

FORSCHUNGSERGEBNISSE UND EMPFEHLUNGEN FÜR COES

# **Das Zusammenspiel von Process Mining und generativer KI**

Gemeinsame Studie und Bericht  
von Celonis & Fraunhofer FIT

FORSCHUNGSERGEBNISSE UND EMPFEHLUNGEN FÜR COES

# Das Zusammenspiel von Process Mining und generativer KI

## Autoren und beteiligte Organisationen

Dr. Lars Reinkemeyer<sup>1</sup>, Prof. Dr. Maximilian Röglinger<sup>2</sup>,  
Prof. Dr. Wolfgang Kratsch<sup>2</sup>, Lukas Fabri<sup>2</sup>, Sebastian Schmid<sup>2</sup>,  
Jakob Wittmann<sup>2</sup>

### <sup>1</sup>Celonis SE

Customer Transformation Advisory  
Theresienstraße 6, 80333 Munich

### <sup>2</sup>Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT

Center for Process Intelligence  
Branch Business & Information Systems Engineering  
Wittelsbacher Ring 10  
95444 Bayreuth

## Abstract

Generative KI (hier auch GenAI genannt) ist eine revolutionäre Technologie, die derzeit eine rasante Entwicklung durchläuft und das Potenzial hat, nicht nur unseren Alltag, sondern ganze Industrien zu verändern.

Process Mining hingegen hat sich in den vergangenen 20 Jahren als Kerntechnologie in Unternehmen etabliert und eröffnet eine einzigartige, datengesteuerte Perspektive auf Geschäftsprozesse – und zwar end-to-end. Das wirft die Frage auf, welche enormen Potenziale das Zusammenspiel beider Technologien in der Zukunft freisetzen kann.

Wir haben insbesondere organisatorische Aspekte betrachtet, um die Frage zu beantworten, wie auf Process Mining spezialisierte Centers of Excellence (CoEs) die Nutzung generativer KI beschleunigen können.

Hierfür taucht die von Celonis und Fraunhofer FIT gemeinsam entwickelte Studie tief in die Dynamik von Process Mining und generativer KI ein. Wir haben Interviews mit 14 Process-Mining-Vordenkern aus Industrie und Wissenschaft geführt, um ein besseres Verständnis der Zukunft von Centers of Excellence zu gewinnen.

Unsere Forschung zeigt, dass Process Mining und GenAI eine starke Synergie eingehen. Process Mining kann umfassende Prozessintelligenz liefern. Diese ist entscheidend, um mit generativer KI reale, zuverlässige Ergebnisse erzielen zu können. Andererseits wird generative KI die Nutzung von Process Mining demokratisieren und die Technologie für eine deutlich größere Gruppe von Prozessverantwortlichen (auch ohne technologische Vorkenntnisse) verfügbar machen. Um das Potenzial dieser Synergie voll auszuschöpfen, sollten CoEs insbesondere auf zwei Ebenen aktiv werden:

# 1

---

### **Auf Technologieebene**

durch Einrichtung einer Process-Intelligence-Ebene, um Datenverfügbarkeit, -qualität, -schutz und -sicherheit zu gewährleisten.

# 2

---

### **Auf Governance-Ebene**

durch Herausarbeitung der passenden Value Proposition, des Betriebsmodells, der Rollen und Verantwortlichkeiten sowie des Community Leaderships.

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>5</b>	Management summary
<b>8</b>	Studiendesign und -ansatz
<b>10</b>	Kernaussagen der Studie
<b>11</b>	<b>Inwiefern</b> stärken sich Process Mining und GenAI gegenseitig?
<b>19</b>	<b>Welche</b> Process-Mining-Funktionen werden von GenAI unterstützt?
<b>28</b>	<b>Wie</b> können sich CoEs optimal auf GenAI vorbereiten?
<b>38</b>	Die fünf wichtigsten Aufgaben für CoE-Leader
<b>39</b>	Literaturverweise

## Management Summary

Scheinbar über Nacht hat GenAI die Welt erobert und Menschen und Industrien gleichermaßen mit ihrem beispiellosen kreativen Potenzial fasziniert. Mit der fortschreitenden Entwicklung von GenAI stehen wir am Anfang eines neuen Zeitalters, in dem künstliche Intelligenz Innovationen antreibt, bestehende Paradigmen sprengt und uns unzählige Möglichkeiten eröffnet. Nichtsdestotrotz steckt GenAI noch in den Kinderschuhen, und der volle Umfang ihrer Auswirkungen auf die Industrie bleibt abzuwarten. Daraus ergibt sich die Frage: Was bedeutet der aktuelle Hype um GenAI für Process Mining? Und genauer gesagt: Wie sollten sich Process Mining Centers of Excellence (CoEs) wappnen, um GenAI optimal zu nutzen?



### Was ist GenAI?

Generative AI beschreibt Algorithmen, die zur Erstellung neuartiger und kohärenter Dateninstanzen über verschiedene Formate wie Code, Bilder und Text hinweg verwendet werden können.

McKinsey (2023), Celonis (2023)

Diese Studie beleuchtet das komplexe Zusammenspiel von Process Mining und GenAI. In Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer FIT führte Celonis eine Studie sowie eine Interviewreihe durch, um die Erwartungen der Personen zu untersuchen, die täglich mit Process Mining arbeiten. Insgesamt führten wir Interviews mit 14 Process-Mining-Vordenkern aus der Celonis CoE-Community und Wissenschaft und gingen dabei drei Fragen auf den Grund:

---

# Inwiefern

---

## **stärken sich Process Mining und GenAI gegenseitig?**

GenAI hat das Potenzial, hochkomplexe Process-Mining-Anwendungsfälle für eine noch nie dagewesene Zahl von Geschäftsanwendern zu demokratisieren. Gleichzeitig benötigt GenAI umfassenden Geschäftskontext, um die Unternehmensergebnisse wirklich beeinflussen zu können. Genau hier kann Process Mining ansetzen. Die Technologie erfasst und transformiert transaktionale Event Logs (sprich Prozessdaten) aus sämtlichen Datenquellen und liefert somit die notwendige Prozessintelligenz, mit der GenAI aussagekräftige Einblicke in Geschäftsprozesse erhält und so intelligent handeln kann.

# Welche

---

## **Process-Mining-Funktionen werden von GenAI unterstützt?**

GenAI erweitert bestehende Process Mining-Funktionalitäten und bietet neue Kapazitäten, die erhebliche Vorteile für die gesamte Data-Insight-Action-Value-Kette bieten. Funktionen wie die optimierte Datenaufbereitung, demokratisierte Möglichkeiten zur Prozessoptimierung und intelligente Prozessautomatisierung werden den manuellen Aufwand erheblich reduzieren, die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern erhöhen und die Wertschöpfung beschleunigen.

# Wie

---

## **Können sich CoEs optimal auf GenAI vorbereiten?**

Um das Potenzial von GenAI zu erschließen, braucht es finanzielle Ressourcen. Erfolgsentscheidend sind gezielte Investitionen, bei denen Process Mining CoEs eine tragende Rolle zukommt. Um die Vorteile von GenAI nutzen zu können, sollten CoEs ihre Value Proposition erweitern, eine umfassende und qualitativ hochwertige Process-Intelligence-Ebene erstellen, eine breite Community aufbauen und sich aktiv an der GenAI-Transformation des Unternehmens beteiligen.

GenAI hat das Potenzial, ganze Industrien zu revolutionieren. Process Mining kann die Nutzung von GenAI in Unternehmen wesentlich vorantreiben, weil es eine End-to-End-Perspektive auf das Business bietet. Mit CoEs als zentrale Beschleuniger der Transformation können Unternehmen das Potenzial beider Technologien voll erschließen und sich einen strategischen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Diese Studie soll aufzeigen, wie Unternehmen das Potenzial dieser beiden leistungsstarken Technologien für sich nutzen – und so neue Wege der Wertschöpfung beschreiten können.



### **Dr. Lars Reinkemeyer**

VP, Customer Transformation Advisory, Celonis  
Herausgeber „Process Mining in Action“, Springer Press,  
2020

[l.reinkemeyer@celonis.de](mailto:l.reinkemeyer@celonis.de)



### **Prof. Dr. Maximilian Röglinger**

Stellv. Institutsleiter des Fraunhofer FIT  
Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik und  
Wertorientiertes Prozessmanagement an der Universität  
Bayreuth

[maximilian.roeglinger@fit.fraunhofer.de](mailto:maximilian.roeglinger@fit.fraunhofer.de)

## Studiendesign und -ansatz

Um die transformativen Potenziale und Herausforderungen an der Schnittstelle zwischen GenAI und Process Mining zu erforschen, hat sich Celonis mit dem Fraunhofer FIT zusammengetan, dem führenden Institut für Angewandte Informationstechnik in Europa, welches Innovation und digitale Transformation vorantreibt. Mit dem Ziel, das Zusammenspiel beider Technologien zu erforschen, wurde diese Studie auf drei übergreifende Fragen ausgerichtet:

**1**

**Inwiefern** stärken sich Process Mining und GenAI gegenseitig?

**2**

**Welche** Process-Mining-Funktionen werden von GenAI unterstützt?

**3**

**Wie** können sich CoEs optimal auf GenAI vorbereiten?

Um diese Fragen umfassend zu beantworten, haben wir eine Interview-Studie mit 14 Teilnehmern aus Wissenschaft und Praxis entwickelt. Wir haben globale Process-Mining-Leader aus der Celonis CoE-Community befragt, die verschiedene Industrien, Betriebsgrößen und geografische Regionen vertreten. Dies stellte eine ganzheitliche Perspektive sicher, indem die Nuancen verschiedener Geschäftskontexte erfasst wurden. Darüber hinaus haben wir den Umfang unserer Forschung erweitert, indem wir unser akademisches Netzwerk involviert und Vordenker aus den Bereichen GenAI und Process Mining befragt haben. Wir entschieden uns für detaillierte, halbstrukturierte Interviews, die 30 bis 50 Minuten dauerten und an der Schnittstelle von GenAI und Process Mining eine Vielzahl verschiedener Themen ansprachen.



Dieses Papier beruht auf einer umfassenden Prüfung des aktuellen Forschungsstands und integriert zudem bereits publizierte Beiträge der Autoren. Zunächst haben wir systematisch sowohl graue als auch weiße Literatur gesichtet und eine breite Palette einschlägiger Veröffentlichungen analysiert, um sicherzustellen, dass sich unsere Studie vorhandene Erkenntnisse zu Nutze macht. Zum anderen haben wir unsere eigene Forschung bei Celonis sowie die Arbeiten des Fraunhofer-Zentrums über Prozessintelligenz zusammengeführt.

Dieser vielseitige Ansatz ermöglicht ein umfassendes Verständnis, wie das Zusammenspiel von GenAI und Process Mining sowohl praktische Geschäftsfelder bereichern als auch wissenschaftliche Innovationen vorantreiben kann. Mit unseren Ergebnissen möchten wir einen Diskurs präsentieren, der die zukünftige Entwicklung von Process Mining und GenAI beleuchtet und CoEs mit klaren Empfehlungen zur Nutzung dieser Technologie ausstattet.

## Kernaussagen der Studie:

### 1

**Inwiefern** stärken sich Process Mining und GenAI gegenseitig?

1. GenAI transformiert unsere Arbeitsweise in beispiellosem Tempo und steigert Produktivität, Zufriedenheit und Kreativität.
2. Process Mining ist eine Voraussetzung für die erfolgreiche Einführung von GenAI im Unternehmenskontext, da es eine umfassende Process-Intelligence-Ebene bietet, die als zuverlässige Datengrundlage fungiert.

### 2

**Welche** Process-Mining-Funktionen werden von GenAI unterstützt?

3. GenAI verbessert bestehende und ermöglicht neue Process-Mining-Funktionen entlang der Data-Insight-Action-Value-Chain, wodurch manueller Aufwand reduziert und die Wertschöpfung beschleunigt wird.
4. Die von GenAI unterstützten Process-Mining-Funktionen straffen die Datenvorbereitung, demokratisieren Möglichkeiten der Prozessoptimierung und erleichtern die intelligente Prozessautomatisierung.

### 3

**Wie** können sich CoEs optimal auf GenAI vorbereiten?

5. Um das Potenzial von GenAI zu erschließen, braucht es finanzielle Ressourcen. Erfolgsentscheidend sind gezielte Investitionen, bei denen Process Mining CoEs eine tragende Rolle zukommt.
6. CoEs sollten ihren Umfang und ihre Value Proposition erweitern, eine umfassende und qualitativ hochwertige Process-Intelligence-Ebene schaffen, eine breite Community aufbauen und eine aktive Rolle bei der GenAI-gestützten Transformation des Unternehmens übernehmen.

## Inwiefern stärken sich Process Mining und GenAI gegenseitig?



GenAI hat die Welt im Sturm erobert – und auch aus Unternehmen und aus der Process-Mining-Welt wird sie schon bald nicht mehr wegzudenken sein. Ich glaube, dass GenAI die Welt ein Stück besser machen kann, indem sie uns die Möglichkeit bietet, kreativer und innovativer zu denken.

Steve Carpenter, Merck Sharp & Dohme



### **GenAI verändert alles und entwickelt sich rasant weiter – wir stehen erst am Anfang.**

GenAI hat das Potenzial, ganze Industrien zu verändern, indem es die Art und Weise revolutioniert, wie Unternehmen arbeiten und Probleme lösen. Gleichzeitig erfährt GenAI soviel Aufmerksamkeit wie noch nie. Innerhalb von fünf Tagen hatte ChatGPT über eine Million Nutzer – ein Meilenstein, den Twitter/X erst nach zwei Jahre erreichte – und wir stehen erst am Anfang.

# 5 Tage

bis ChatGPT über eine Million Nutzer hatte Twitter/X gelang dies erst nach zwei Jahren

\*Statista, 2023



Besonders spannend finde ich die Tatsache, dass GenAI so schnell wie keine andere Technologie unserer Geschichte angenommen wird. Einfach, weil sie gleichzeitig genial aber auch leicht in der Anwendung ist.

Chris Knapik, PepsiCo



## GenAI ermöglicht komplexe Anwendungsfälle mit enormem Mehrwert

Die Kombination von GenAI mit Process Mining verstärkt nicht nur beide Technologien, sie eröffnet auch ein breites Feld neuer Anwendungsfälle. Mithilfe von GenAI können CoEs von deskriptiven Anwendungsfällen über prädiktive und präskriptive zu autonomen Process-Mining-Anwendungsfällen übergehen. Zukünftige Anwendungen könnten so beispielsweise autonome Entscheidungen und eine eigenständige Ausführung von Prozesstätigkeiten umfassen. GenAI trifft somit Entscheidungen im Namen des Nutzers, z. B. bei der Vorhersage von und der Reaktion auf Materialengpässe in Echtzeit. Darüber hinaus ermöglicht GenAI interaktive Analysen in Echtzeit, empfiehlt Prozessverbesserungen und gibt Einblicke in die Ursachen von Prozessabweichungen – eine neue Ära für Process Mining.



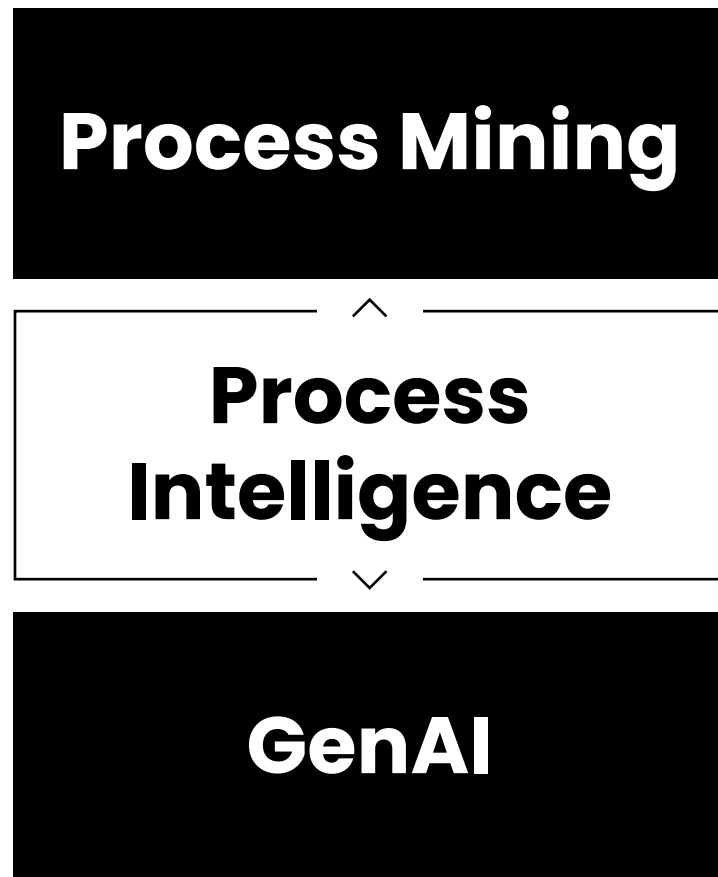
GenAI wird künftig eine Kernfunktion in Unternehmen sein und in sämtlichen Prozessen und Kundeninteraktionen eine wichtige Rolle spielen.

Durga Yeluri, Pfizer



## **Prozessintelligenz ist das Bindeglied zwischen Process Mining und GenAI**

Für die erfolgreiche Integration von GenAI in eine Unternehmensumgebung ist ein tiefgreifendes Verständnis des Business und seines individuellen Kontexts erforderlich. Um ihr volles Potenzial auszuschöpfen, benötigt GenAI eine umfangreiche Prozessdatenbasis, die das jeweilige Unternehmen und dessen Betriebsabläufe end-to-end rekonstruiert. Process Mining bietet dank seiner umfassenden Process-Intelligence-Ebene eine genau solche zuverlässige Datengrundlage, die GenAI mit präzisen End-to-End-Geschäftsinformationen versorgt.



Gleichzeitig ermöglicht GenAI, dass die durch Process Mining gewonnenen Erkenntnisse für eine breitere Zielgruppe zugänglich sind, die Geschäftseinheiten und hierarchische Ebenen überschreitet. Darüber hinaus wird GenAI die bestehenden Process-Mining-Funktionen erweitern und völlig neue Möglichkeiten bieten. Das Ergebnis? Eine harmonische Beziehung, in der sich beide Technologien gegenseitig unterstützen und ihre Stärken optimieren.



Zwischen den beiden Technologien besteht eine natürliche Synergie. Da Process Mining das eigentliche technologische Fundament für GenAI bildet, wird die neue Technologie schnell Anwendung im gesamten Unternehmen finden.

Chris Knapik, PepsiCo



## CoEs spielen eine Schlüsselrolle, um das Billionen-Potenzial von Process Mining und GenAI auszuschöpfen

Die erfolgreiche Integration von GenAI in ein Unternehmen erfordert ein tiefgreifendes Verständnis des Unternehmens und seiner Besonderheiten. Damit GenAI ihr volles Potenzial entfalten kann, braucht sie eine durchgängige Datengrundlage auf Prozessbasis, die das jeweilige Unternehmen repräsentiert. Process Mining liefert diese Grundlage in Form einer umfassenden Process-Intelligence-Ebene und versorgt GenAI mit dem benötigten End-to-End-Geschäftskontext.

### CoE

#### **Kunden mit CoE:**

Verzeichnen 8,8-mal  
wahrscheinlicher  
einen positiven ROI  
*Celonis 2022*

### Gen AI

**Mit GenAI** kann jährlich  
ein Potenzial von 2,6 bis  
4,4 Billionen US-Dollar  
realisiert werden.  
*Celonis 2022*

### Process Mining

**Mit Process Mining** lässt  
sich pro Jahr ein Potenzial  
im zweistelligen Billionen-  
bereich realisieren.  
*George 2023,  
Et edge insights*

Stellen Sie sich vor, Sie schicken eine Rakete in den Welt-  
raum. Damit sie die Atmosphäre erfolgreich hinter sich lässt,  
sind zwei Elemente extrem wichtig: Der richtige Treibstoff  
und ein effektives Control Center. In der Geschäftswelt  
agieren GenAI und Process Mining als leistungsstarker  
Raketentreibstoff, wodurch Unternehmen in neue Dimen-  
sionen der Effizienz, Zufriedenheit und Innovation vorstoßen  
können. Das CoE dient dabei als Control Center, das für  
einen sicheren und optimierten Wachstumskurs sorgt.



# //

## Was ist ein Center of Excellence (CoE)?

Ein Center of Excellence (CoE) ist ein Team, das dafür verantwortlich ist, Leadership, Support und Schulungen zu Process Mining anzubieten, sich um die technische Bereitstellung zu kümmern und bei alledem die Anwendung von Best Practices zu gewährleisten.

Diese Studie bezieht sich auf CoEs als dedizierte Beschleuniger von Prozess-exzellenz und Transformation.

Reinkemeyer et al. (2022)

Schnellere Unternehmenstransformation dank Centers of Excellence (CoEs) für Process Mining

### **GenAI und Process Mining: Der Raketentreibstoff**

GenAI und Process Mining haben zweifellos enormes Potenzial. GenAI kann jährlich eine Wertschöpfung von 2,6 bis 4,4 Billionen US-Dollar (McKinsey 2023) ermöglichen und somit Unternehmen extremen Schub geben. Den Hauptantrieb bildet jedoch Process Mining, dessen Potenzial mit jährlich zweistelligen Billionenbeträgen sogar noch höher ist (George 2023). Bildlich gesprochen sichert Process Mining also ab, dass Ihre Rakete (sprich, Ihr Unternehmen) die Kraft hat, Ihr gewünschtes Ziel zu erreichen.

### **CoEs: Die Control Center leiten den Weg**

Jede Rakete benötigt jemanden, der sie steuert. Je leistungsstärker die Rakete, desto wichtiger die Steuerung. Hier kommen Process Mining CoEs ins Spiel. CoEs spielen eine wichtige Rolle, um die Power von GenAI und Process Mining richtig zu nutzen und zu steuern. Ihr Einfluss ist enorm: Unternehmen mit CoE haben eine 8,8-mal höhere Wahrscheinlichkeit, positiven ROI für Process Mining zu erzielen, wie unsere jüngste Studie gezeigt hat (Reinkemeyer et al 2022). Genauso wie ein erfahrenes Control Center dafür sorgt, dass die Rakete auf Kurs bleibt, stellen CoEs sicher, dass Unternehmen das volle Potenzial ihrer Technologieinvestitionen ausschöpfen und sich auf eine Reise begeben, die nicht nur bahnbrechend, sondern auch sicher ist.

### **Die Synergie: Von Einführung bis Skalierung**

Wenn GenAI und Process Mining unter der Leitung eines CoE Synergien entfalten können, winken Unternehmen wahre Quantensprünge. Ihre Kombination kann die Unternehmenstransformation wesentlich befeuern und völlig neue Anwendungsfälle kreieren.

## Welche Process-Mining-Funktionen werden von GenAI unterstützt?



GenAI wird zweifellos die Weiterentwicklung der Funktionen bestehender Process-Mining-Techniken weiter befeuern. Dabei müssen diese Funktionen jedoch mit Blick auf die jeweiligen Unternehmensprozesse entwickelt und sorgfältig implementiert werden, um bestehende Engpässe zu beseitigen.

Eugene Wu, Columbia University



### GenAI bietet erhebliche Vorteile entlang der Data-Insight-Action-Value-Chain

Process Mining ist eine datengesteuerte Technologie. Deshalb beginnt die Implementierung – unabhängig vom eigentlichen Use Case – mit der Datenerfassung. In dieser Phase werden Prozessdaten systematisch aus verschiedenen Quellen wie Transaktionssystemen gesammelt, um einen umfassenden Überblick über die zu prüfenden Prozesse zu erhalten. Diese Daten bilden die Grundlage für die anschließende Discovery-Phase, in der die gesammelten Daten sorgfältig auf Möglichkeiten der Prozessoptimierung analysiert werden. Mit diesen Erkenntnissen können Unternehmen in die Aktionsphase übergehen, in der reale Maßnahmen zur Optimierung von Prozessabläufen umgesetzt werden. Mit der Umsetzung dieser Verbesserungen können Unternehmen in die Wertschöpfungsphase eintreten. Hier verlagert sich der Fokus auf die Realisierung eines messbaren Mehrwerts. Diese Phase

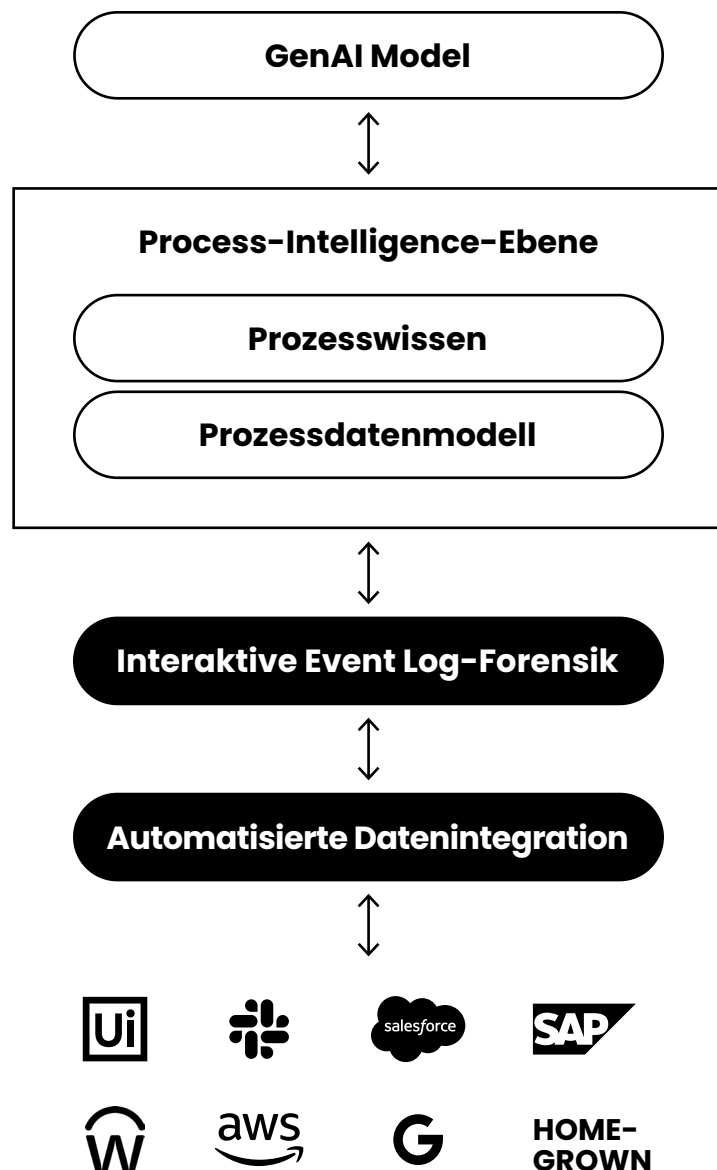
kann eine ROI-Berechnung jedes Use Case umfassen, die es Unternehmen ermöglicht, die Wertschöpfung zu messen und langfristig zu verfolgen. So wird sichergestellt, dass die eingeführten Verbesserungen nicht nur Einmaleffekte sind, sondern zu einer kontinuierlichen operativen Exzellenz beitragen.



Zum Abschluss der Reise entlang dieser Data-Insight-Action-Value-Chain lohnt sich ein Blick in die Zukunft. GenAI hat zweifellos das Potenzial, aktuelle Process-Mining-Fähigkeiten zu erweitern sowie völlig neue zu schaffen. Im Folgenden befassen wir uns mit ausgewählten Beispielen, die einen Einblick in die spannende Zukunft von Process Mining geben.

## Von Daten zu Erkenntnissen: Etablierung einer hochwertigen Process-Intelligence-Ebene

Bei der Implementierung von Process Mining Use Cases bildet die Datenvorbereitung in der Regel bis zu 80 % des Arbeitsaufwands (van der Aalst 2022). GenAI wird diesen Aufwand drastisch reduzieren und Ressourcen für wertschöpfende Aktivitäten freisetzen. Stellen Sie sich eine Zukunft vor, in der die Datenvorbereitung quasi nebenbei erfolgt und typische Herausforderungen wie ungenaue und schlechte Ereignisprotokolle kein Problem mehr sind: GenAI hat das Potenzial, diese Vision Wirklichkeit werden zu lassen, da Process Mining und seine Process-Intelligence-Ebene den Weg ebnen.



### **Verbesserung der Prozessdatenqualität durch interaktive Event-Log-Forensik**

*Interaktive Event-Log-Forensik* ist eine durch GenAI angetriebene Process-Mining-Funktion, die ermöglicht, Datenqualitätsprobleme in Ereignisprotokollen automatisch zu erkennen, zu verstehen und zu beheben. Hierfür wird GenAI mit menschlichem Fachwissen kombiniert. Das Ergebnis? Eine nahtlose Ergänzung fehlender Daten, weniger Datenleichen und Ausreißer, standardisierte Aktivitäts-Label, angepasste Ereignis-Zeitstempel und weniger Duplikate – Merkmale, die für eine hochwertige Process-Intelligence-Ebene unerlässlich sind (Fischer et al 2022).

### **Erweitern Sie Ihren Datenhorizont mit automatisierter Datenintegration**

Die *automatisierte Datenintegration* ermöglicht die Erstellung einer umfassenden Process-Intelligence-Ebene durch die Harmonisierung von Daten aus sämtlichen Quellen. Heutige Process-Mining-Anwendungen benötigen strukturierte Geschäftsdaten, die hauptsächlich aus Informationssystemen (z. B. ERP, CRM, CAQ, MES) stammen, häufig aber auch über zahlreiche Datenbanken verteilt sind und manuell extrahiert werden müssen, was gewisse Fachexpertise erfordert. GenAI hat das Potenzial, Process-Mining-Datenmodelle automatisch und kontextabhängig über verschiedene Datenquellen hinweg zu erstellen. Abseits dieser strukturierten Daten bleiben hoch relevante Teile der realen Prozesse derzeit allerdings ungenutzt, weil sie entweder keine Spuren in heutigen Informationssystemen hinterlassen oder nur mit hohem Aufwand extrahiert werden können. GenAI kann diese blinden Flecken durch die automatische Umwandlung unstrukturierter Daten (z. B. Video, Sensor, Geodaten, Kundenfeedback) in ein prozessorientiertes Format beseitigen (Kratsch et al 2022). So vereinfacht GenAI den Datenextraktionsprozess und reduziert die Abhängigkeit von Fachwissen und manueller Arbeit.



Normalerweise ist die Extraktion von Wissen recht arbeitsintensiv und nicht einfach skalierbar. Transformer-basierte Sprachmodelle bieten jedoch die Möglichkeit, Teile solcher Prozesse zu automatisieren.

Piller, van der Aalst and Nitsch (2022)

#### **Von Prozesseinblicken zu Maßnahmen: GenAI demokratisiert Prozessoptimierung**



Meiner Meinung nach liegt das große Potenzial von GenAI darin, dass sie natürliche Interaktionen in Chatform ermöglicht. So müssen Nutzer nicht mehr aufwändig nach Erkenntnissen suchen. In vielen Fällen werden Prozessmodelle sogar komplett hinter den Kulissen verschwinden.

GenAI ist ein intuitiver Gesprächspartner, der nutzerspezifische Inhalte entwickelt. Die Technologie verfügt über vielseitige Fähigkeiten, von detaillierten Gesprächen über Aufgabenautomatisierung bis hin zur Ausführung von Befehlen. Die größte Stärke von GenAI liegt in der natürlichsprachlichen Schnittstelle, durch die jeder intuitiv mit Daten interagieren kann. Die Ergebnisse können auf ein beliebiges Kompetenzniveau angepasst werden und berücksichtigen den spezifischen Prozesskontext. Das Ergebnis: GenAI ebnet den Weg für demokratisierte Prozesskenntnisse und versetzt Einzelpersonen auf allen Ebenen des Unternehmens in die Lage, datengesteuerte und prozessorientierte Entscheidungen zu treffen.



Automatisierte Analysen können Process Mining intuitiver und unternehmensweit skalierbar machen. Ziel ist es, eine nahtlose Generierung maßgeschneiderter Erkenntnisse und Empfehlungen zu ermöglichen, um so die Wertschöpfung zu steigern.

Auf ähnliche Weise möchten Stakeholder KI nutzen, um Nutzer bei der Identifizierung großer Wertpotenziale zu unterstützen und eine bessere Prozessausführung zu unterstützen.

Reinkemeyer and Davenport (2023)



## Von Prozess- einblicken zu Maßnahmen: ein Gesprächs- beispiel

### **[Prozessspezifische Frage]**

Wir haben einen ungewöhnlichen Anstieg an Kundenbeschwerden im Order-to-Cash-Prozess. Woran liegt das?

### **[Prozessspezifische Antwort]**

Wir haben derzeit mit Lieferverzögerungen zu kämpfen, und Kunden warten länger als gewöhnlich auf ihre Bestellungen. Grund sind erstaunlich wenige Liefereingänge von Lieferant X. Die Analyse der Kommunikation deutet darauf hin, dass dieses Problem auf einen Personalmangel auf Seite des Lieferanten zurückzuführen ist.

### **[Gezielte Anleitung zur Problemlösung]**

Wir müssen bis Ende der Woche wieder liefern können. Bitte mach mir einige Vorschläge. Unsere Kundenzufriedenheit ist dabei entscheidend – bis zu 5 % Mehrkosten sind vertretbar.

### **[Lösungsvorschläge für das Problem]**

Lieferant Y hat das nötige Material auf Lager und könnte in 3 Tagen liefern. Außerdem sind 20 % Lagerkapazität in einem anderen Lager verfügbar, das innerhalb von 2 Tagen an diesen Standort verlegt werden könnte.

### **[Befehl]**

Bitte bestelle bei Lieferant Y und melde dich in einer Woche mit einer erneuten Bewertung bei mir.

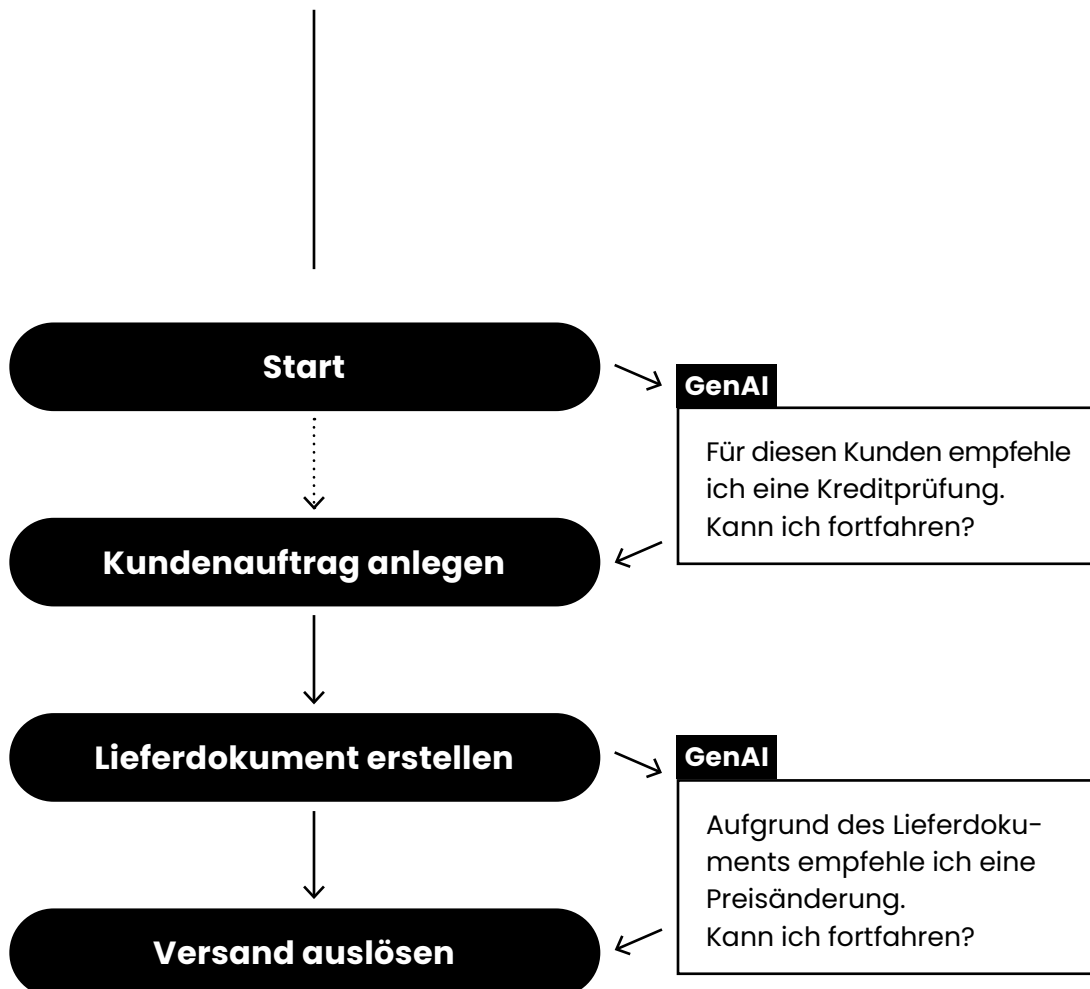
### **[Ausführung]**

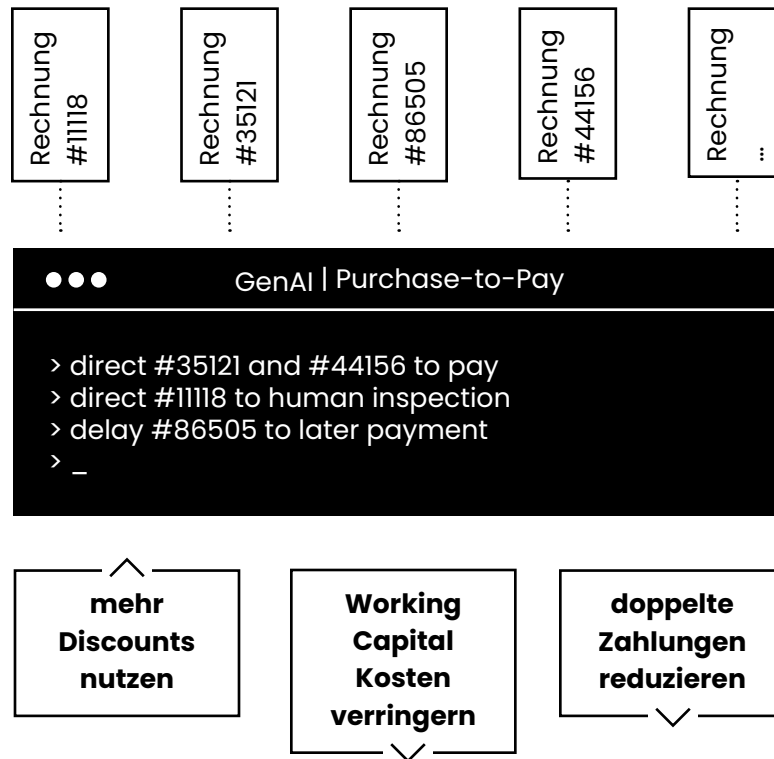
Ich habe Bestellung Nr. 81514 aufgegeben und werde Ihnen nächste Woche ein Update geben.

## Von Maßnahmen zu Mehrwerten: Unterstützte Prozessoptimierung und intelligente Prozessautomatisierung beschleunigen die Wertschöpfung.

Künftig können Unternehmen entscheiden, wie weit die Entscheidungsgewalt von GenAI reichen soll: Agiert die Technologie nur als Copilot – oder übernimmt sie selbst das Steuer?

*GenAI als Copilot* stellt sicher, dass menschliches Urteilsvermögen auch bei Automatisierung involviert ist. Von der automatischen Auftragserstellung bis zur Erstellung von Lieferdokumenten bietet GenAI aufschlussreiche Empfehlungen. Sie führt jedoch keine eigenständigen Handlungen ohne menschliche Bestätigung aus.





Aber GenAI kann in Zukunft auch als Entscheider agieren und Prozesse eigenständig steuern. In diesem Szenario agiert GenAI ohne menschliches Zutun, um Verbesserungspotenziale zu erkennen und umzusetzen. Im Bereich Purchase-to-Pay z. B. kann GenAI Aufgaben wie die Skontoziehung, die Vermeidung doppelter Zahlungen und die Optimierung der Betriebskapitalkosten effektiv übernehmen. GenAI integriert sich nahtlos in den Workflow, trifft eigenständige Entscheidungen, optimiert die Abläufe und verbessert letztendlich die Effizienz der gesamten Prozesslandschaft.

## Wie können sich CoEs optimal auf GenAI vorbereiten?



Der Hype um die Technologie und ihr Potenzial ist enorm. Aber bevor KI alles besser machen kann, gibt es noch viele Fragen, die CoEs beantworten müssen.

Nicolas Größlein, BMW Group

Bei unserer Betrachtung, wie sich GenAI auf Process Mining auswirken wird, sollten die Synergien zwischen beiden Technologien deutlich geworden sein. Die Zukunft birgt massives Potenzial, denn Process Mining liefert GenAI eine umfassende Process-Intelligence-Ebene, während GenAI die Funktionen von Process Mining erweitern kann. Wie jede transformative Technologie bringt GenAI jedoch auch Herausforderungen und Unsicherheiten mit sich. Genau hier fällt CoEs eine Schlüsselrolle zu. CoEs können als Beschleuniger fungieren und sicherstellen, dass die Synergie von GenAI und Process Mining intelligent, sicher und in Übereinstimmung mit strategischen Geschäftszielen genutzt wird.

### Prozessintelligenz



### CoE Governance

Unsere CoE-Studie aus dem Jahr 2022 betonte bereits die führende Rolle, die CoEs in den Bereichen Leadership, technische Bereitstellung und unternehmensweite Schulungen spielen (Reinkemeyer et al 2022). CoE-Leader sollten sich daher schon heute wappnen, um die Vorteile von GenAI für Process Mining und weitere Technologien zu nutzen. Aber wie? In unserer Studie haben wir zwei Schlüsselbereiche identifiziert, in denen CoE-Leader sofort handeln sollten.

## **Wie CoEs sich wappnen können, um das Potenzial von GenAI voll auszuschöpfen**

Das Herzstück des Potenzials von GenAI ist die Process-Intelligence-Ebene, die durch Process Mining ermöglicht wird. Diese vereint sämtliche Prozessdaten aus sämtlichen IT-Systemen und bildet somit eine „Single Source of Truth“ für den Ablauf Ihrer Geschäftsprozesse. GenAI wiederum demokratisiert Process Mining und ergänzt dabei nicht nur vorhandene, sondern ermöglicht auch neue Funktionen. Damit CoEs das volle Potenzial von GenAI nutzen können, ist es unerlässlich, in eine robuste Process-Intelligence-Ebene zu investieren, um Datenqualität, -verfügbarkeit, -schutz und -sicherheit zu gewährleisten. Auf diese Weise können CoEs eine zentrale Datengrundlage für GenAI schaffen, die für die Unternehmenstransformation unverzichtbar ist.

### **Datenqualität – Datenmüll rein, Datenmüll raus**

Ein bekanntes Sprichwort in der Tech-Branche lautet: „Garbage In, Garbage Out.“ Obwohl die Fortschritte von GenAI bemerkenswert sind, gilt dieses Prinzip noch immer. Die Präzision, Zuverlässigkeit und Fähigkeiten von GenAI sind direkt proportional zur Qualität der Daten, auf denen sie basiert. Während unscharfe (oder gar fehlerhafte) Angaben im Privatgebrauch von KI noch vertretbar sein mögen, braucht es für den erfolgreichen KI-Einsatz im Geschäftskontext präzise und zuverlässige Ergebnisse. CoEs stehen daher vor der entscheidenden Aufgabe, Prozessdatenqualität zu priorisieren und zu fördern, um breite Akzeptanz durch Geschäftsanwender zu gewährleisten.



CoEs haben große Verantwortung, die Qualität ihrer Prozessdaten sicherzustellen, weil GenAI-Nutzer sich darauf verlassen, dass die Daten korrekt sind.

Matthieu Leviste, Saint-Gobain



Um dauerhaft eine hohe Prozessdatenqualität sicherzustellen, braucht es auch dauerhaftes Engagement. CoEs werden nicht umhin kommen, sorgfältige Datenbereinigungs-, Standardisierungs- und Validierungsprozesse einzurichten. Es gilt außerdem, Daten-Pipelines kontinuierlich auf Unstimmigkeiten oder Veränderungen zu überwachen, die die Qualität beeinträchtigen könnten. Auch mit der Integration hochmoderner Datenvalidierungstools oder der Durchführung regelmäßiger Datenaudits können CoEs sicherstellen, dass GenAI immer auf einer hochwertigen Process-Intelligence-Ebene arbeitet. Egal für welche Methode Sie sich entscheiden, das Ziel bleibt klar: CoEs müssen die Process-Intelligence-Ebene mit zuverlässigem Prozesswissen und Datenmodellen ausstatten, damit GenAI effektiv arbeiten kann. Andernfalls ziehen GenAI-Anwendungen falsche Schlussfolgerungen und gefährden damit den Geschäftserfolg.

## **Datenverfügbarkeit – die Voraussetzung für eine End-to-End-Geschäftsperspektive**

Damit GenAI im Unternehmenskontext funktionieren kann, muss die Technologie den individuellen Businesskontext verstehen. Es geht nicht einfach darum, große Datenmengen zu sammeln, sondern eine umfassende, differenzierte, End-to-End-Perspektive zu erhalten, die das Unternehmen wirklich repräsentiert. Ein zentraler Bestandteil dieses Verständnisses ist die Process-Intelligence-Ebene. Wenn sie durch CoEs sorgfältig ausgearbeitet wird, dient sie als dynamische Blaupause für das Unternehmen und bildet die Grundlage für den effektiven Einsatz von GenAI.

ERP-Systeme sind zwar traditionell die Eckpfeiler von Geschäftsdaten, die Dynamik moderner Prozesse verlangt jedoch, dass die Process-Intelligence-Ebene zu einem stärker diversifizierten Datenpool wird. CoEs müssen aktiv Daten aus anderen Quellen untersuchen und integrieren. Dies kann von Kundenfeedback-Systemen, Interaktionen in sozialen Medien und Videodaten bis hin zu abteilungsübergreifenden Kommunikationskanälen reichen. CoEs sollten nach Technologien und Methoden suchen, mit denen Prozesskenntnisse aus strukturierten und unstrukturierten Datenquellen wie E-Mails, Dokumenten und Multimedia-Inhalten gewonnen werden können. Machine Learning, Natural Language Processing (NLP)-Tools und GenAI selbst können in diesem Bereich besonders effektiv sein.

## **Datenschutz – ethische und sichere Datennutzung**

Mit ihren weitreichenden Fähigkeiten, Datensätze tiefgehend zu analysieren, erhöht GenAI auch die Erwartungen hinsichtlich der Gewährleistung des Datenschutzes. Für Unternehmen, die GenAI ethisch und sicher verwenden wollen, sind robuste Datenschutz-Frameworks nicht nur ein reglementarischer Auftrag, sondern auch eine vertrauensbildende Maßnahme für alle Beteiligten im Unternehmen.

CoEs stehen an vorderster Front, wenn es darum geht, den Datenschutz zu gewährleisten, ethische Bedenken auszuräumen und Compliance-Standards einzuhalten. CoEs, die sich dieser Verantwortung bewusst sind, müssen ein zweifaches Ziel erreichen: Sie müssen sicherstellen, dass ausreichende Datenmengen bereitstehen, um Innovationen und Erkenntnisse zu ermöglichen, und gleichzeitig Persönlichkeitsrechte schützen. Dies erfordert die Einführung fortgeschrittener Zugangskontrollmechanismen, regelmäßige Überprüfungen von Nutzerberechtigungen und die Integration zeitgemäßer Sicherheitsparadigmen wie Zero-Trust-Architekturen. Auf diese Weise stellen CoEs sicher, dass Prozessdaten ausschließlich den Personen zur Verfügung stehen, die sie wirklich benötigen. Gleiches gilt, wenn CoEs die Process-Intelligence-Ebene mit neuen Datenquellen anreichern: Compliance, Datenschutz und der Schutz sensibler Daten sind entscheidend, um das Vertrauen zu stärken und GenAI sowie Process Mining langfristig erfolgreich zu machen.

### **Datensicherheit – höchste Schutzstandards für Prozessdaten**

Sobald GenAI auf einer Process-Intelligence-Ebene aufbaut, wird Datensicherheit zum unverhandelbaren Eckpfeiler. Es geht nicht nur um den Schutz vertraulicher Informationen, sondern um die Wahrung der Integrität von Prozesseinblicken und um die Abwendung unbefugter Zugriffe oder potenzieller Datenschutzverletzungen. Solche Vorfälle bergen über unmittelbare Betriebsunterbrechungen hinaus das Risiko erheblicher finanzieller Verluste sowie Rufschädigung.

Damit GenAI-Anwendungen robust und vertrauenswürdig bleiben, dürfen sie niemals zum Türöffner für nicht-autorisierten Datenzugriff innerhalb der Process-Intelligence-Ebene werden. Hier spielen CoEs eine entscheidende Rolle. Als Hüter von Prozessdaten müssen CoEs sicherstellen, dass die Process-Intelligence-Ebene nicht kompromittiert wird und stets als zuverlässige Grundlage für GenAI dient. Sie haben nicht nur die Aufgabe, Datensicherheitsstandards einzuhalten, sondern auch sicherzustellen, dass diese Standards im Einklang mit neuen Risiken und technologischen Fortschritten weiterentwickelt werden. Dies liegt nicht in der alleinigen Verantwortung des CoE, sondern muss in Zusammenarbeit mit der Abteilung für Datenschutz, den Datenverantwortlichen und den Datenverwaltern erfolgen.





Als CoE-Lead führe ich viele Gespräche über mögliche Sicherheits- und Governance-Probleme beim Einsatz von GenAI.

### **CoE Governance im Zeitalter von GenAI**

GenAI hat das Potenzial, die Wahrnehmung und Interaktion von Unternehmen mit ihren Prozessen grundlegend zu verändern. Dieser Wandel erfordert einen Paradigmenwechsel im Governance-Bereich, auf den CoEs entsprechend reagieren müssen. Hier geht es darum, die spezifischen Anforderungen und Chancen von GenAI zu verstehen und in die Praxis umzusetzen. Dazu müssen CoEs ihre Governance-Strukturen weiterentwickeln, indem sie Community Leadership gewährleisten, ein geeignetes Betriebsmodell entwickeln, neue Rollen und Verantwortlichkeiten schaffen und ihre Value Proposition verfeinern.

### **Community Leadership – CoEs als Architekten von Community Success**

Die Demokratisierung von Process Mining bedeutet, dass die Technologie nicht mehr nur für Analysten interessant ist. Plötzlich stehen Teams auf sämtlichen Hierarchie-Ebenen Prozesseinblicke zur Verfügung, wodurch die Process-Mining-Community in beispiellosem Tempo wächst. Dies ist eine potenziell vielversprechende Entwicklung, die die Einführung von Process Mining beschleunigen kann, wenn sie effektiv von CoEs ermöglicht und geleitet wird.



Es geht darum, den Zugriff zu demokratisieren und Process Mining auch im Businessalltag nutzbar zu machen.

Stellen Sie sich vor, ein Manager fragt:

„Wie wahrscheinlich ist es, dass wir unsere Bestellungen nächsten Monat erfolgreich liefern können?“

GenAI kann diese Frage beantworten.

CoE-Lead eines globalen Einzelhandelsunternehmens

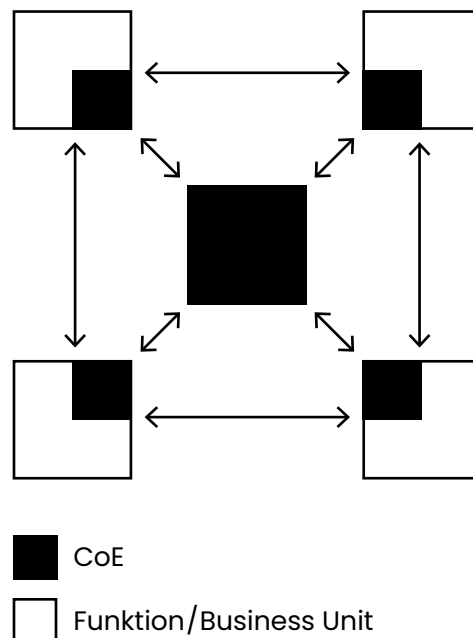
Aufgrund ihrer umfangreichen Fachkenntnisse können sich CoEs als Leader für die heranwachsende AI- und Process Mining-Community positionieren. Durch den Transfer von Expertise und Best Practices können CoEs helfen, Change Management effektiver voranzutreiben und eine funktionsübergreifende Zusammenarbeit zu fördern. Darüber hinaus befähigen sie als Prozessexperten Unternehmensbereiche, Prozessdaten und Erkenntnisse zu nutzen, und leisten somit einen wesentlichen Beitrag zum nachhaltigen Community-Aufbau. Um das gesamte Unternehmen und damit eine deutlich größere Nutzer-Community zu befähigen, sollten CoEs eine aktive Rolle bei der Förderung der Nutzung von GenAI und ihren Anwendungsmöglichkeiten übernehmen.

## Betriebsmodell – die Zukunft von CoEs ist hybrid

Wie wir gesehen haben, sollten CoEs zwei strategische Ziele verfolgen: den Aufbau und die Pflege einer hochwertigen und sicheren Process-Intelligence-Ebene und die Leitung einer wachsenden Process-Mining-Community. Dies ist jedoch kein Weg, den sie allein gehen können. CoEs müssen noch enger mit den Business Units und anderen GenAI-Stakeholdern (z. B. KI CoE, Security, Transformation Office) zusammenarbeiten.

Um den wachsenden und vielfältigen Anforderungen der Process-Mining-Community gerecht zu werden, ist die Einführung eines hybriden Setups für CoEs unerlässlich. Auf diese Weise können unterschiedliche Anforderungen erfüllt, Flexibilität gefördert, Fachwissen genutzt und Ressourcenzuweisung optimiert werden. Vor allem bei einem sich schnell entwickelnden Phänomen wie GenAI profitiert jede Geschäftseinheit von der Freiheit, ihre individuellen Anforderungen in die Anwendung von GenAI zu integrieren, und von der Flexibilität, schnell auf neue Bedürfnisse einzugehen. Darüber hinaus stellt die Fachkompetenz einzelner Einheiten in enger Zusammenarbeit mit dem CoE sicher, dass GenAI auf jeden prozessspezifischen Kontext abgestimmt ist.

## Hybrides Setup



## **Rollen und Verantwortlichkeiten – Vorbereitung auf die Anforderungen von GenAI**

Um ein aktiver Player in der GenAI-Transformation des Unternehmens zu werden, sollten CoEs klare Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb ihres Teams festhalten. Da die Integration von GenAI den Geschäftsablauf oft grundlegend verändert, müssen traditionelle CoE-Rollen überdacht und möglicherweise neu kalibriert werden. CoEs sollten sich genau überlegen, wer die Qualität und Sicherheit der Process-Intelligence-Ebene überwacht, wer mit IT und anderen Geschäftsbereichen zusammenarbeitet, und wer die kontinuierlichen Updates und Schulungen durchführt, die im Zuge neuer GenAI-Entwicklungen erforderlich sind. Da GenAI neue Funktionalitäten mit sich bringt, werden möglicherweise auch völlig neue Rollenfelder erforderlich. Dazu gehören beispielsweise die Erforschung des Potenzials von GenAI, die Sicherstellung ihres ethischen Einsatzes, GenAI-spezifische Promptgenerierung und die Schulung anderer Teammitglieder.

Eines vorweg: Ein Patentrezept für den Aufbau des idealen CoEs gibt es nicht. Jedes CoE muss innerhalb der jeweiligen Unternehmensstruktur seinen eigenen Weg gehen und Rollen und Verantwortlichkeiten so festlegen, dass sie Unternehmensziele bestmöglich unterstützen. Sind diese Verantwortlichkeiten frühzeitig festgelegt, haben CoEs die beste Grundlage geschaffen, um die Potenziale von Process Mining und GenAI voll ausschöpfen zu können.



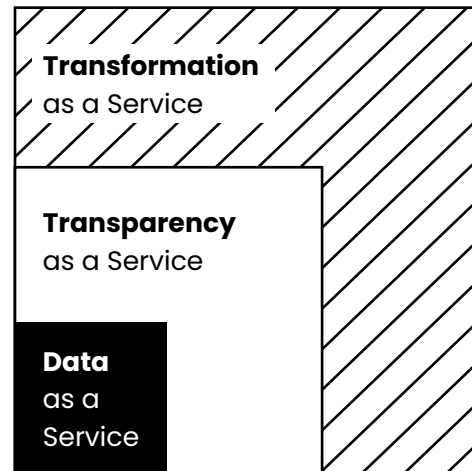
Ich glaube, dass ein CoE mit seinem einzigartigen Skillset (und dem dazugehörigen Mindset) eine ideale Position innehat, um die Einführung von GenAI in Unternehmen voranzutreiben.

Chris Knapik, PepsiCo



## Value Proposition – das CoE-Leistungsspektrum ausbauen

Angesichts der zahlreichen Möglichkeiten, die GenAI bietet, müssen sich CoEs darauf vorbereiten, ihr Leistungsspektrum zu erweitern. CoEs sind traditionell für die Bereitstellung von Daten oder Transparenz als Dienstleistung verantwortlich. Das reicht aber eventuell nicht aus, um mit GenAI optimale Ergebnisse zu liefern: Um das Potenzial voll auszuschöpfen, sollten CoEs Transformation-as-a-Service in ihr Wertversprechen aufnehmen und das dazu passende Skillset entwickeln.



Um den Anforderungen von Transformation-as-a-Service gerecht zu werden, sollten CoEs vorhandene Skills wie Data Engineering, Datenanalyse, Change Management oder Evangelism Marketing nutzen, gleichzeitig aber auch neue Kompetenzen herausarbeiten: Seien es Themen wie Prompt Engineering, Aufgabenautomatisierung, Datenschutz oder die Entwicklung neuer GenAI-Kenntnisse. Kurz: CoEs müssen sich an das neue Geschäftsumfeld anpassen, das GenAI schaffen wird.

### Fazit: Das CoE der Zukunft

Da GenAI ihren Aufwärtstrend fortsetzt, müssen CoEs agil, proaktiv und strategisch vorgehen. CoEs müssen Datenintegrität sicherstellen, ethische Standards einhalten, mit den Geschäftsbereichen zusammenarbeiten und ihr Wertversprechen kontinuierlich verfeinern, um das Potenzial von GenAI und Process Mining zu erschließen. GenAI wird die Geschäftswelt tiefgreifend transformieren, und CoEs können Unternehmen hier zuverlässig den Weg weisen.

## Die fünf wichtigsten Aufgaben für CoE-Leader

Die Fusion von Process Mining und GenAI birgt Komplexität, aber auch gewaltiges Potenzial. Um die zahlreichen Chancen von GenAI zu nutzen, braucht es vor allem einen strategischen Ansatz. Als CoE-Leader stehen Sie an der Spitze eines transformativen Wandels. Hier sind unsere fünf wichtigsten Empfehlungen für Ihre Reise:

- 1 Entwickeln** Sie eine KI-Strategie für Ihr Unternehmen, und entscheiden Sie, welche Rolle Sie bei der GenAI-Transformation spielen wollen.
- 2 Nutzen** Sie GenAI-gestützte Process-Mining-Fähigkeiten als Chance, eine breitere Nutzer-Community zu begeistern.
- 3 Beraten** Sie sich mit GenAI-Stakeholdern aus dem gesamten Unternehmen, um die Vorteile von Process Mining und GenAI zu nutzen.
- 4 Gewährleisten** Sie eine umfassende und hochwertige Process-Intelligence-Ebene als zuverlässiges Datenfundament für GenAI.
- 5 Erweitern** Sie das Leistungsspektrum Ihres CoEs, und investieren Sie in die Entwicklung eines passenden Skillsets innerhalb Ihres Teams.

## Literaturverweise

Celonis (2022):

**“Introducing CeloCoE, a champion’s league for process mining, execution management and value acceleration”**

[Online lesen](#)

---

Celonis (2022):

**“Beyond”**

[Online lesen](#)

---

Fischer, Dominik Andreas; Goel, Kanika; Andrews, Robert; van Dun, Christopher; Wynn, Moe T.; Röglinger, Maximilian (2022):

**“Towards Interactive Event Log Forensics: Detecting and Quantifying Timestamp Imperfections”**

[Online lesen](#)

---

George, Anitha Scaria (2023):

**“Process mining enables companies to boost overall performance”**

[Online lesen](#)

Kratsch, Wolfgang; König, Fabian; Röglinger, Maximilian (2022):

**“Shedding light on blind spots – Developing a reference architecture to leverage video data for process mining”**

[Online lesen](#)

---

McKinsey (2023):

**“The economic potential of generative AI: The next productivity frontier”**

[Online lesen](#)

---

Piller, Frank Thomas; Nitsch, Verena; van der Aalst, Wil (2022):

**“Hybrid Intelligence in Next Generation Manufacturing: An Outlook on New Forms of Collaboration Between Human and Algorithmic Decision-Makers in the Factory of the Future”**

[Online lesen](#)

---

Reinkemeyer, Lars; Davenport, Tom (2023):

**“Transform Business Operations with Process Mining”**

[Online lesen](#)



Reinkemeyer, Lars; Grindemann, Philipp; Egli, Vanessa;  
Röglinger, Maximilian; Marcus, Laura; Fabri, Lukas (2022):

**“Accelerating Business Transformation with Process Mining Centers of Excellence (CoEs)”**

[Online lesen](#)

---

van der Aalst, Wil (2022):

**“Process Mining:  
A 360 Degree Overview”**

[Online lesen](#)