

# DATENGETRIEBENE ENTSCHEIDUNGSFINDUNG IM EINKAUF @WIEN ENERGIE

*Process Mining als Enabler*

Florian Ramberger (Wien Energie)  
Michael Huemer (BDO)

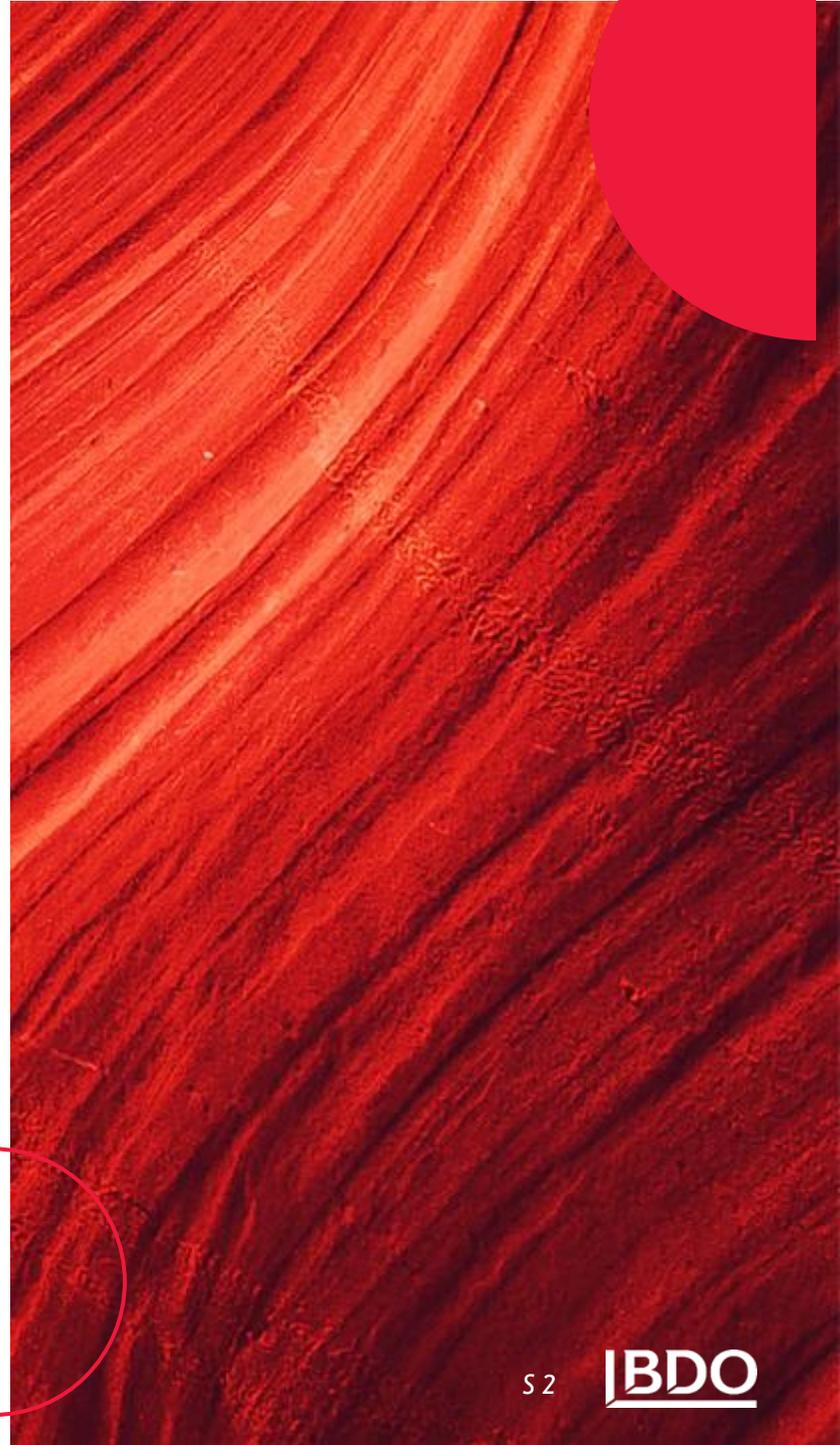
17. Mai 2022

# AGENDA

---

- ▶ Vorstellung
- ▶ Einführung Process Mining
- ▶ Einsatz von Process Mining @Wien Energie
  - Rückblick: Von der Entscheidung bis zur Einführung
  - Aktuell: Beitrag zur Entscheidungsfindung
  - Ausblick: Einkauf 2025

# VORSTELLUNG



# WIEN ENERGIE IN ZAHLEN UND FAKTEN

Wir versorgen 2 Millionen Menschen mit Strom, Gas, Wärme und Kälte

**1,25 Milliarden Euro Investition bis 2026**

Alle 400 Meter eine  
Stromtankstelle

**Führender** Energie aus 900.000 Tonnen Abfall

Ausgezeichnete Bonität mit  
„AA“-Rating bestätigt

**Energieanbieter**

Größter Solarstrom-  
Erzeuger Österreichs

**Österreichs** 31 BürgerInnen-Kraftwerke

Fernwärme für 420.000 Haushalte

Unsere Kraftwerke stabilisieren das Netz –  
bis zu 240 Mal im Jahr

**2.167 Mitarbeiterinnen  
und Mitarbeiter**

Jede Woche eine neue Photovoltaikanlage

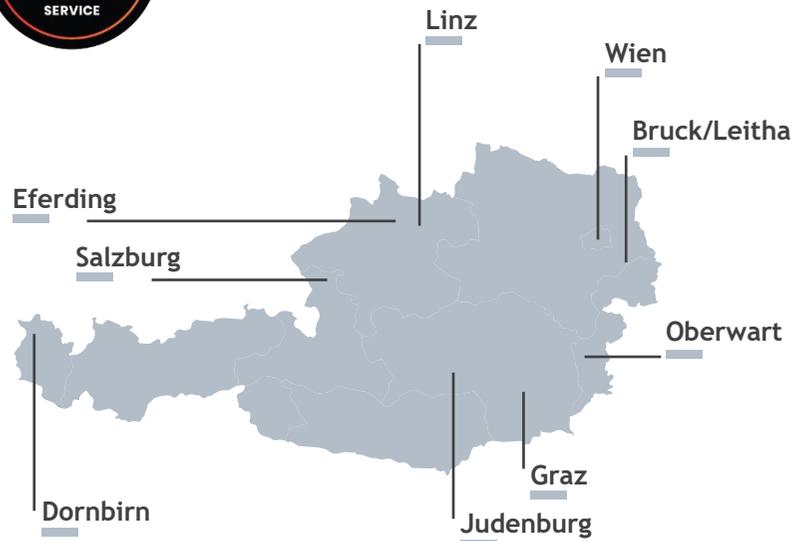
# WIR VEREINEN STRATEGISCHEN WEITBLICK MIT DER TECHNISCHEN UMSETZUNG




**1 Team mit >100 Expert:innen** für ganzheitliche Digitallösungen

Globales **BDO Partner- und Expertennetzwerk**

Vielzahl erfolgreich abgeschlossene **Digital-Projekte**



Wir sind mehr als Techniker oder Strategieberater

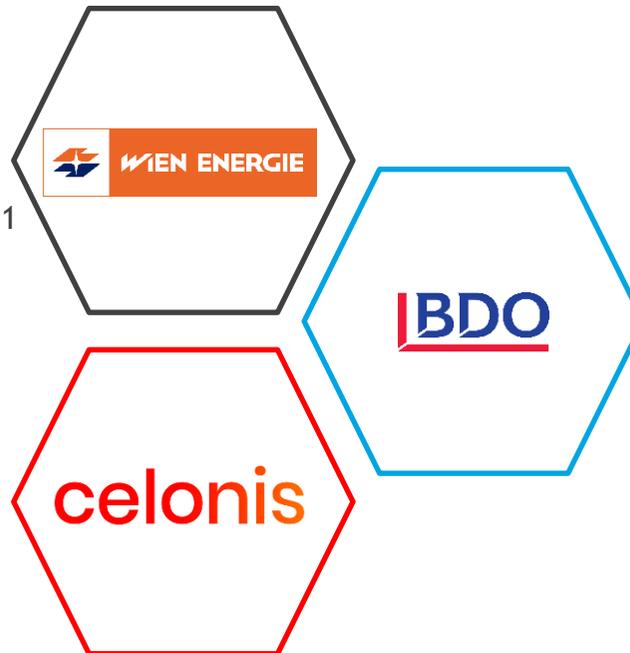
- ▶ Wir vereinen technische, betriebswirtschaftliche und Organisations-Expertise mit tiefgehenden fachlichen Kenntnissen
- ▶ Wir **challengen** Ihre Lösungen und Prozesse um die Basis für effektives und effizientes Process Mining zu schaffen
- ▶ Wir hinterfragen den Status-Quo, erarbeiten **gemeinsam** mit unserer Kund:innen ein **sinnvolles Process Mining Konzept** und setzen dieses auch um
- ▶ Wir konzentrieren uns auf **nachhaltigen Mehrwert** und **halten** - wenn nötig - auch dagegen

**Denn erfolgreicher Einsatz von Process Mining und Analytics bedeutet mehr als die Wahl von Tools - nachhaltigen Mehrwert schaffen nur ganzheitliche Lösungen die zur Unternehmens-DNA passen.**

# WER WAREN DIE KEY-STAKEHOLDER IM GEMEINSAMEN PROJEKT?

## Auftraggeber

- ▶ Start der Initiative März 2019
- ▶ GoLive im Juli 2019
- ▶ Ausbau um reaktive Komponente Oktober 2021



## Softwareentwickler & Lizenzgeber

- ▶ Weltmarktführer für Process Mining Lösungen
- ▶ Flexible Cloud Lösung
- ▶ Process Mining inkl. Funktionalitäten zur Prozessautomatisierung

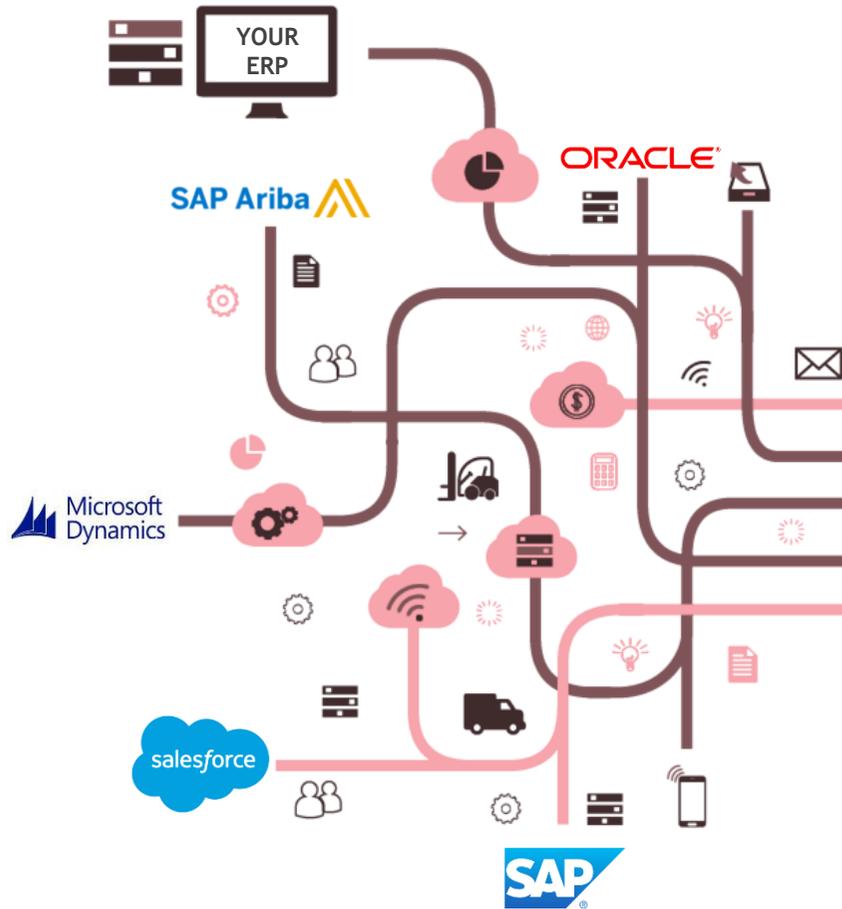
## Implementierung & Beratung

- ▶ Methodische Expertise für Implementierung und org. und technischen Rollout in bestehender Organisation
- ▶ Methodische Expertise für Wertrealisierung
- ▶ Fachliche Expertise

# EINFÜHRUNG PROCESS MINING

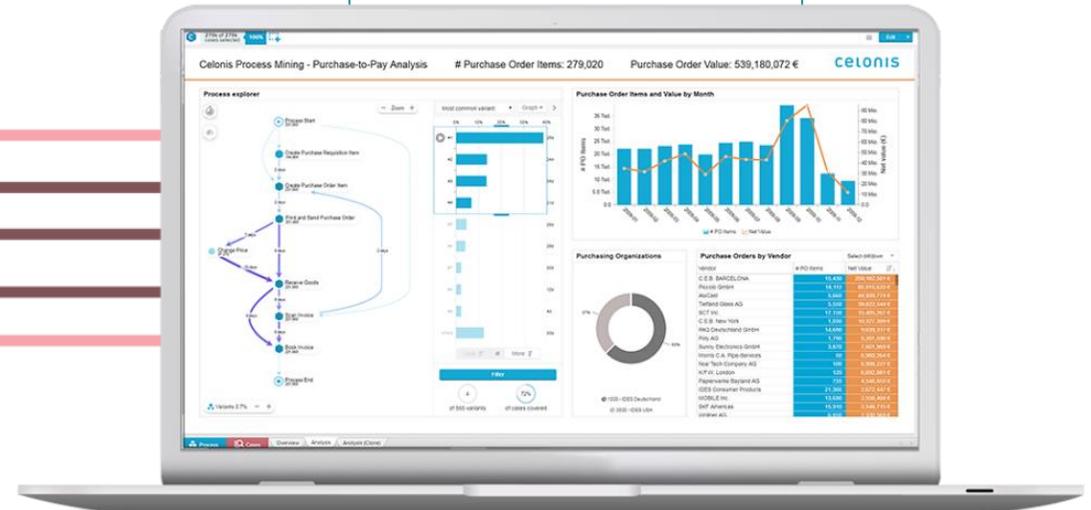
# PROCESS MINING IST DER RÖNTGENAPPARAT FÜR PROZESSE UND DIE BASIS FÜR EFFIZIENTE UND EFFEKTIVE PROZESSE

Process Mining & Management

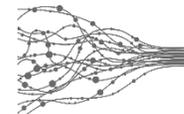


VISUALISIERUNG DER IST-PROZESSE

KI-UNTERSTÜTZTE URSACHENANALYSE & VERBESSERUNG



**DIGITALE FUSSABDRÜCKE**  
 Process Mining visualisiert die digitalen Spuren Ihrer Geschäftsprozesse.



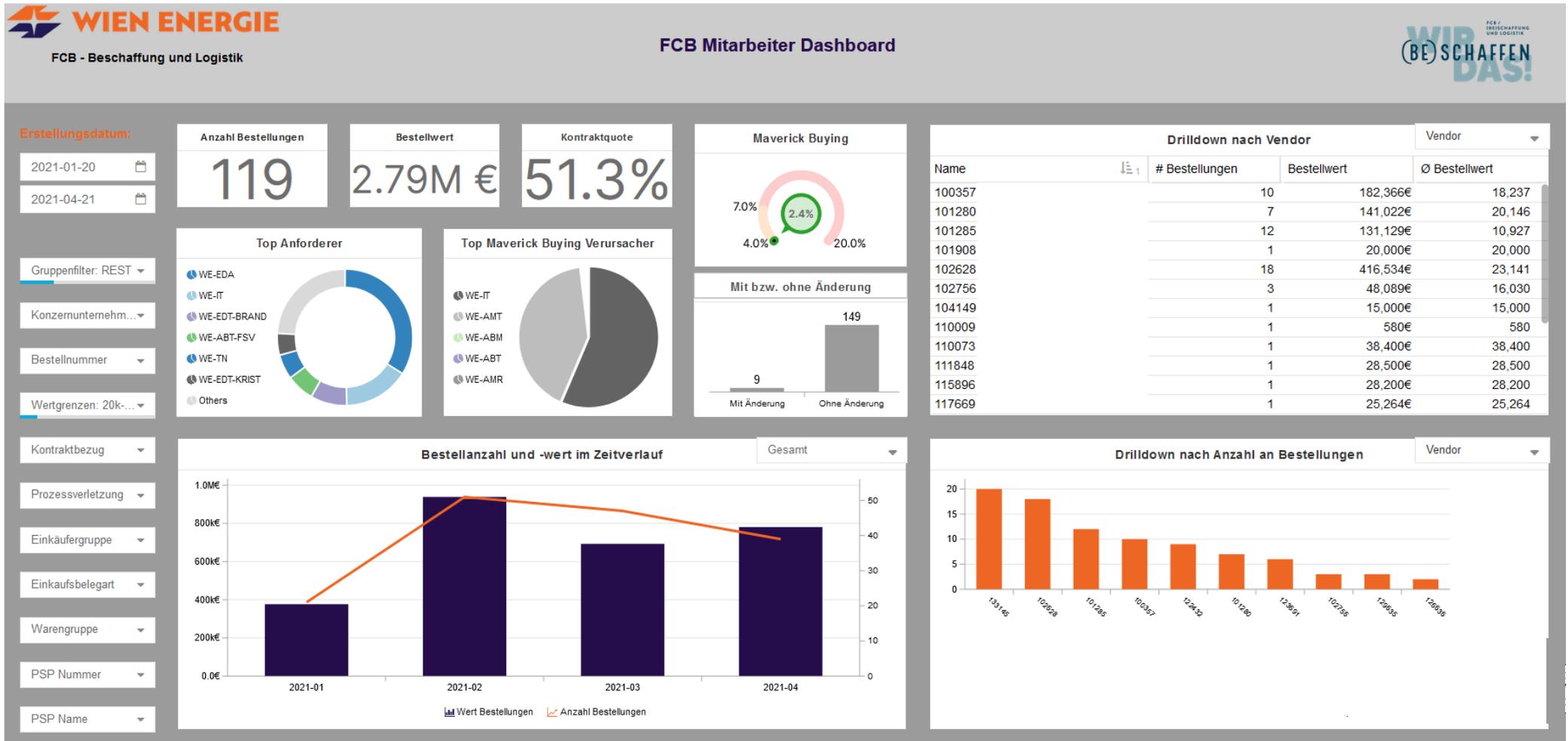
2016-12-01  
 2016-06-23  
 2016-07-14  
 2016-07-14

**Event LOG**

CREATE PURCHASE ORDER  
 START PRODUCTION  
 RECEIVE PAYMENT  
 SEND EMAIL

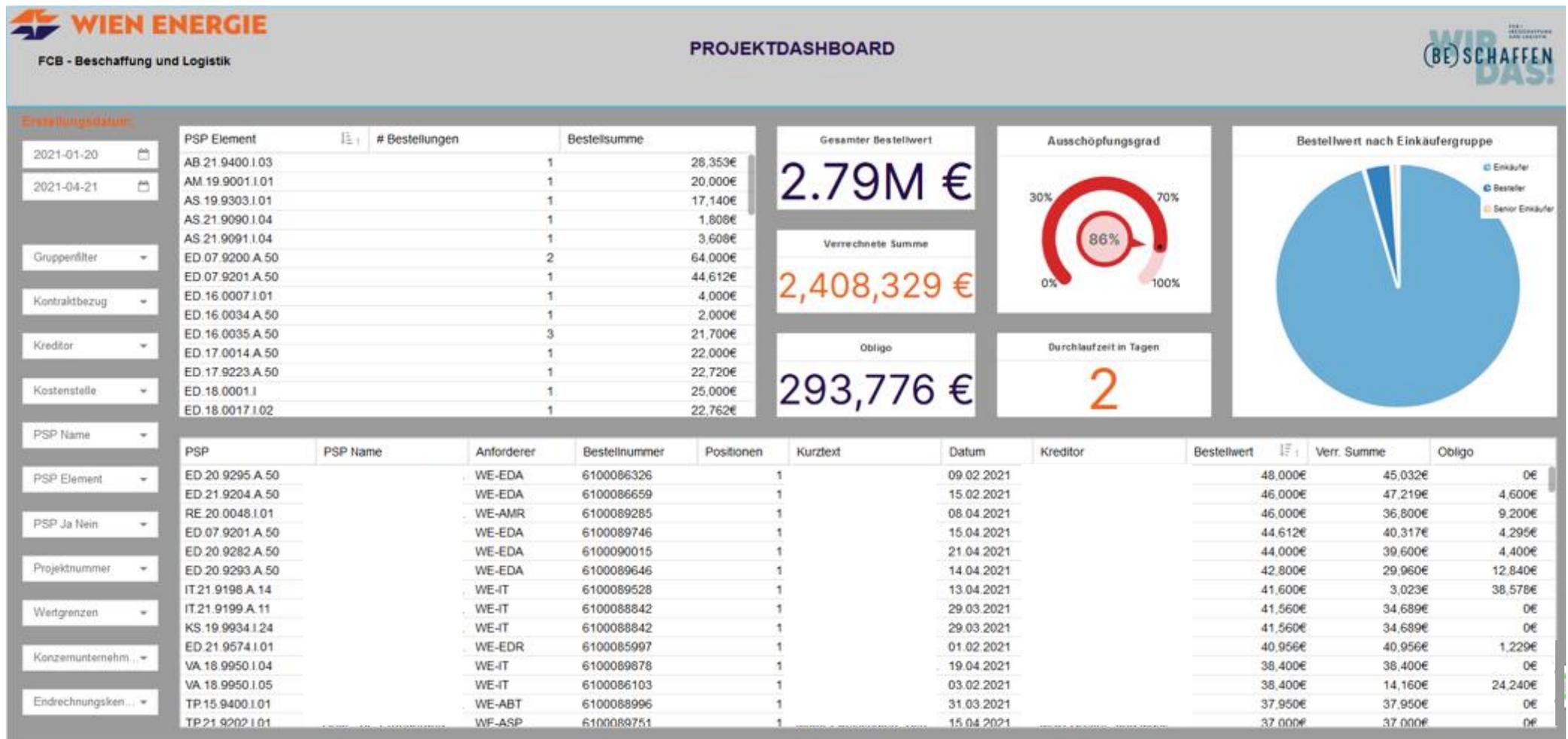
#1234  
 #5678  
 #1234  
 #9012

# DER ÜBERBLICK FÜR DEN TÄGLICHEN BEDARF



- ▶ Mitarbeiterdashboard
- ▶ Wichtigste KPIs, Übersichtlichkeit, Filter zur einfachen Handhabung

# PROJEKTE EINFACH IM AUGE BEHALTEN



- ▶ Projektdashboard
- ▶ Spezialdashboard, angepasste KPIs, Design angelehnt an MA Dashboard

# WAS IST AUS ORGANISATORISCHER SICHT NOTWENDIG DAMIT PROCESS MINING FUNKTIONIEREN KANN?

## PROCESS MINING EXPERTEN (Support: organisatorisch, methodisch)

-  Governance & Lizenzen
-  End-to-End Service
-  Success Stories



## FACHBEREICH

-  Prozessverantwortung
-  Business Cases
-  Kontinuierliche Verbesserung

## IT (Bereitstellung und Betrieb)

-  Security
-  Infrastruktur
-  Support

# WELCHE ZIELE VERSUCHT MAN TYPISCHER WEISE MIT HILFE VON PROCESS MINING ZU ERREICHEN?

*Folgender Nutzen kann generiert werden*

## I Steigerung der Effizienz

- ▶ Automatisierung von wiederkehrenden Prozessschritten
- ▶ Identifikation von „Bottlenecks“ im Prozessfluss
- ▶ Einheitliche Prozesse

## II Analyse der Durchlaufzeiten

- ▶ Wie lange dauert die Durchführung einer Prozessinstanz?
- ▶ Welche Reaktionszeiten habe spezifische Aktivitäten?

## III Compliance & Sicherheit

- ▶ Monitoring von Kennzahlen
- ▶ Soll-Ist-Vergleich von Prozessen
- ▶ Prozesstransparenz

**Optimale Entscheidungen zur  
Unterstützung der  
Unternehmensstrategie**

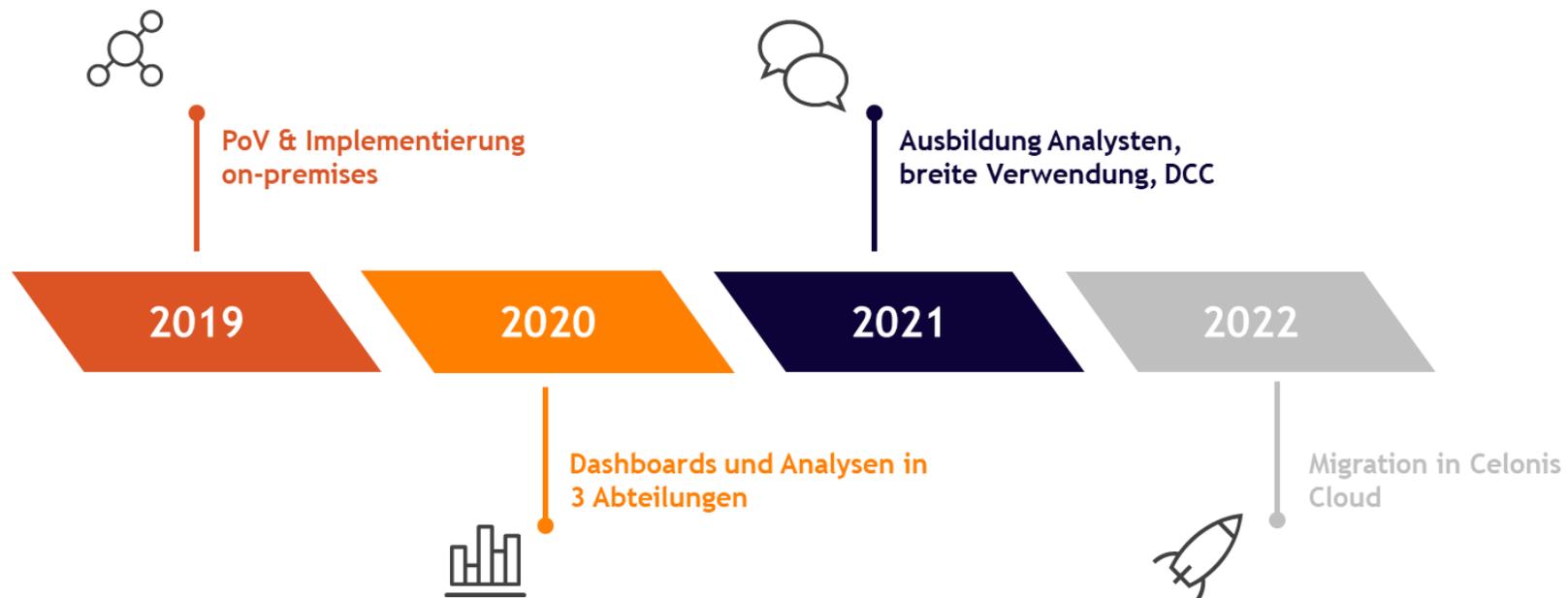


**Process Mining hilft Fachbereichen und IT-Organisationen dabei, Reibungsverluste und neue Pfade in den Abläufen zu entdecken - schneller und sicherer als je zuvor.**

# EINSATZ VON PROCESS MINING @WIEN ENERGIE

# MIT PROCESS MINING DEN DATENSCHATZ HEBEN

- ▶ Neue Technologie, Innovation, Neugierde
- ▶ Datengestützte Entscheidungsfindung statt Führung durch Bauchgefühl
- ▶ Mittelfristiges Einsparpotential
- ▶ Glauben an Process Mining Technologie
- ▶ Know-How Aufbau



# JE TIEFER DIE INTEGRATION, DESTO ERTRAGREICHER DER OUTPUT

- ▶ Analysten (insg. 4)
- ▶ Viewer (ca. 20)
- ▶ Regelmäßiger Austausch mit Analysten der Wien Energie
- ▶ Regelmäßige "Schulungstermine" mit der BDO, um spezielle Thematiken zu erörtern
- ▶ Weiterbildung in Celonis Academy in Entwicklungsplänen

## WE Celonis Community

Durch regelmäßigen Austausch und Workshops zu Spezialthemen profitieren alle beteiligten Abteilungen von den jeweiligen Erkenntnissen. DCC organisiert und unterstützt mit Expertise.



01



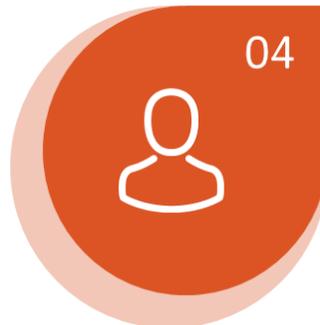
02

## Celonis Academy

Kostenlose, umfangreiche und praxisnahe Schulungen verfügbar. Mitarbeiter von FCB wurden durch die Online-Academy zertifiziert und konnten ihre Fähigkeiten ausbauen.

## FCB Celonis Open House

Alle drei Wochen findet ein freiwilliger Termin für die ganze Abteilung statt. Hier werden Dashboards besprochen / weiterentwickelt und aktuelle Fragestellungen gemeinsam diskutiert.



04



03

## Spezifische Dashboards

Iterativer Prozess mit Mitarbeiter\*innen, Gruppen- und Abteilungsleitung weckt Interesse und führt zu zielgerichteten Analysen und Dashboards.

# PROCESS MINING IM EINKAUF, ASSET SERVICE UND KUNDENSERVICE MIT WACHSTUMSPOTENZIAL



**Finanzen, Controlling & Beschaffung**



**Asset Service**



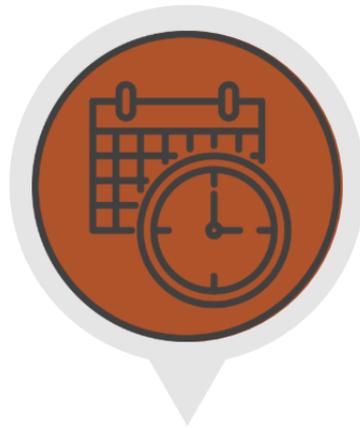
**Kundenservice**

- ▶ Spezielle Dashboards um Führungskräften die Steuerung zu erleichtern
- ▶ Analysten widmen sich Spezialthemen in der Prozessanalyse
- ▶ Dank Cloud können Prozessfehler regelmäßig & frühzeitig behandelt werden
- ▶ Celonis Postfach ermöglicht gruppenweises Abarbeiten von Tasks
- ▶ Durch Verschmelzung mit RPA können Themen strukturiert und gebündelt angegangen werden

# USE CASES: FÜR JEDEN ETWAS DABEI



Rechnungsbearbeitung  
Auftragsmanagement  
Instandhaltung



On Time Delivery  
On Time  
Maintenance



Preisänderungen  
Kontraktquote



Ressourcen-  
planung



Maverick Buying

# MIT KEY LEARNINGS AUF DIE NÄCHSTE STUFE



## Key Learnings

- ▶ Regelmäßige Analysetermine, Schulungen und Open House essentiell
- ▶ Akzeptanz durch hohe Usability & ansprechende Dashboards
- ▶ Austausch mit anderen Fachabteilungen und anderen Unternehmen förderlich
- ▶ Offene Kommunikation
- ▶ Transparenz



## Vision

- ▶ Zusammenspiel Digitalisierung, Automatisierung
- ▶ Partnerschaftliche Beziehung mit Lieferanten
- ▶ Zentrale Rolle für Nachhaltigkeit
- ▶ Personal wird nach Stärken & Interessen eingesetzt
- ▶ Technologie & Software unterstützt und erleichtert Alltag



**CHANGE HAPPENS,  
INNOVATION LEADS.**