ARCTIVE

Leitfaden zur effizienten Prozessoptimierung

Process Mining bietet Unternehmen die Möglichkeit, ihre Geschäftsprozesse auf Basis realer Daten detailliert zu analysieren. Durch die datenbasierte Betrachtung von Abläufen können Ineffizienzen schnell identifiziert und gezielt behoben werden. Dies führt nicht nur zu einer nachhaltig verbesserten Performance, sondern auch zu einer höheren Agilität der Unternehmensprozesse.

1. Die Prozesslücke (Execution Gap) verstehen

Der zentrale Nutzen von Process Mining liegt darin, nicht nur zu erkennen, was in einem Prozess ineffizient ist (typischerweise durch Kennzahlen oder KPIs aufgedeckt), sondern auch zu analysieren, warum und wo genau diese Ineffizienzen im realen Prozessablauf entstehen.

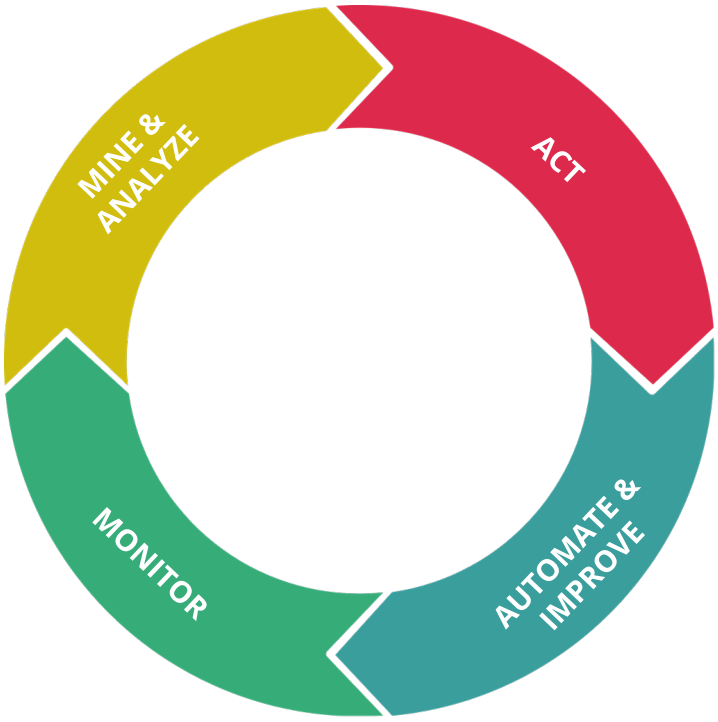
Während klassische Performance Analytics die „Was"-Information (z.B. lange Durchlaufzeiten, hohe Incident-Zahlen) liefert, zeigt Process Mining anhand der tatsächlichen System-Audit-Daten den „Warum" und „Wo"-Aspekt auf. Es macht den realen Prozess sichtbar, identifiziert Abweichungen vom Idealpfad, Engpässe sowie unnötige Wiederholungsschleifen.

2. Der Closed-Loop-Ansatz

Die erfolgreiche Prozessoptimierung ist ein iterativer Kreislauf, der sich über vier Phasen erstreckt:

- **Mine & Analyze**
- **Act**
- **Automate & Improve**
- **Monitor**

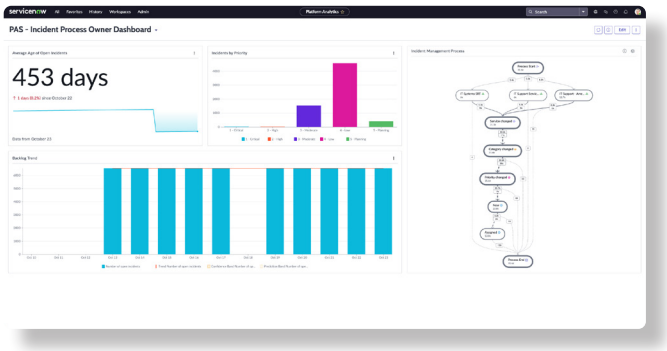
Der Ansatz umfasst die Analyse der Prozesse mittels Process Mining, die Ableitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen, deren technische Verankerung im Prozess sowie die anschliessende Erfolgskontrolle anhand von KPIs und Process Mining.



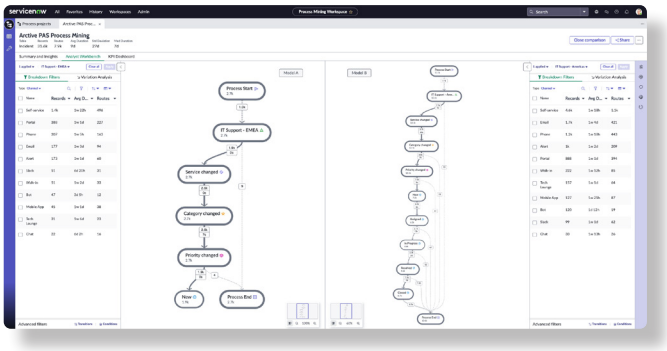
PHASE 1: MINE & ANALYZE

Zu Beginn erfolgt die Analyse der Audit-Daten aus ServiceNow. Dabei werden der tatsächliche Ablauf der Prozesse sowie Abweichungen vom Soll-Zustand sichtbar gemacht.

Ziel ist es, gezielt Verbesserungspotenziale zu erkennen wie etwa häufige Weiterleitungen (Multi-Hop-Situationen) oder übermässige Verweildauern in bestimmten Wartezuständen.



ServiceNow: Process Mining Incident Dashboard



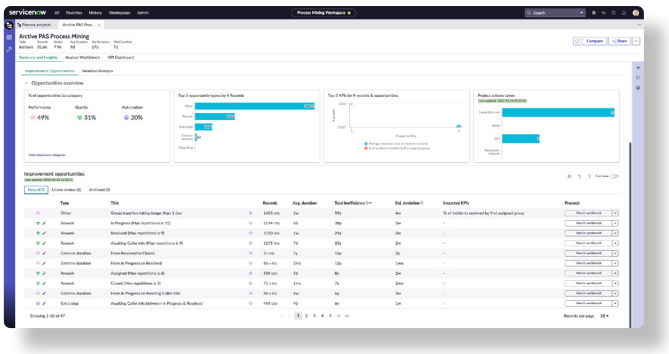
ServiceNow: Process Mining Analyst Workbench

PHASE 2: ACT

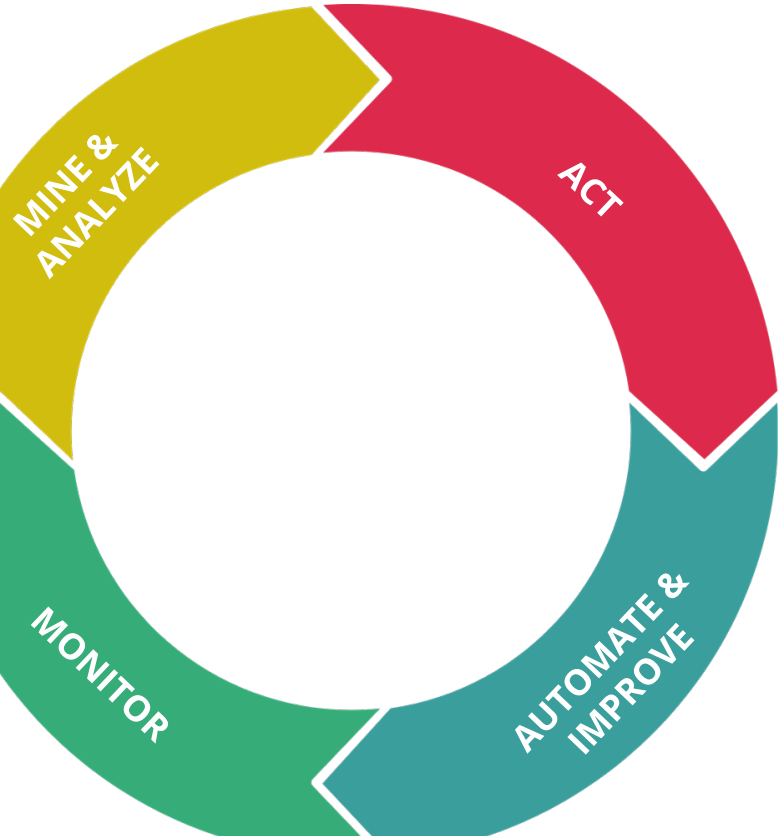
Auf Basis der Analyse werden konkrete Verbesserungen umgesetzt, z. B. Anpassungen von Workflows, Zuweisungsregeln oder Automatisierungen über Flow Designer, Playbooks oder den Virtual Agent für häufige Aufgaben.

Ein zentraler Ansatz ist das Shift-Left, bei dem Lösungskompetenz näher zum Endanwender gebracht wird, etwa durch Self-Help oder die Knowledge Base.

Der Process Mining Workspace ermöglicht zudem die direkte Erstellung von CIM-Tasks oder Automatisierungsanfragen.



ServiceNow: Process Mining Opportunities Overview



PHASE 3: AUTOMATE & IMPROVE

In dieser Phase werden die identifizierten Optimierungspotenziale technisch realisiert und im Prozess verankert.

PHASE 4: MONITOR

Anschliessend muss der Erfolg der eingeführten Massnahmen gemessen werden. Dies geschieht durch die erneute Nutzung von Performance Analytics zur KPI-Messung sowie durch Process Mining, um zu überprüfen, ob die vorgenommenen Änderungen tatsächlich zu einer messbaren Steigerung der Prozesseffizienz und zur Einhaltung der KPIs geführt haben.

3. Checkliste für den Start mit Process Mining

Bevor Sie mit der Analyse beginnen, überprüfen Sie die folgenden Punkte und treffen Sie die notwendigen Vorbereitungen.

Datengrundlage & technische Aspekte

- Stellen Sie sicher, dass Sie Prozesse auswählen, die bereits über eine ausreichend lange Historie und Menge an Audit-Daten verfügen, um statistisch valide Ergebnisse zu erhalten.
- Die Audit-Funktion (Sys Audit Log) muss für die zugrundeliegenden Tabellen des Prozesses (z.B. Incident, Case, Change) aktiviert sein.
- Beginnen Sie mit den gängigen, transaktionsreichen Prozessen wie Incident, Case oder Change Management.
- Klären Sie zudem die notwendigen Lizenzen für die Process Mining Funktionalität auf Ihrer Instanz. Nutzen Sie die bereitgestellten Out-of-the-Box Content Packs, die eine schnelle Startbasis mit zahlreichen KPIs bieten.

Analyse & Zielsetzung

- Definieren Sie zu Beginn klare Verbesserungsziele (z.B. Reduktion der durchschnittlichen Dauer in Wartezuständen oder Minimierung der Weiterleitungszyklen).
- Erstellen Sie vorgefertigte Filter-Sets (z.B. nach Region, Zuweisungsgruppe oder Prozesskanal). Dies ermöglicht es Ihnen, Prozesse über die Zeit hinweg zu vergleichen (vor und nach einer Optimierung) oder ein Benchmarking zwischen verschiedenen Gruppen durchzuführen.
- Nutzen Sie die Möglichkeit, von den allgemeinen KPI-Metriken aus dem Dashboard bis tief in den detaillierten Process Mining Workspace vorzudringen, um die genauen Pfade und Ursachen für Ineffizienzen aufzudecken.

ARCTIVE

Wer wir sind

Wir von Arctive unterstützen Unternehmen bei der digitalen Transformation basierend auf den ServiceNow Service Management Produkten (CSM/ITSM/HRSM/ etc.).

Neben den Standardmodulen von ServiceNow sind wir etablierte Fachexperten für Prozessoptimierung und die Umsetzung kundenspezifischer ServiceNow IT-Lösungen. Unser Fokus liegt auf nachhaltiger und effizienter Umsetzung – stets in enger Zusammenarbeit mit Ihnen und direkt vor Ort. So übernehmen wir Verantwortung für die Implementierung und Wirksamkeit Ihrer digitalen Lösungen.

servicenow
PLATFORM
Partner
Build

servicenow

Weitere Ressourcen

Checkliste: Migration von Core UI Reports auf die neue Analytics-Technologie
Laden Sie unsere Migrations-Checkliste herunter und prüfen Sie, wie startklar Ihre Analytics-Umgebung ist.

Mehr erfahren

Checkliste: Optimierung Ihrer Analytics-Performance
Überprüfen Sie jetzt Ihr Optimierungspotenzial mit Performance Analytics.

Mehr erfahren

Leitfaden für effektive Dashboards
Entdecken Sie in unserem Leitfaden wie Sie ihre ServiceNow Dashboards optimieren können.

Mehr erfahren

Platform Analytics Whitepaper
Entdecken Sie in unserem Whitepaper, die verschiedenen Bestandteile und Details unserer Platform Analytics Services.

Mehr erfahren

Jetzt Kontakt aufnehmen

Martina Brajkovic
Head of Products
martina.brajkovic@arctive.ch

Demo vereinbaren

Martin Markovsky
Head of Projects
martin.markovsky@arctive.ch

Arctive AG
Chollerstrasse 4
6300 Zug
Schweiz

www.arctive.ch
+41 41 510 26 20

ARCTIVE