



DFH GRUPPE

Process Mining zur Optimierung der Prozesse im Kundendienst

Transparenzsteigerung
und optimierte Steuerung
der Aufträge

Auf einen Blick

Mit Process Mining wurde ein digitales Abbild der Prozesse des Kundendienstes erstellt. Die Prozesse sollen sicherstellen, dass Monteure Kundenanliegen nach Einzug der Bewohner möglichst zeitnah beheben. Da dies einen wichtigen Faktor für die Zufriedenheit im Eigenheim darstellt, wurde dieser Kernprozess mit Process Mining analysiert.

Die DFH Gruppe

- Führendes Unternehmen in der Fertighaus-Branche in Deutschland
- Über 1.460 Mitarbeitende erwirtschaften einen Jahresumsatz von 670 Mio. EUR
- Fertigung der Hauselemente an Standorten in Deutschland und Tschechien

Leistungen

- Anbindung eines Custom-Prozesses mittels *SQL Views* an *Celonis Process Mining*
- Entwicklung eines Prozessmodells der spezifischen Prozesse im Kundendienst der DFH Gruppe
- Analyse der Abläufe und Ableitung diverser Optimierungsvorschläge

Ergebnisse

- Optimierte Planung und Steuerung der Kundendienstaufträge, sodass das **Betriebskapital um bis zu 41 % reduziert** werden kann
- Ganzheitliches Eskalationsmanagement, wodurch **5 % der Aufträge mit höheren Bearbeitungszeiten** im Durchlauf um **bis zu 10 Tagen beschleunigt** werden können

Projektbeschreibung

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. Daher wurde *Celonis Process Mining* im Pilotprojekt eingeführt, um die Prozessabläufe tiefgreifend zu analysieren und Schwachstellen durch die operativen Mitarbeitenden im Kundendienst zu beseitigen.

Vorgehensweise

Als mittelständisches Unternehmen war *Celonis for Consulting* für die DFH Gruppe die erste Wahl. 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 Abstimmungs-terminen wurden die Analysen entwickelt und der Wissenstransfer zu den Mitarbeitenden sichergestellt.

Ergebnisse

Ein Process Mining Pilot für die Prozesse im Kundendienst wurde mit *Celonis Process Mining* 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.

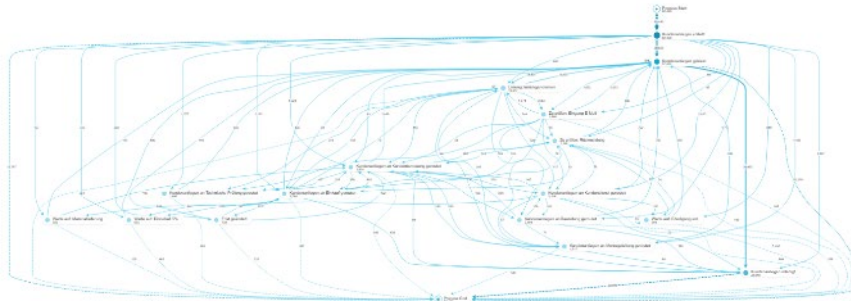
Durch den Einsatz von Process Mining konnten viele Optimierungspotentiale zur Prozessplanung und -steuerung abgeleitet werden, die im nächsten Schritt nachhaltig realisiert werden können.

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

Moritz Beul,
Technikvorstand der
DFH Gruppe

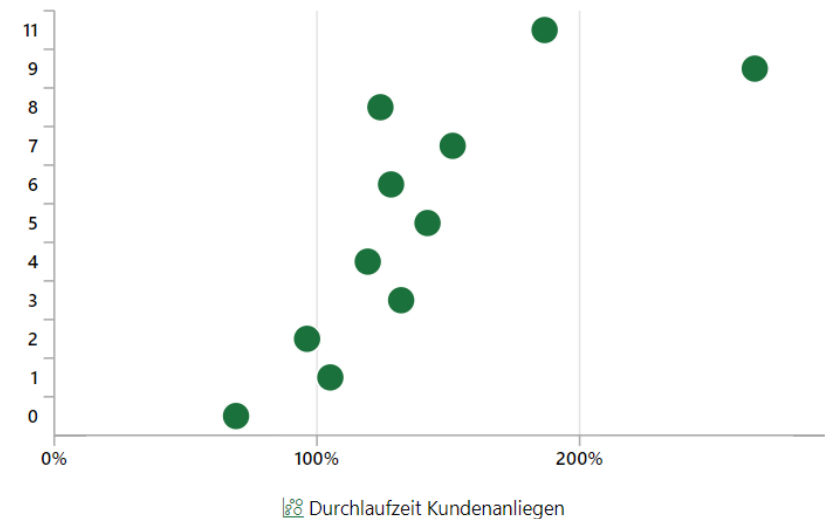


Projektbeschreibung – Exemplarische Einblicke



Exemplarische Darstellung der Prozessabläufe im Kundendienst mithilfe von Celonis

DLZ in Abhängigkeit der # Routings



Durchlaufzeiten zur Bearbeitung von Kundenanliegen in Abhängigkeit der Routings

41 %

Reduktion des Working Capitals

5 % der Aufträge mit höheren Bearbeitungszeiten können im Durchlauf um bis zu **10 Tage** beschleunigt werden.