



VISUALISIERUNG UND OPTIMIERUNG VON IT-SERVICE-MANAGEMENT PROZESSEN IN ECHTZEIT.



Über EDEKA Minden-Hannover

Mit rund 1.550 Märkten, 1,8 Millionen Quadratmetern Verkaufsfläche, sieben Produktionsbetrieben, knapp 67.000 Mitarbeitern und einem Umsatz von 7,5 Milliarden Euro ist die EDEKA Minden-Hannover die umsatzstärkste Regionalgesellschaft im genossenschaftlichen EDEKA-Verbund.

www.edeka-minden.de

Als eine der größten Regionalgesellschaften im EDEKA-Verbund, ist die EDEKA Minden-Hannover auf transparente Prozessdaten und -abläufe angewiesen. Nur so können die täglich auflaufenden Fehlermeldungen – vom Ausfall eines Kassensystems bis hin zu Störungen mit der Warenwirtschafts-Software – effizient bearbeitet werden. Seit dem Einsatz der Big Data Technologie Celonis Process Mining (CPM) profitiert der Unternehmensverbund von einer Datenanalyse in Echtzeit. Der Vorteil: Störungen können schnell beseitigt und kritische Abweichungen proaktiv behoben werden.

Die EDEKA Minden-Hannover ist auf Wachstumskurs und damit das so bleibt, stehen zügige Prozesse, insbesondere im Support, im Fokus der Regionalgesellschaft. Einzelhändler, die Wochen auf die Lösung ihrer Probleme zum Beispiel mit dem Kassensystem warten, kann sich der IT-Support nicht leisten. Doch die Herausforderung ist immens: Jeden Monat gehen dort rund 15.000 Tickets aus dem gesamten Unternehmensverbund ein, in denen Händler, Großkunden oder Logistik-Mitarbeiter Probleme und Störungen mit Soft- und Hardware melden. Angesichts der stetig ansteigenden Datenmengen fehlte den Mit-

arbeitern im IT-Support-Prozess eine aktuelle und schnell verfügbare Übersicht, um Zusammenhänge zwischen einzelnen Störungen und zentralen Fehlerquellen zu identifizieren und um Optimierungspotenziale heben zu können.

Alle Daten sind verfügbar – nur wie kann man diese am besten zur Optimierung nutzen?

Die EDEKA - Regionalgesellschaft suchte deshalb nach einer einfach zu handhabbaren Software-Lösung. Das Ziel: Aus der wachsenden Datenmenge heraus schnell und bedarfsgerecht Prozesse zu visualisieren, um damit die in den Ticketdaten versteckten Potenziale zur Prozess- und damit Kostenoptimierung voll auszuschöpfen. Folgende Anforderungen wurden an die Lösung gestellt:

- **Schnelle Identifizierung** von „Störungs-Hauptquellen“ und kritischen Abweichungen vom SOLL-Zustand der Prozessabläufe,
- **Erstellung von Prognosen** über Anzahl Störungsmeldungen in bestimmten Zeiträumen, für einen optimierten Personaleinsatz,
- **Unterstützung bei der Prozessstandardisierung.**

In einem Pilotprojekt schaute sich die EDEKA Minden-Hannover daher Lösungen im Bereich Process Mining an, unter denen in puncto Qualität und Aussagekraft der Analyseergebnisse die Software CPM der Celonis GmbH überzeugte.

CPM ist wie eine Echtzeit-Suchmaschine für Prozesse.

CPM bedient sich sämtlicher in der Unternehmens-IT gespeicherten digitalen Spuren und visualisiert auf der Basis dieser Datenmengen die aktuellen Prozesse. CPM ermöglicht es dem Anwender, die ablaufenden Prozesse in Echtzeit zu visualisieren und ineffiziente Abläufe schnell zu finden.

Dabei überzeugte die EDEKA-IT-Experten insbesondere die individuelle Skalierbarkeit: CPM-Anwender sind nicht auf vorgegebene Kennzahlen, Zeiträume und Auswertungsbereiche angewiesen, sondern können die Prozessdaten je nach Wunsch filtern und Prozessabläufe im Bedarfsfall bis auf die Ebene der einzelnen Datei in den Blick nehmen.

„Die explorative Ursachenanalyse gestaltet sich mit CPM deutlich einfacher und komfortabler als vorher“, erklärt Michael Dannenberg, Abteilungsleiter Koordination IT-Prozesse/Anwenderservice bei der EDEKA Minden-Hannover. „Mit nur wenigen Mausklicks lassen sich individuelle Analysen er-

stellen.“ Die Datenanalysten im IT-Service-Management müssen auf diese Weise nicht mehr Tage oder gar Wochen auf Analysen warten. „Man sieht ganz genau, was sich live im System abspielt“, so Dannenberg und ergänzt:

“**Das größte Plus ist die Zeitersparnis bei der Analyse.**“

Von der neugewonnen Analyse-Effizienz profitieren allen voran die EDEKA-Händler vor Ort, die sich nun nicht mehr so oft über IT-Störungen ärgern müssen und sich stattdessen über verkürzte Lösungszeiten freuen können.

Process Mining für das IT-Service-Management

Echtzeitanalyse und Optimierung des IT-Service-Management Prozesses der EDEKA Minden-Hannover mit Celonis Process Mining.



- ✓ Volle Transparenz
- ✓ Reduzierte Komplexität
- ✓ Reduzierte Prozesskosten
- ✓ Höhere Prozessqualität



celonis

Amazing insights. Better results.

www.celonis.de



▼ Use-Case Videos

