

**VODAFONE OPTIMIERT
BESCHAFFUNGSPRO-
ZESSE MIT PROCESS
MINING VON CELONIS**

**PERFEKTE KOMMUNIKATION – FÜR KUNDEN WIE FÜR MITARBEITER:
VODAFONE OPTIMIERT BESCHAFFUNGSPROZESSE MIT PROCESS MINING VON CELONIS**



vodafone



**26
LÄNDER**



**17
MÄRKTE**



**470 MIO.
MOBILE KUNDEN**

Wer heute einen Mobilfunkvertrag abschließen möchte, hat die Qual der Wahl zwischen einer Vielzahl von Anbietern – wird dabei aber jedes Mal auf einen bekannten Namen stoßen: Vodafone. Vodafone ist eines der weltweit größten Telekommunikationsunternehmen und arbeitet mit internationalen Anbietern zusammen, um seinen Kunden den gewünschten Service zu bieten. Egal ob durch zusätzliche Services oder den Erwerb von neuen Geräten: Um das Unternehmen hat sich mittlerweile ein weit verzweigtes Netzwerk aus Lieferanten gebildet – für den Einkauf war dies eine Herausforderung, wenn es darum geht, den Überblick über Prozesse zu behalten und deren reibungslose Abwicklung sicherzustellen. Heute setzt Vodafone auf Process Mining von Celonis, um für Transparenz und Effizienz in Beschaffungsprozessen zu sorgen.

**SCHNELLE PROZESSE,
ZUFRIEDENE KUNDEN**

Weltweit schätzen Kunden die Dienstleistungen von Vodafone, welche Sprach-, Messaging- und Datenkommunikation ebenso umfassen, wie Festnetzkommunikation. Als Mobilfunkanbieter ist Vodafone in 26 Ländern tätig. In weiteren 49 Ländern bestehen Partnerschaften mit Mobilfunknetzwerken und auf 17 Märkten

bietet Vodafone Dienstleistungen im Bereich des festen Breitbands an. Die Zahl der Kunden, die auf festes Breitband setzen, belief sich im September 2016 auf 14 Millionen. 470 Millionen Kunden waren es im Bereich des mobilen Breitbands.

Um seine Kunden optimal zu unterstützen, ist Vodafone auf eine Reihe von Geräten und Dienstleistungen von Anbietern aus aller Welt angewiesen – eine komplexe Aufgabe für den Einkauf, der täglich den Überblick über den Beschaffungsprozess (Source-to-Pay) behalten muss. Unterstützung bekommt die Abteilung heute von der Celonis-Technologie Process Mining, welche Prozesse auf der Grundlage von SAP-Daten bis ins kleinste Detail analysiert und visualisiert. Wann wird die Ware von Lieferant A eintreffen? Hat Mitarbeiter B die Rechnung bereits beglichen? Dank vollständiger Transparenz ist der Einkauf heute in der Lage, Prozesslücken und Abweichungen von Standardabläufen zu identifizieren und Prozesse damit effizienter zu gestalten.

**PROCESS MINING UND DIE
„EINE QUELLE DER WAHRHEIT“**

Im vergangenen Jahr machte Vodafone den ersten Schritt in Richtung Big Data-Analytics und stellte ein Projektteam zusammen, das den Source-to-Pay-Bereich durch die Analyse großer Datenmen-

gen („Big Data“) optimieren sollte. Die Prozesse im Einkauf sollten effizienter werden. „Business Excellence“ war laut Israel Exposito, dem globalen Verantwortlichen der Process-Mining-Initiative, das Ziel. Echtzeit Process Mining wurde das Mittel zum Zweck und ließ Mitarbeiter schnell erkennen, wo Ineffizienzen und Abweichungen zu erhöhten Kosten oder verlängerten Lieferzeiten führten. Alle Mitarbeiter sollten Zugriff auf die Analysen und damit denselben Wissensstand haben – fortan wollte man auf „eine Quelle der Wahrheit“ vertrauen können.

Doch dem großen Umfang an Transaktionen im Einkauf wurde die reine Analyse von Daten nicht mehr gerecht: Das globale Unternehmen besitzt Kapitalien im Wert von 40 Millionen Dollar und bearbeitet jährlich mehr als 800.000 Bestellungen sowie 5 Millionen Rechnungen. Zusammen genommen entspricht dies einem Datenvolumen von 10 Terabyte, welches bei Vodafone über ein ERP-System, ein SharePoint-Dokumentenmanagementsystem und die Hauptspeicherplattform SAP HANA verwaltet wird.

Um aus der großen Menge an Daten und Prozessen wertvollere Erkenntnisse ziehen zu können, hielt Vodafone es für notwendig, einen Schritt weiterzugehen und sich Prozessanalytik zunutze zu machen. Celonis konnte genau das bieten, was das Big Data-Team von Vodafone gesucht hatte. Mit Process Mining stehen den Vodafone-Mitarbeitern Funktionen zur Verfügung, die über die von Data Mining hinausgehen: Sie ermöglicht es, interne Geschäftsabläufe auf Basis von Ereignisprotokollen zu analysieren

und zu visualisieren.

PROZESSE IN ECHTZEIT OPTIMIEREN

Die Funktionsweise, die hinter der Celonis-Software steckt, erscheint auf den ersten Blick simpel: Sie rekonstruiert Geschäftsabläufe, wie zum Beispiel die Auftragserstellung, und lernt, wie der Ablauf funktioniert. Sie erkennt, wie der Soll-Prozess auszusehen hat – und erkennt im Ist-Prozess entsprechende Abweichungen und versteckte Schwachstellen. Manager können so in Echtzeit herausfinden, an welcher Stelle im Prozess es hakt und entsprechend schnell reagieren. Bei Vodafone machte sich der Einsatz von Process Mining schon nach kurzer Zeit positiv bemerkbar: Mitarbeiter aus dem Einkauf geben Bestellungen nach Auftragseingang mittlerweile viel schneller an die jeweiligen Lieferanten weiter und konnten die Erfahrungen der Kunden im Katalogeinkauf damit verbessern.

„Die Grundidee ist, aus den in ERP, SharePoint und Workflow-Systemen aufgezeichneten Ereignisprotokollen Erkenntnisse zu gewinnen – und zwar in Echtzeit“, erklärt Exposito.

Die perfekte Purchase Order(PO)-Initiative ist dabei nur eines von mehr als 20 Big Data-Projekten, die von der Abteilung im Source-to-Pay-Bereich durchgeführt werden. So gibt es weitere Initiativen, die beispielsweise auf die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen oder stärkere Prozessautomatisierung abzielen.

„Mit Process Mining kann unser Unternehmen Leistungen erbringen, die sich auf Weltklasse-Niveau bewegen – wir sind heute in vielen Bereichen

effizienter. Bestes Beispiel dafür ist nach wie vor die Perfect-PO-Initiative, mit der Bestellungen vom Vertragseingang bis zur Auslieferung perfekt abgewickelt werden können“, so Exposito.

HÖHERE PERFECT-PO-QUOTE DANK PROCESS MINING



ISRAEL EXPOSITO

Ziel des Projekts war es, 80 Prozent der Bestellungen ohne Fehler abwickeln zu können. „Als wir die Initiative gestartet haben, betrug unsere Perfect-PO-Quote 73 Prozent. Nach gerade einmal sechs Monaten haben wir unser Jahresziel von 80 Prozent sogar übertroffen und ein Niveau von 85 Prozent erreicht.“ Das bedeutet, dass 85 Prozent der Bestellungen gleich zu Beginn korrekt erstellt werden und keiner Überarbeitung mehr bedürfen. Neben der Quotenerhöhung des perfekten PO auf 85 Prozent, verbesserte sich auch die Markteinführungszeit um 20 Prozent.

„Ohne die Technologie von Celonis

“

NEBEN DER QUOTENERHÖHUNG DES PERFEKTEN PO AUF 85 PROZENT, VERBESSERTE SICH AUCH DIE MARKTEINFÜHRUNGSZEIT UM 20 PROZENT.

hätten wir diese Zahlen nicht erreichen können. Die Software alarmiert die betroffene Abteilung, sobald etwas nicht nach Plan läuft. Entsprechend schnell können wir das Problem an der Wurzel packen und beseitigen“, erklärt Exposito. „Vorher war die Fehlersuche kompliziert: Berichte waren komplex und wurden auf der Grundlage unterschiedlicher Quellen erstellt. Process Mining liefert uns eine einzige Version der Wahrheit – und das viel schneller als früher. Wir erkennen Schwächen und Abweichungen jetzt in Echtzeit und besitzen die Fähigkeit, deren Ursachen zu verstehen.“ Vor dem Einsatz des Celonis-Produkts dauerte es etwa zwei Tage, eine Ursachenanalyse durchzuführen. Jetzt erhält das Unternehmen auf Anhieb seine Antworten. „Durch Process Mining konnten wir außerdem Transaktionen mit einem geringen Automatisierungsgrad auffindig machen. Heute setzen wir hier eine Roboter-Prozessautomatisierung ein, die ein effizientes Arbeiten ermöglicht. Auch beruhen Geschäftsentscheidungen dank

Datenanalyse jetzt auf Fakten und nicht länger auf Vermutungen“, sagt Exposito.

EINE WETTBEWERBSENTSCHEIDENDE TECHNOLOGIE.

Der Erfolg, den die neue Technologie mittlerweile mit sich bringt, war für viele Mitarbeiter bei Vodafone eine positive Überraschung. Anfangs war das Personal skeptisch, ob eine neue Big Data-Technologie wirklich notwendig sei – die Implementierung von Process Mining im Rahmen von PO war entsprechend eine Herausforderung. Grund für die anfängliche Skepsis sieht Exposito darin, dass viele Mitarbeiter eine falsche Vorstellung von dem hatten, was Process Mining wirklich ist. „Noch immer gibt es viele, die Process Mining mit Business Intelligence

(BI) verwechseln. Diesen Mitarbeitern mussten wir erst noch erklären, dass die beiden Bereiche zwar miteinander verwandt, nicht aber identisch sind. Process Mining ist keine weitere BI-Initiative – es baut darauf auf. Hier geht es darum, wertvolle Erkenntnisse aus den Daten zu gewinnen und nicht nur darum, Leistungskennzahlen (KPI) über Dashboards abzubilden“, so Exposito.

▼ FINDEN SIE IHRE LÖSUNG.



www.celonis.com

