege. Celonis hilft Ihnen, Ihre Kunden während des Onboardings zu begeistern, indem es proaktiv Nacharbeit vermeidet, überflüssige Schritte entfernt und Maßnahmen zur Verbesserung der Compliance empfiehlt.

Involvierte Prozesse  
**Kunden-Onboarding**  
Involvierte Abteilungen  
**Personalabteilung,  
Customer Success**



Die Degussa Bank konnte die **Onboarding-Zeit ihrer Kunden um 32% reduzieren**, und gleichzeitig ihre Automatisierungsrate um **20% erhöhen**.

Einleitung

Finanzen & Verwaltung

**Customer Operations**

Lead Management

Customer Onboarding

Auftragsmanagement (Customer Service)

Opportunity Management

Kundenservice

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

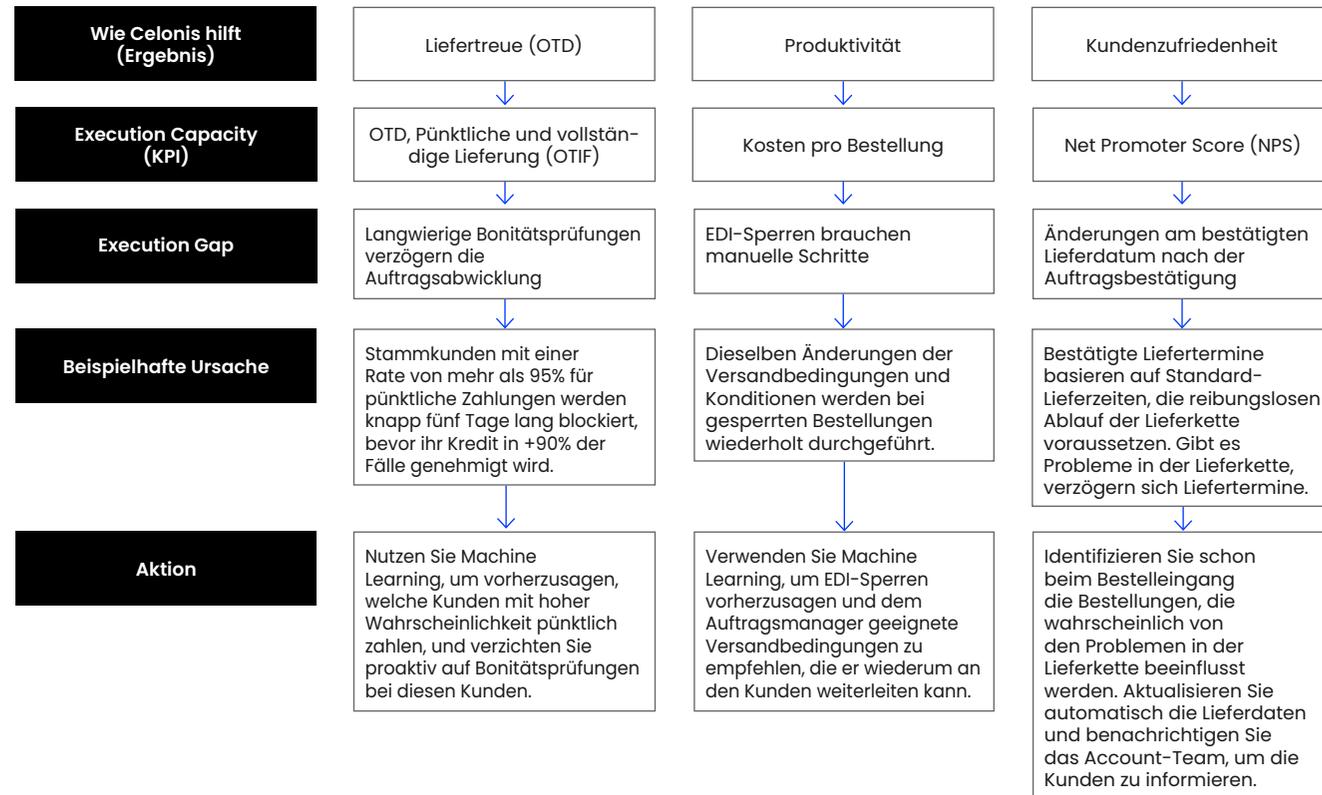
Strategische Initiativen

Schlusswort

## Auftragsmanagement

Die Leiter des **Auftragsmanagements** wollen ihren Kunden ein außergewöhnliches Erlebnis bieten. Und das kosteneffizient. Doch Execution Gaps in der Auftragsabwicklung aufgrund falsch durchgeführter Kreditprüfungen, EDI-Sperren und Auftragsänderungen können zu Komplikationen führen. Celonis hilft Ihnen dabei, kritische Aufträge zu priorisieren, Handlungsempfehlungen für eine pünktliche Lieferung zu optimieren, und Nacharbeiten zu vermeiden.

Involvierte Prozesse  
**Order-to-Cash**  
Involvierte Abteilungen  
**Auftragsmanagement, Fulfillment, Debitorenbuchhaltung**



**Ascend Performance Materials verkürzte in nur 4 Monaten die Zeitspanne zwischen Bestellung und Lieferung um 3 Tage, und verbesserte die Liefertreue um 27% sowie die Automatisierungsrate um 43%.**

[Mehr erfahren](#)

Einleitung

Finanzen & Verwaltung

**Customer Operations**

Lead Management

Customer Onboarding

Auftragsmanagement (Customer Service)

Opportunity Management

Kundenservice

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

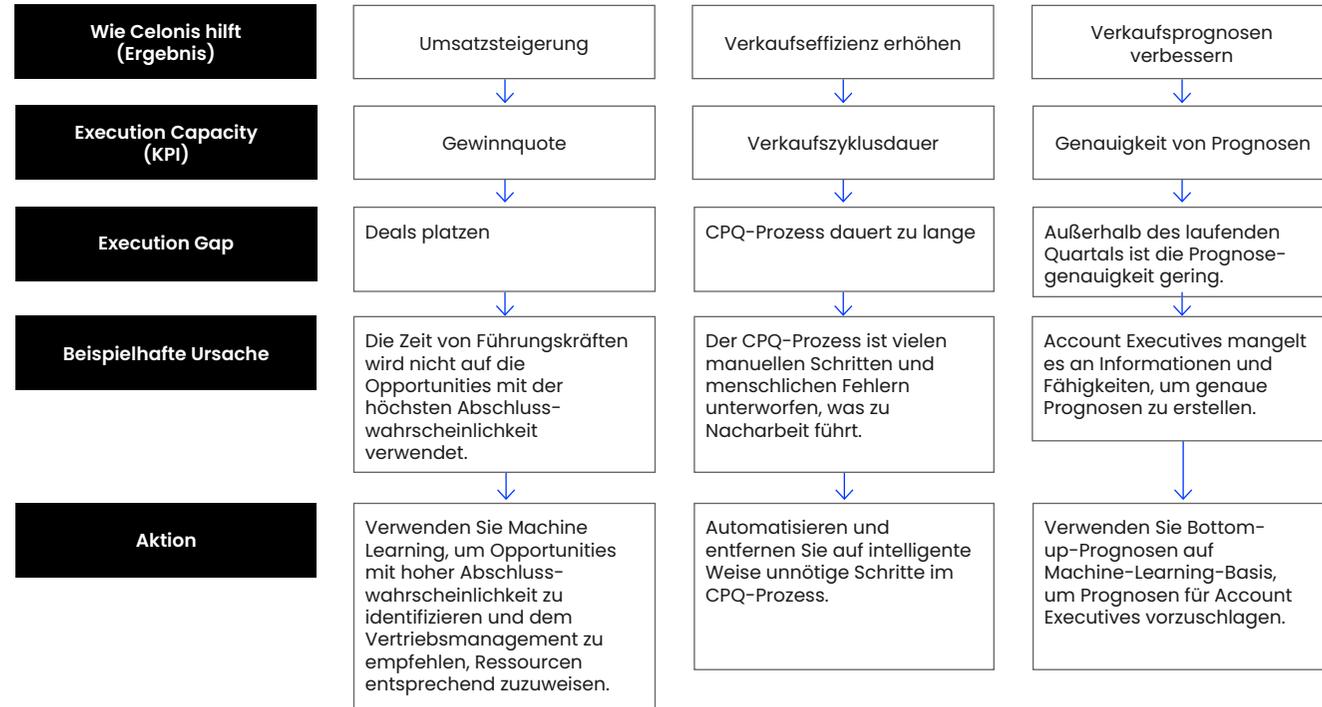
Strategische Initiativen

Schlusswort

## Opportunity Management

Das **Opportunity Management** ist wesentlich für die Umsatzsteigerung im B2B-Verkauf. Doch Execution Gaps bei der Priorisierung eher unwichtiger Accounts, ungenaue Prognosen und manuelle Angebotserstellungen schmälern die Erfolgsaussichten. Celonis unterstützt Sie bei der Maximierung von Aufträgen durch Priorisierung von Opportunities, Bereitstellung mehrstufiger Prognosen und Automatisierung der Angebotserstellung.

Involvierte Prozesse  
**Opportunity Management**  
Involvierte Abteilungen  
**Vertrieb, Strategische Finanzen**



“Unser Ziel ist es, 500.000 Stunden an unsere 30.000 Vertriebsmitarbeiter zurückzugeben. Wir waren nicht in der Lage, den Vertriebsprozess von Anfang bis Ende zu verstehen, bis wir Celonis und Splunk in die Sales App von Dell integriert haben. Jetzt wissen wir genau, welche Schritte unseres CPQ-Prozesses für die Vertriebsmitarbeiter am zeitaufwändigsten und fehleranfälligsten sind, und setzen proaktive Warnmeldungen ein, um die Vertriebsperformance zu steigern”.

**Pranay Jaiswal,**

Director of Business Architecture and Digital Transformation

Dell



Einleitung

Finanzen & Verwaltung

**Customer Operations**

Lead Management

Customer Onboarding

Auftragsmanagement (Customer Service)

Opportunity Management

Customer Service

Lieferung & Vertrieb

Produktion und Service

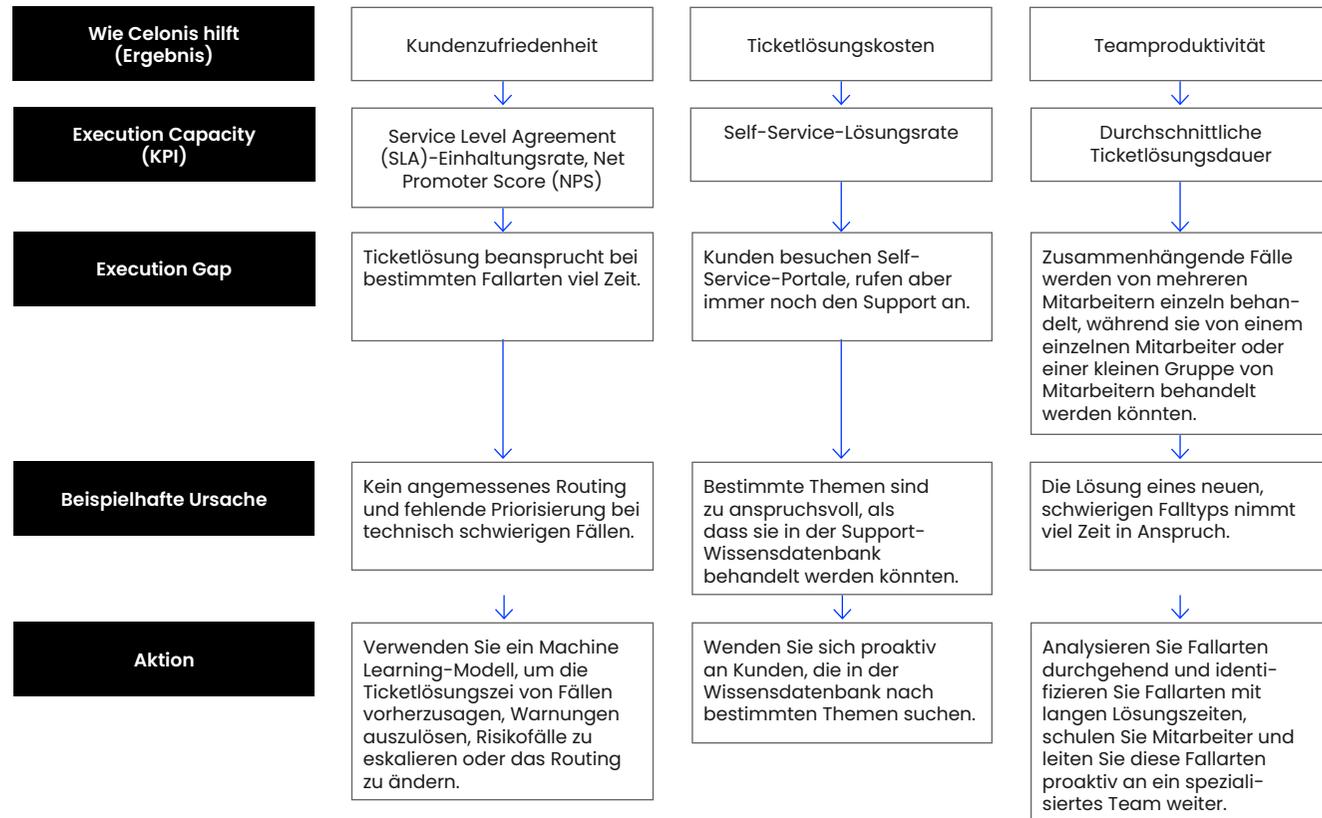
Strategische Initiativen

Schlusswort

## Kundenservice

Führungskräfte im **Kundenservice** wollen gleichzeitig ein hervorragendes Kundenerlebnis und ein effizientes Kontaktcenter anbieten. Doch Execution Gaps durch fehlerhaftes Ticket-Routing, manuelle Aufgaben und ineffiziente Self-Service-Portale verringern die Kundenzufriedenheit. Celonis hilft mit Empfehlungen auf der Basis von Machine Learning bei Routing und Kundenansprache.

Involvierte Prozesse  
**Customer Service Help Desk**  
Involvierte Abteilungen  
**Customer Success, Support**



## Über

**Uber verringerte seine durchschnittliche Bearbeitungszeit bei der Prüfung von Fahrergenehmigungen um 29% und erzielte durch diese Effizienzsteigerungen Einsparungen in Höhe von 20 Millionen US-Dollar.**



**Mehr erfahren**



Einleitung

Finanzen & Verwaltung

Customer Operations

**Lieferung & Vertrieb**

Einkauf & Beschaffung

Lagerbetrieb

Bestandsmanagement

Warenversorgung / Streckengeschäft

Produktion und Service

Strategische Initiativen

Schlusswort

## Lieferung & Vertrieb

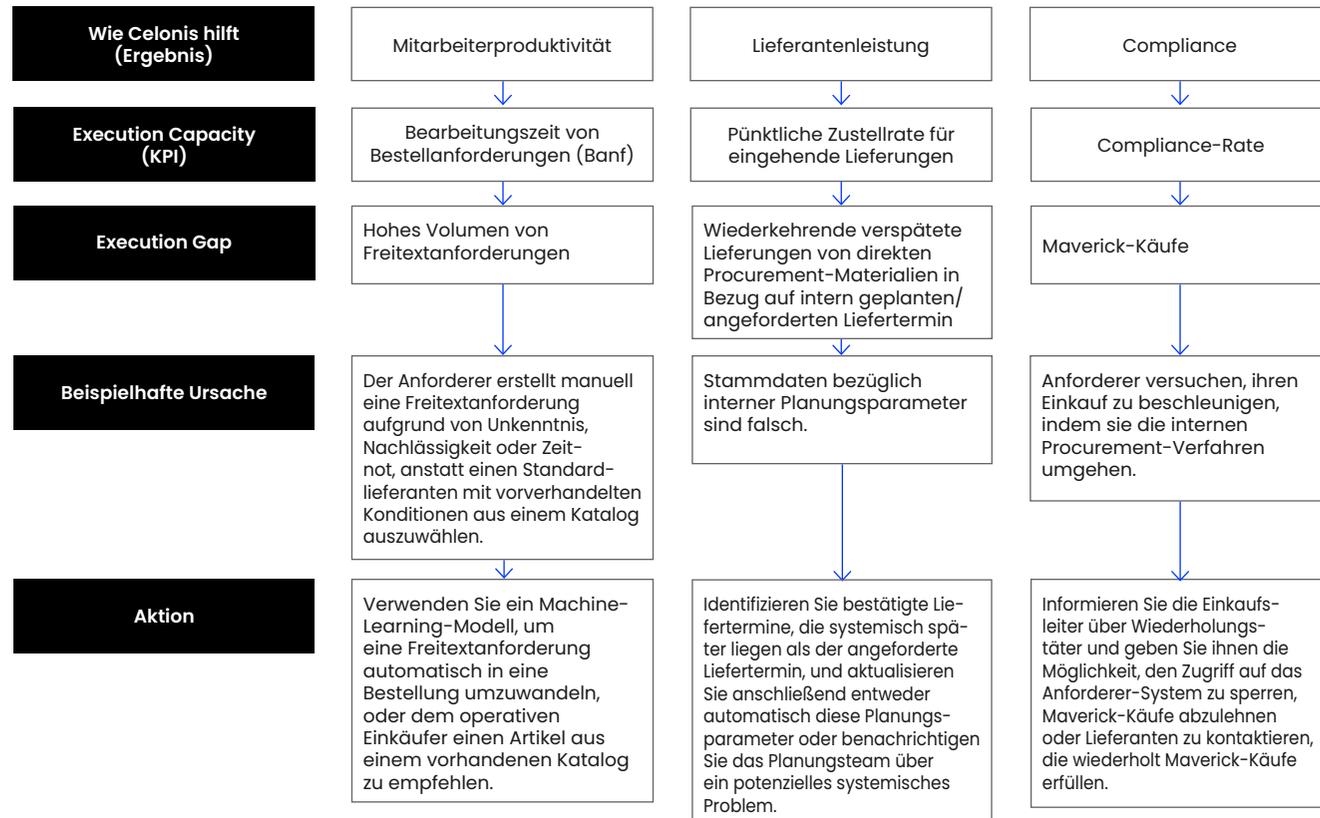
Lieferketten sind heute fragmentierter denn je. Führende Unternehmen im Bereich **Lieferung und Vertrieb** wissen, dass sie die gesamte Lieferkette als strategische Funktion betrachten müssen, um Schnittstellen zu verbessern. Sie wissen auch, dass das effektive Management des gesamten Distributionsprozesses für den finanziellen Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit ihres Unternehmens entscheidend ist.

Egal, ob Sie Ihr Vertriebsnetz neu gestalten, in neue Ressourcen investieren, Aufträge schneller und flexibler abwickeln, Ihre Prognosen beschleunigen oder sogar Produkte im Hinblick auf Nachhaltigkeit neu positionieren möchten: Celonis hilft Ihnen dabei, Ihre Performance zu messen, bestehende Execution Gaps zu identifizieren und zu analysieren, und die beste Vorgehensweise zu finden. Jetzt können Sie Einschränkungen in Ihren Lieferung- und Vertriebssystemen beseitigen, wodurch Sie Ihre Execution Capacity freisetzen – und Ihr volles Potential ausschöpfen.

## Beschaffung & Einkauf

Führungskräfte im Bereich **Beschaffung und Einkauf** haben erkannt, dass Ausgabenmanagement und Lieferantenzuverlässigkeit entscheidend für die Unternehmensperformance sind. Doch Execution Gaps aufgrund von unzutreffenden Blockierungen, Bestellungsänderungen, manuellen Schritten und Maverick Buying behindern die Leistung. Celonis hilft Ihnen, die Unternehmensperformance zu verbessern, indem unnötige Kapazitätsbarrieren entfernt, Maßnahmen bei Bestellungsänderungen empfohlen, und manuelle Schritte automatisiert werden.

Involvierte Prozesse  
**Source-to-Pay**  
 Involvierte Abteilungen  
**Beschaffung, Einkauf, Lieferkette**



**Vodafone** hat seine **perfekte Bestellrate von 73% auf 96%** verbessert.



**L'Oreal** hat den Anteil seiner **automatisierten Bestellungen um 800% erhöht.**

Einleitung

Finanzen & Verwaltung

Customer Operations

**Lieferung & Vertrieb**

Einkauf & Beschaffung

Lagerbetrieb

Bestandsmanagement

Warenversorgung / Streckengeschäft

Produktion und Service

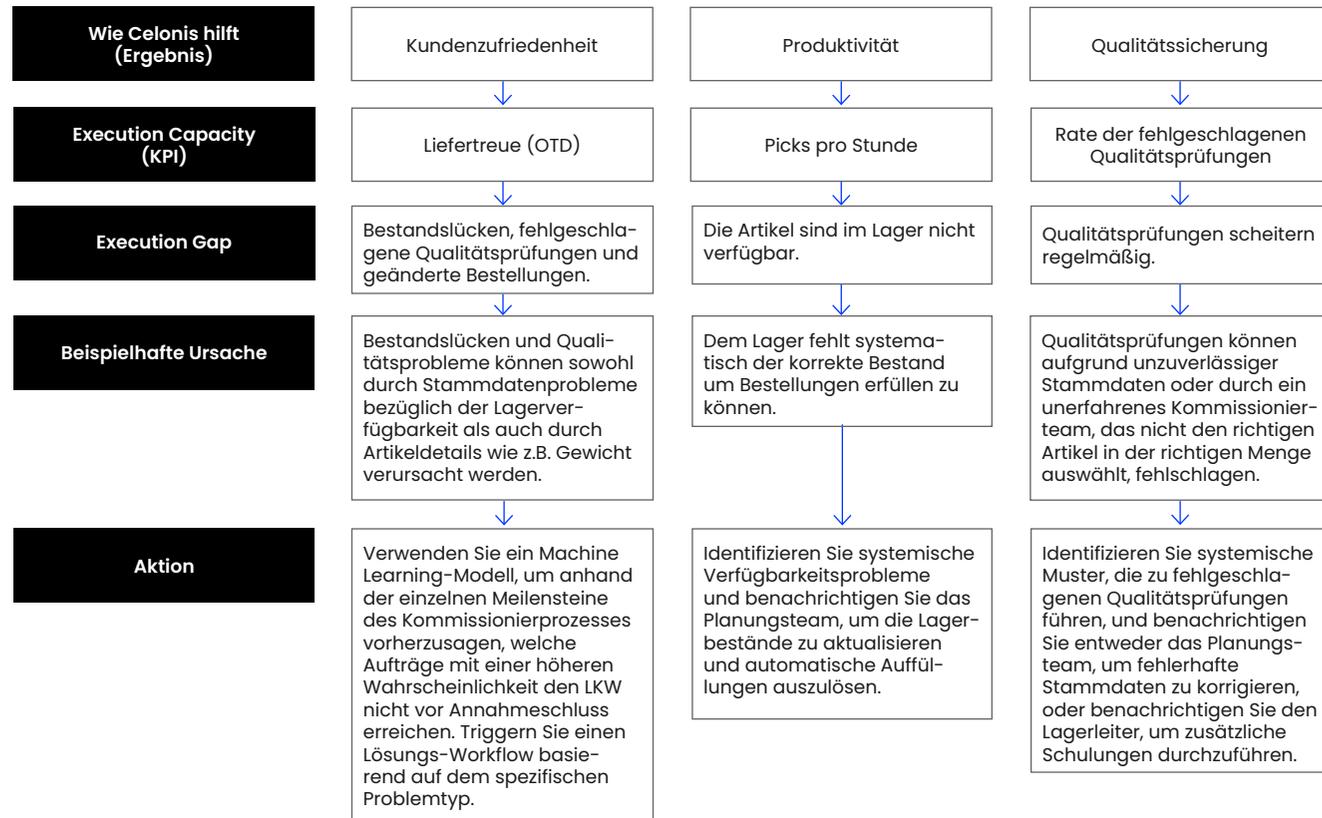
Strategische Initiativen

Schlusswort

## Lagerbetrieb

Die Verantwortlichen im **Lagerbetrieb** wollen neben der Verbesserung der Termintreue minimale Lagerbestände erreichen. Doch Execution Gaps in manuellen Prozessen, Auftragsänderungen und falsche Daten behindern die Performance. Celonis hilft Ihnen, die Kundenzufriedenheit zu verbessern, indem Stammdaten proaktiv optimiert, manuelle Schritte automatisiert und kritische Aufträge automatisch priorisiert werden.

Involvierte Prozesse  
**Ausgangs-Logistik**  
Involvierte Abteilungen  
**Lagerverwaltung, Logistik, Fulfillment**



**4 Mio. €**  
jährliches Einsparpotenzial für geplanten Roll-Out in Lagerhäusern in ganz Europa identifiziert

**140.000 €**  
in 12 Monaten an Mehrwert generiert



Einleitung

Finanzen & Verwaltung

Customer Operations

**Lieferung & Vertrieb**

Einkauf & Beschaffung

Lagerbetrieb

Bestandsmanagement

Warenversorgung / Streckengeschäft

Produktion und Service

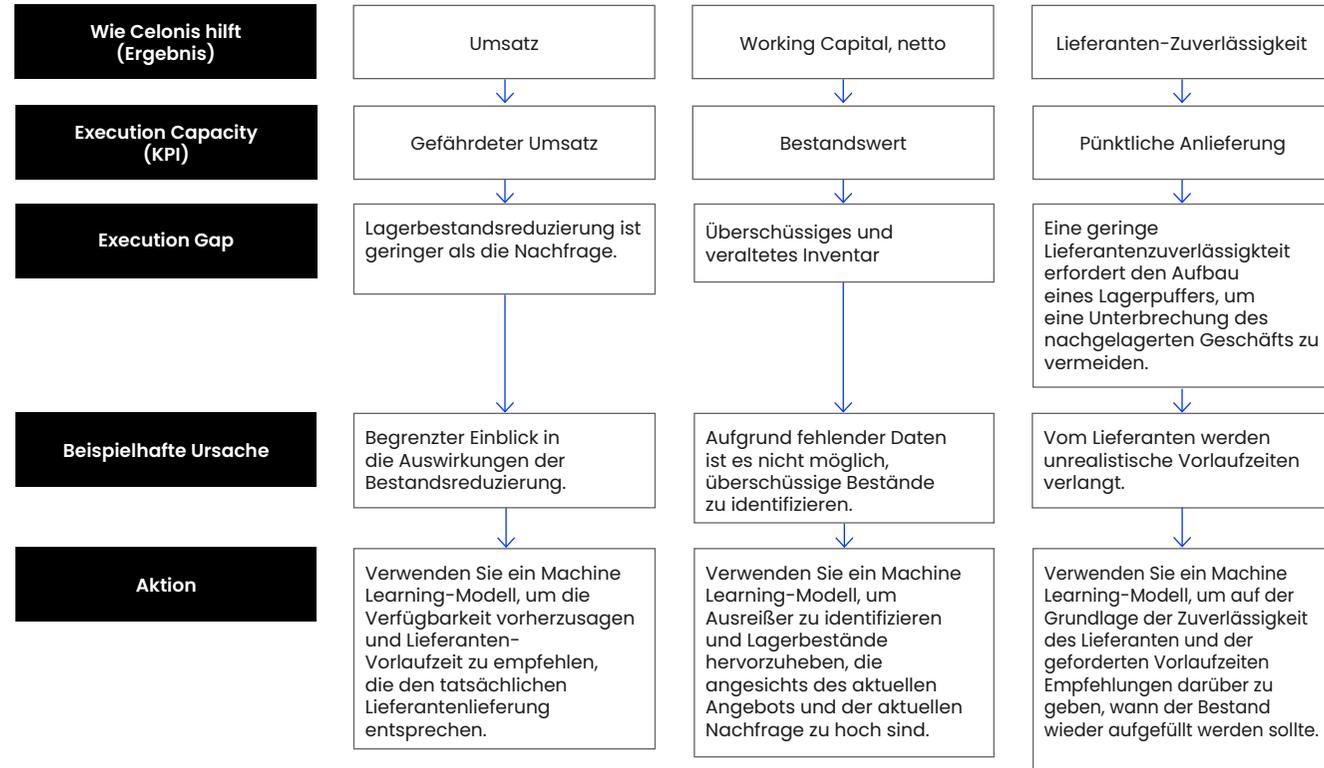
Strategische Initiativen

Schlusswort

## Bestandsmanagement

Führungskräfte im **Bestandsmanagement** wollen weniger für Lagerung und Bestand ausgeben und gleichzeitig den Kundenservice perfektionieren. Doch Execution Gaps bei manuellen Prognosen, mangelhafte Lieferantenkommunikation und unzuverlässige Stammdaten schaden der Performance. Celonis hilft Ihnen bei der Verbesserung des Bestandsmanagements, indem es genaue Prognosen erstellt und die Genauigkeit der Durchlaufzeit durch Machine Learning-Modelle erhöht.

Involvierte Prozesse  
**Bestandsmanagement**  
Involvierte Abteilungen  
**Lieferkette,**  
**Bestandsmanagement**



**125 Mio. \$**  
Einsparpotenzial in nur 2  
Monaten identifiziert

**85 Mio. \$**  
Verbesserung bei  
Anlagennutzung erfasst

**100 Tage**  
Verbesserungspotenzial bei Verkürzung des  
Lagerumschlags besserungspotential bei der  
Verkürzung des Lagerbestandsumschlags  
identifiziert

## Warenversorgung / Streckengeschäft

Die **Warenversorgung und das Streckengeschäft** sind kritische Prozesse, die die Kunden begeistern und gleichzeitig die Lagerhaltungskosten minimieren können. Aber Execution Gaps in schlechten Stammdaten, Auftragsänderungen und falsche Auffüllgrenzen beeinträchtigen die Performance. Celonis unterstützt Sie bei der Verbesserung der Liefertreue, indem es korrekte Vorlaufzeiten empfiehlt, Stammdaten verbessert und Nacharbeiten vermeidet.

Involvierte Prozesse  
**Streckengeschäft**  
 Involvierte Abteilungen  
**Lieferkette,  
 Bestandsmanagement**



**15%  
 Produktivitätssteigerung  
 im Warenversorgungs-  
 prozess**

**140.000 €  
 an Gesamtwert  
 in 12 Monaten realisiert**





- Einleitung
- Finanzen & Verwaltung
- Customer Operations
- Lieferung & Vertrieb
- Produktion und Service**
- Shop Floor / MES
- Anlageninstandhaltung
- Qualitätsmanagement
- Product Lifecycle Management
- Strategische Initiativen
- Schlusswort

## Produktion und Service

Wann hat ein Produkt zuletzt Ihre Erwartungen übertroffen? Die meisten von Ihnen werden sich wohl nicht erinnern können. Führende Unternehmen im Bereich Produktion und Service haben erkannt, dass sie neue Wege finden müssen, um ihre Produktivität effektiv zu steigern, Nacharbeit zu reduzieren und die Qualität zu sichern, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Angesichts sprunghafter und vom Zeitgeist abhängigen Kundenwünschen, steigender Kosten und eines unsteten regulatorischen Umfelds ist dies wichtiger denn je.

Celonis kann Ihnen helfen, Ihre Performance zu messen, bestehende Execution Gaps zu identifizieren und zu visualisieren und die beste Vorgehensweise zur Optimierung und Aufrechterhaltung der Produktentwicklung zu empfehlen. Jetzt können Sie Einschränkungen in Ihren Produkt- und Service-Systemen beseitigen, wodurch Sie Ihre Execution Capacity freisetzen – und Ihr volles Potential ausschöpfen.

## Shopfloor/MES

Shopfloor/Manufacturing Execution Systeme (MES) sichern effektive Abläufe in der Fertigung und der Produktion. Execution Gaps bei ungeplanten Ausfallzeiten, Mängel in der Arbeitsplatzausstattung und Materialverfügbarkeit verringern jedoch die positiven Auswirkungen. Celonis hilft Ihnen bei der Verbesserung der operativen Effizienz durch die Vorhersage von Maschinenstillstandszeiten und den Einsatz von Machine Learning zur Reduzierung von Materialausfällen.

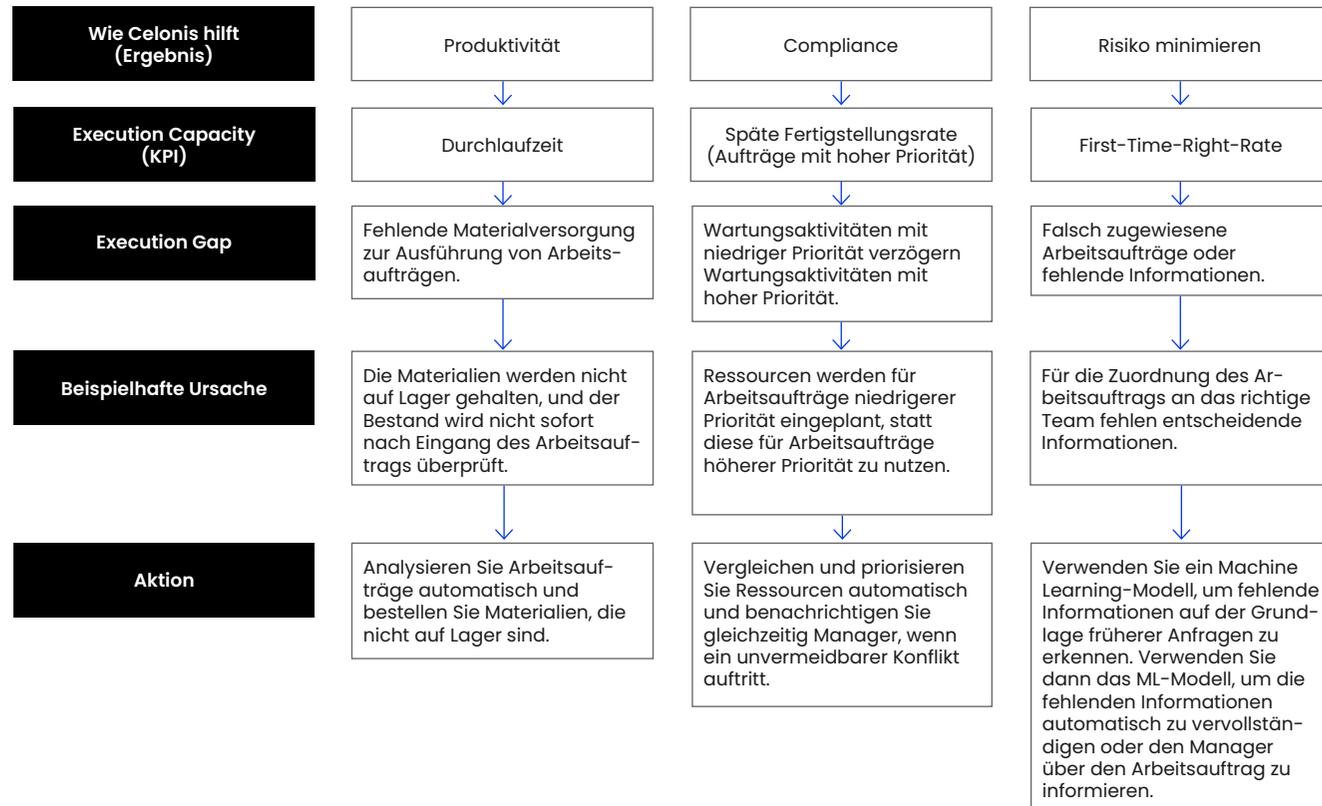
Involvierte Prozesse:  
**Produktion**  
 Involvierte Abteilungen:  
**Produktion**



## Anlageninstandhaltung

Die **Anlageninstandhaltung** hat zum Ziel, Ausfälle minimal zu halten und qualitativ hochwertige Arbeitsbedingungen bei möglichst geringen Kosten zu schaffen. Aber Execution Gaps bei den Bounce-Raten, Stops in Produktionslinien und fehlerhafte Ausrüstung machen dies zu einer Herausforderung. Celonis hilft Ihnen bei der Minimierung von Ausfallzeiten, indem Ressourcen auf der Grundlage der Fehlerwahrscheinlichkeit priorisiert und unvollständige Arbeitsaufträge automatisch ausgefüllt werden.

Involvierte Prozesse:  
**Anlageninstandhaltung**  
 Involvierte Abteilungen:  
**Instandhaltung,  
 Beschaffung**



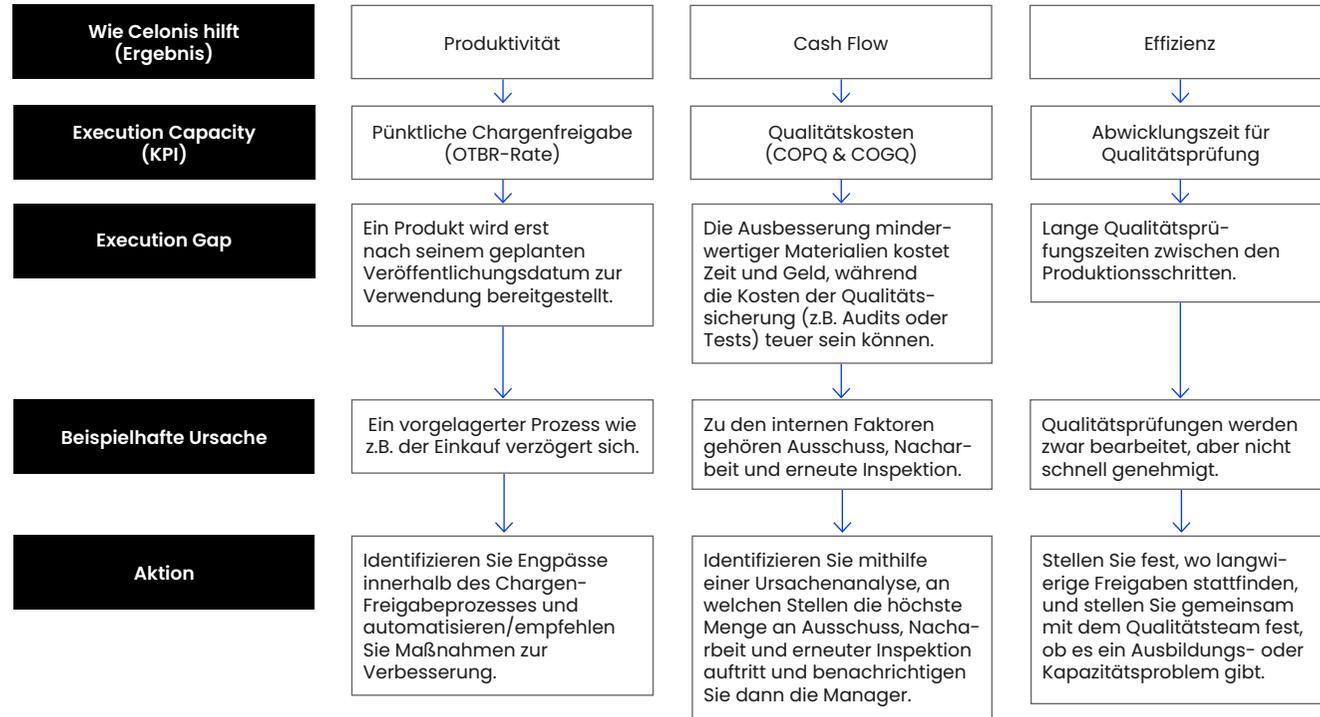
Uniper hat die **Wartezeit der Auftragnehmer vor Ort optimiert** und sichert so einen **pünktlichen Beginn der Wartungsarbeiten.**



## Qualitätsmanagement

Das **Qualitätsmanagement** verbessert fortlaufend die Produktionsprozesse eines Unternehmens, um das Kundenerlebnis zu optimieren. Doch Execution Gaps durch verzögerte Chargenfreigaben, hohe Nacharbeitsraten und Inspektions-Blockaden machen die Umsetzung schwierig. Celonis unterstützt Sie bei der Verbesserung des Qualitätsniveaus durch die Vorhersage und Vermeidung von Engpässen, während Nacharbeit proaktiv vermieden wird.

Involvierte Prozesse:  
**Qualitätsplanung, -sicherung, -kontrolle**  
 Involvierte Abteilungen:  
**Qualitätskontrolle, Produktion**

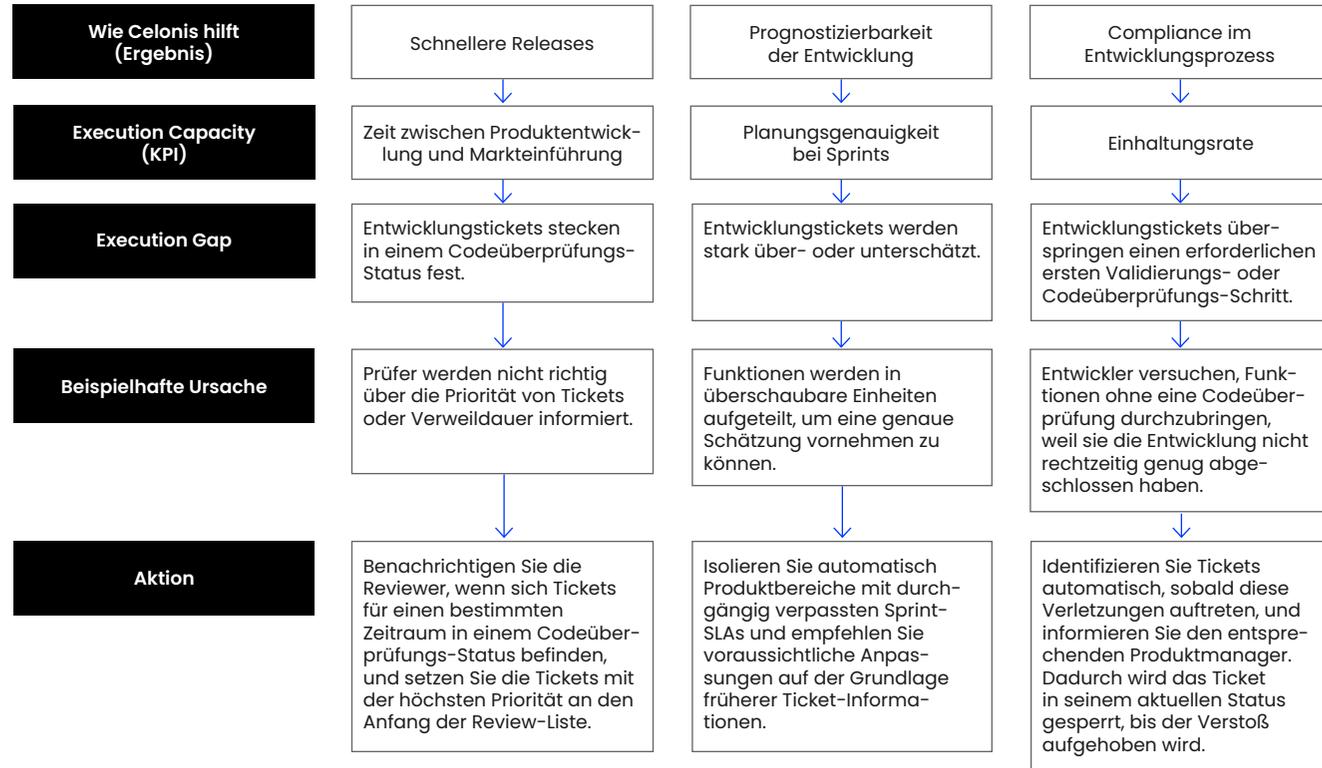


**Vetter Pharma hat seine Durchlaufzeit im Change & Deviation-Prozess um 15% reduziert und mehr als 1 Mio. Varianten in stark regulierter und komplexer Systemlandschaft identifiziert (Trackwise und mehrere SAP-Systeme).**

## Product Lifecycle Management

Verantwortliche im **Product Lifecycle Management (PLM)** haben die Verbesserung von Qualität und Markteinführungsdauer zum Ziel. Aber Execution Gaps in der Entwicklungstransparenz, im Ticket-Management und fehlerhafte Qualitätstests schwächen das PLM. Celonis hilft Ihnen mit proaktiver Ticket-Überwachung und Priorisierung, die Release-Zeiten zu maximieren und die Prognostizierbarkeit zu verbessern.

Involvierte Prozesse:  
**Produktentwicklung**  
 Involvierte Abteilungen:  
**FE, Engineering, Produkt**





- Einleitung
- Finanzen & Verwaltung
- Customer Operations
- Lieferung & Vertrieb
- Produktion und Service
- Strategische Initiativen**
- Systemmigration
- Operational Excellence
- Fusionen und Übernahmen
- Audit
- Schlusswort

## Strategische Initiativen

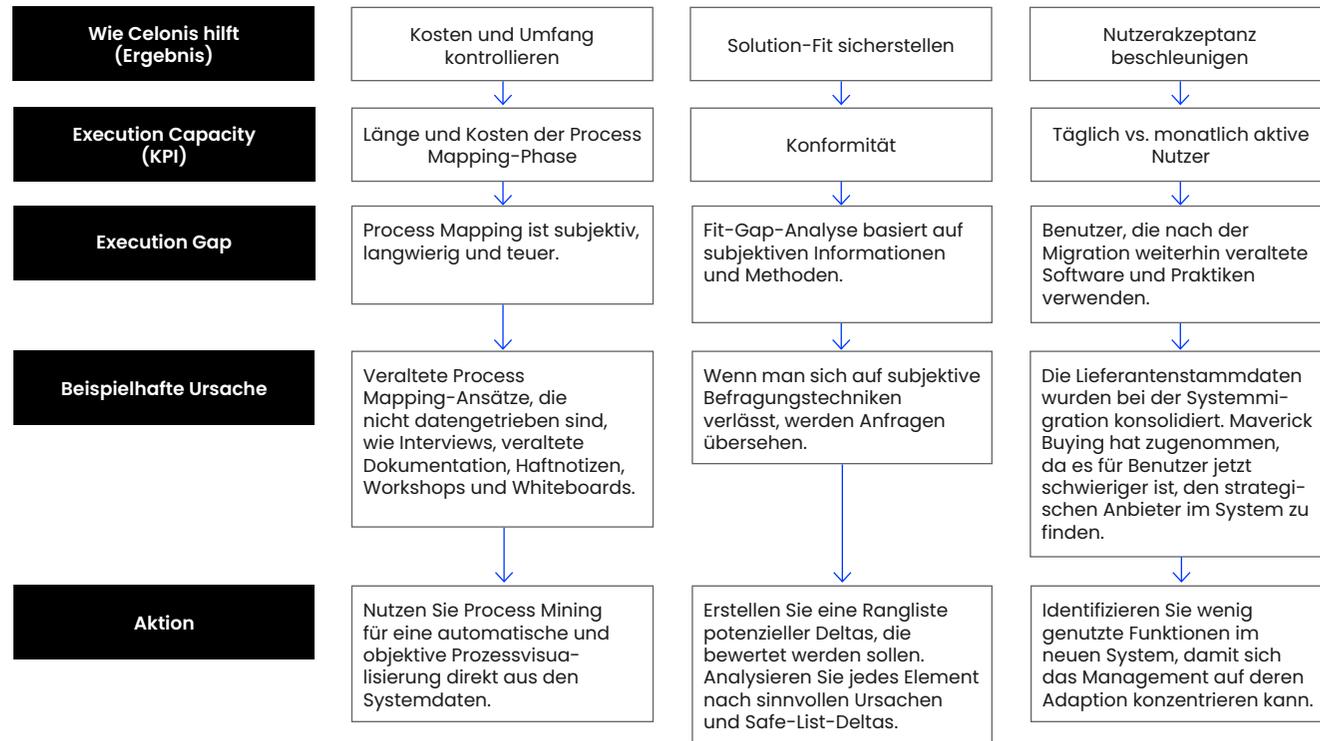
Unternehmensweite strategische Initiativen sorgen so gut wie immer für Unruhe im Unternehmen. Es sind die großen Projekte, die Ihre tägliche Routine stören und zusätzliche Arbeit zu Ihrem „eigentlichen“ Job erfordern. Aber sie sind nicht weniger wichtig und erfordern ein gewisses Maß an Agilität und Strategie, damit Sie mit voller Execution Capacity arbeiten können. In diesem Abschnitt konzentrieren wir uns auf die Bereiche, in denen Sie Ressourcen zur Erreichung eines unternehmensweiten Ziels investieren.

Unabhängig davon, ob Sie vor einer größeren ERP-Systemmigration stehen, Ihre Prozesse auf Geschwindigkeit und Automatisierung optimieren wollen, sich einer komplexen M&A unterziehen oder ein internes Audit in Angriff nehmen, Celonis kann Ihnen die Arbeit erleichtern. Jetzt können Sie alle Einschränkungen beseitigen, wodurch Sie Ihre Execution Capacity freisetzen – und Ihr volles Potential ausschöpfen.

## Systemmigration

Bei **Systemmigrationen** müssen IT-Leiter das Budget und den Zeitplan einhalten. Doch Execution Gaps bei manuellen Process Mapping-Workshops, subjektiven Fit-Gap-Analysen und Maverick Buying stehen dem im Wege. Celonis hilft Ihnen durch automatisiertes und datengestütztes Process Mapping, sofortige Fit-Gap-Analysen und proaktives Nutzer-Monitoring Ihren Zeit- und Budgetrahmen einzuhalten.

Involvierte Prozesse:  
**Systemmigration und Konsolidierung**  
 Involvierte Abteilungen:  
 IT



## Schlumberger

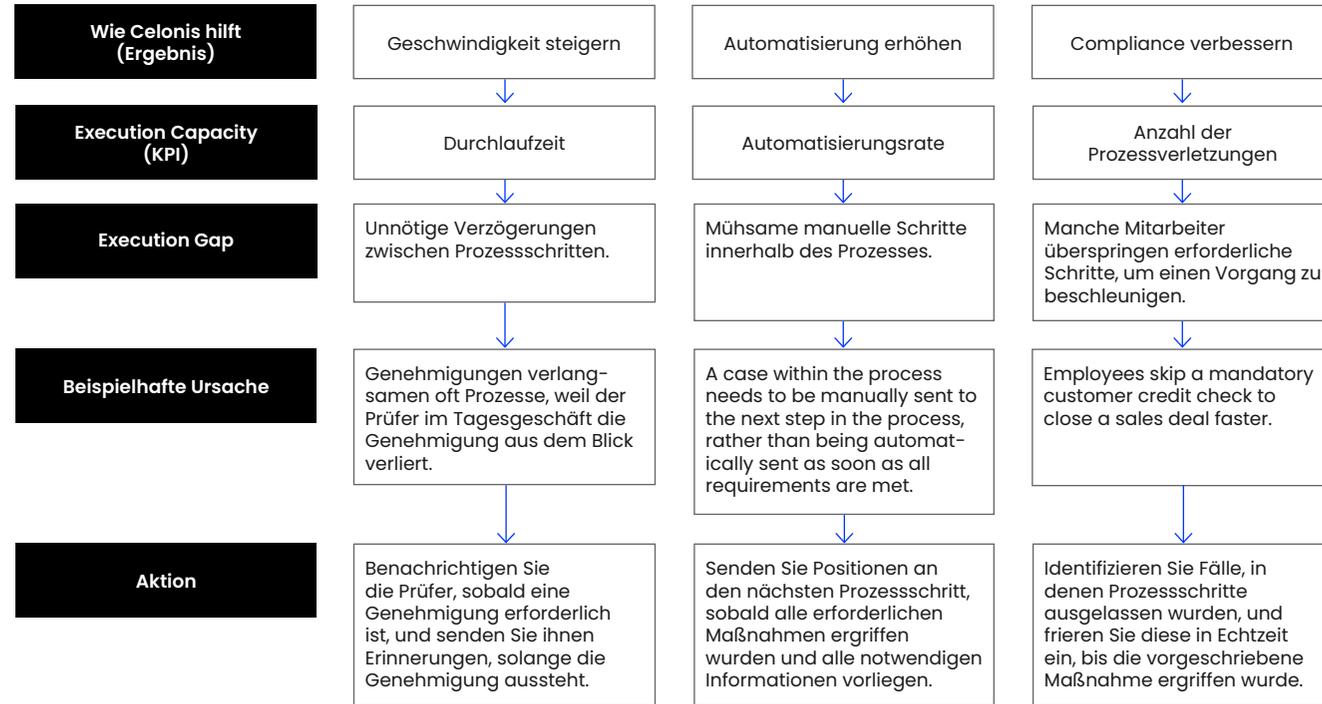
**Führungskräfte im Bereich 40 Millionen US-Dollar und 2 Monate Zeit bei seiner SAP-Systemmigration gespart.**

[Mehr erfahren](#)

## Operational Excellence

Führungskräfte im Bereich **Operational Excellence** wissen, dass der Schlüssel zum Erfolg in der Reduzierung von Prozessvarianten und Verschwendung liegt – von Nacharbeit bis hin zu unnötigen Kosten. Execution Gaps in Form von unnötigen Verzögerungen, manuellen Aufgaben und Fehler durch Mitarbeiter erschweren jedoch Optimierungen. Celonis unterstützt Sie bei der Maximierung der Prozessexzellenz durch datengesteuerte Transparenz, Identifizierung von Execution Gaps und Automatisierung.

Involvierte Prozesse:  
**Prozessexzellenz**  
 Involvierte Abteilungen:  
**Prozessexzellenz,  
 Center of Excellence**



## SIEMENS

Siemens spart durch die Minimierung von Nacharbeit jährlich mehr als **10 Mio. US-Dollar**.

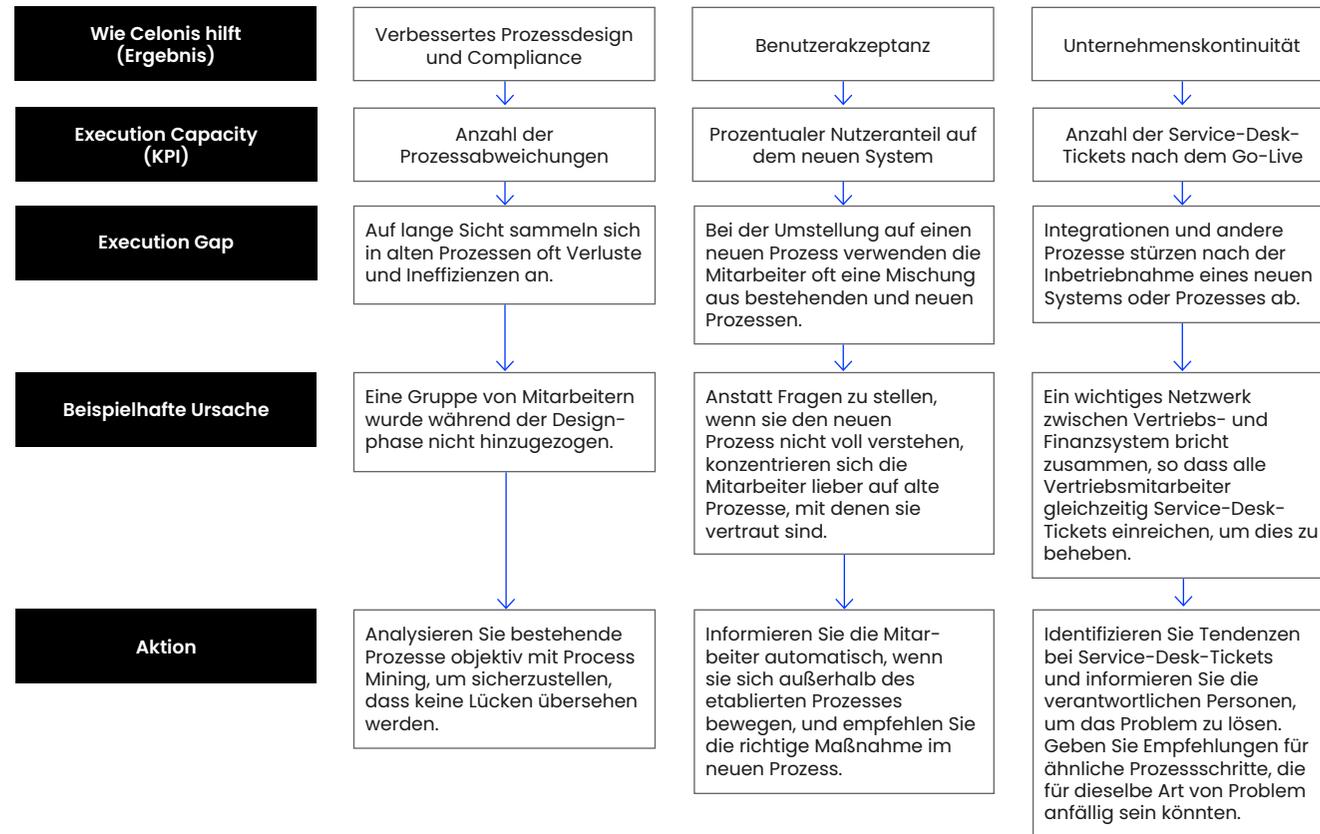


ADP hat seine **Automatisierungsrate um 400% gesteigert** und in der globalen Lohnabrechnung **Nacharbeit um 70% reduziert**.

## Fusionen und Übernahmen

Bei erfolgreichen **Fusionen und Übernahmen** (M&A) geht es um Wertschöpfung. Execution Gaps entstehen, wenn es zu viele Prozessabweichungen gibt und unklar ist, wie bestehende und neue Prozesse zusammengeführt werden können. Celonis hilft Ihnen bei der Wertmaximierung, indem es das Prozessdesign und die Compliance verbessert, um Abweichungen zu beseitigen, die Benutzerakzeptanz zu fördern und die Unternehmenskontinuität sicherzustellen.

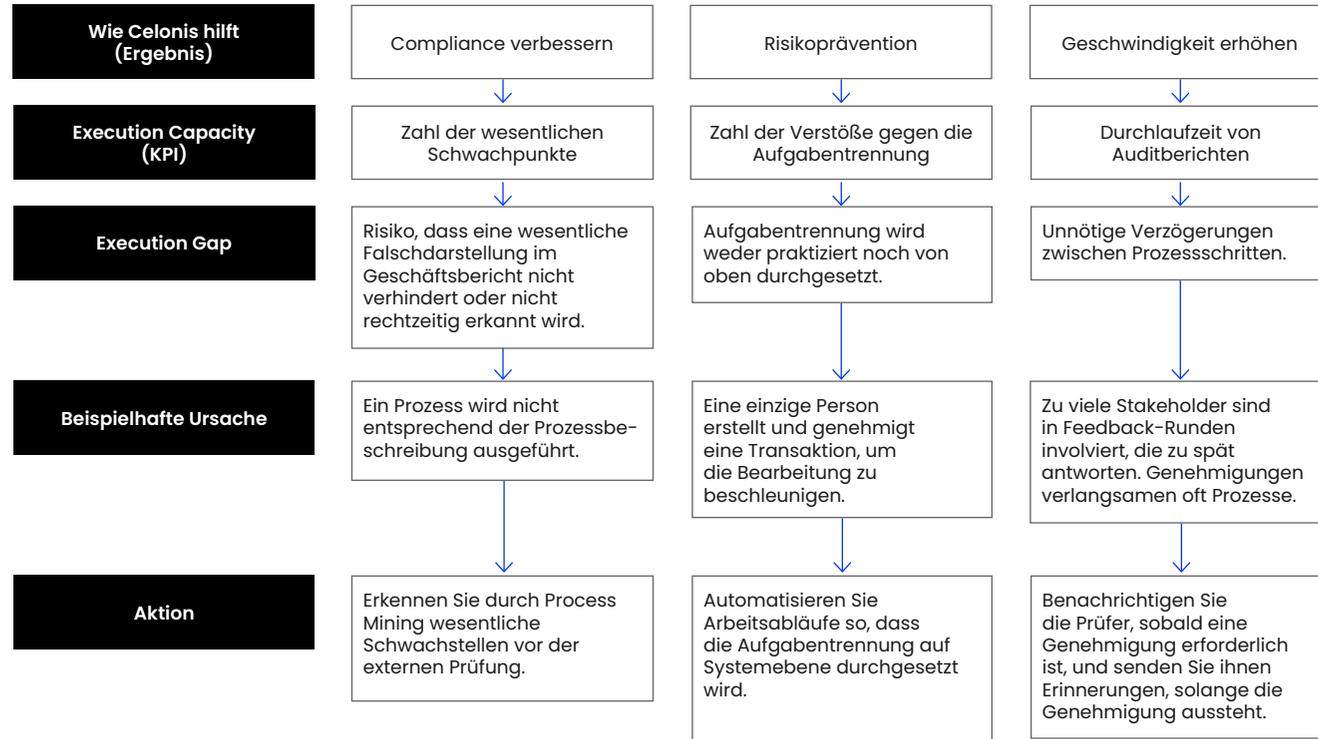
Involvierte Prozesse:  
**Systemkonsolidierung**  
 Involvierte Abteilungen:  
**IT,**  
**Center of Process Excellence**



# Audit

Ein **internes Audit** ist unerlässlich, um die Compliance und die Effektivität Ihrer Prozesse zu gewährleisten. Execution Gaps entstehen jedoch durch fehlerhaftes Monitoring, Verzögerungen im Reporting und unvollständige Daten. Celonis hilft Ihnen, den Erfolg von Audits zu steigern, indem es Prozessverletzungen in Echtzeit identifiziert, proaktive Empfehlungen gibt und die Prozesskonformität überprüft.

Involvierte Prozesse:  
**Internes Audit**  
 Involvierte Abteilungen:  
**Internes Audit, Allgemeine Buchführung**



Einleitung  
Finanzen & Verwaltung  
Customer Operations  
Lieferung & Vertrieb  
Produktion und Service  
Strategische Initiativen

Schlusswort



## Schlusswort

Die Geschichte hat uns immer wieder gezeigt, dass Durchbrüche in Prozessen zu Durchbrüchen in der Performance führen. Wir haben bereits viel mit unseren Kunden erreicht, jetzt ist es Zeit für mehr.

Wir hoffen, dass wir Sie von den unzähligen Möglichkeiten des **Execution Management Systems** überzeugen konnten. Und wir hoffen, dass Sie unsere Vision teilen: Denn Prozessverbesserungen sind nicht das Ende der Fahnenstange – sie sind der erste Schritt zur Performancemaximierung in Ihrem gesamten Unternehmen.

Unabhängig davon, ob Sie das Kundenerlebnis optimieren, das Liefer- und Vertriebsmanagement verbessern, die Produktivität und Qualitätssicherung vorantreiben, Hemmnisse in Ihren Shared-Services-Abteilungen beseitigen oder sich auf ein Großprojekt wie eine Systemmigration oder ein Audit vorbereiten möchten: Celonis kann Ihnen helfen, Ihre Leistungsfähigkeit zu maximieren und bahnbrechende Ergebnisse für Ihr Unternehmen zu erzielen ... **und noch mehr!**

Erfahren Sie mehr

celonis.de

