

Process Mining zur Optimierung der Prozesse im Kundendienst

Transparenzsteigerung und optimierte
Steuerung der Aufträge

Datenbasierte Prozessoptimierung für einen leistungsstarken Kundendienst

Die DFH Gruppe, Deutschlands führendes Unternehmen der Fertighaus-Branche mit über 1.460 Mitarbeitenden, einem Jahresumsatz von 670 Mio. EUR und Produktionsstandorten in Deutschland sowie Tschechien, optimierte ihren Kundendienst mithilfe von Process Mining.

Durch die Erstellung eines digitalen Abbilds der Serviceprozesse konnten Abläufe transparent analysiert und gezielt verbessert werden. Ziel war es, Kundenanliegen nach dem Einzug möglichst schnell zu bearbeiten und so die Kundenzufriedenheit im Eigenheim nachhaltig zu steigern.

Das Projekt führte zu einer effizienteren Planung und Steuerung der Kundendienstaufträge, einer Reduzierung des Betriebskapitals um bis zu 41 % sowie deutlich verkürzten Bearbeitungszeiten kritischer Aufträge.



Mehr Transparenz und Effizienz im Kundendienst

Herausforderung

Durch den Einsatz eines Ticketsystems gibt es eine umfangreiche Datenbasis zu Aufträgen im Kundendienst. Obwohl diese Datenquellen bereits für Management-Reportings herangezogen wurden, mussten sich die operativen Mitarbeitenden jedoch bisher auf ihre Erfahrung und die Informationen einzelner Kundenanliegen im Ticketsystem verlassen.

Umsetzung

Nach ersten Workshops mit Fachbereich und IT wurden die relevanten Systemdaten in einer SQL View zur Verfügung gestellt und über eine Live-Anbindung mit Celonis verbunden. In regelmäßigen Abstimmungsterminen wurden die Analysen entwickelt und der Wissenstransfer zu den Mitarbeitenden sichergestellt.

Ergebnisse

Durch die Einführung von Process Mining wurden Kundendienstprozesse transparent analysiert und Schwachstellen gezielt beseitigt. Dadurch konnten die Planung und Steuerung der Aufträge optimiert, das Betriebskapital reduziert und die Bearbeitungszeiten der Aufträge im Rahmen eines ganzheitlichen Eskalationsmanagements verkürzt werden.

41%

Reduzierung des Betriebskapitals

5%

der kritischen
Kundendienstaufträge gezielt
beschleunigt

10 Tage

kürzere Durchlaufzeit kritischer
Aufträge

“

Rothbaum hat uns einen Kernprozess
abseits des Celonis Standards
implementiert – in time, on point und mit
impact!“



Moritz Beul
Technikvorstand
DFH Gruppe

DFH GRUPPE



Ergebnisse im Detail

- Mit Celonis Process Mining wurde ein Process-Mining-1 Pilot für die Prozesse im Kundendienst implementiert.
- Die Datenbasis der Analysen umfasst mehrere Jahre und lässt es einerseits zu, aus der Vergangenheit zu lernen, andererseits werden die Erkenntnisse auch auf aktuelle Aufträge übertragen.
- Optimierungsmöglichkeiten gibt es entlang des gesamten Prozesses.
- Das Tool ermittelt unter anderem Bearbeitungszeiten zur Behebung von Problemen und schlägt diese in der Planung vor. So kann realistischer geplant werden ohne zusätzliche Aufwände zu stemmen.
- Durch den Einsatz von Process Mining konnten viele Optimierungspotentiale zur Prozessplanung und -steuerung abgeleitet werden, die im nächsten Schritt nachhaltig realisiert werden können.

Durch Process Mining mit Celonis wurden Prozesse transparenter, effizienter und wirtschaftlicher gestaltet.



Ihr Ansprechpartner

Dr. Clemens Wolf

Geschäftsfeldleiter Digital Operations

Office Frankfurt

clemens.wolf@rothbaum-consulting.com