

# Einführung von Process Mining bei einem IT-Dienstleister der Versorgungswirtschaft

Ein Erfahrungsbericht

# Übersicht

- Überblick zum Unternehmen
- Conergos & Process Mining
- Unsere Herangehensweise
- Auswahl und Einführung der Software
- Kundenprojekte
- Herausforderungen
- Aktueller Stand
- Resümee

# Conergos - ein Unternehmen der Thüga-Gruppe

## Unternehmen

- Teil der Thüga Gruppe
- ca. 80 Mitarbeiter

## Kunden

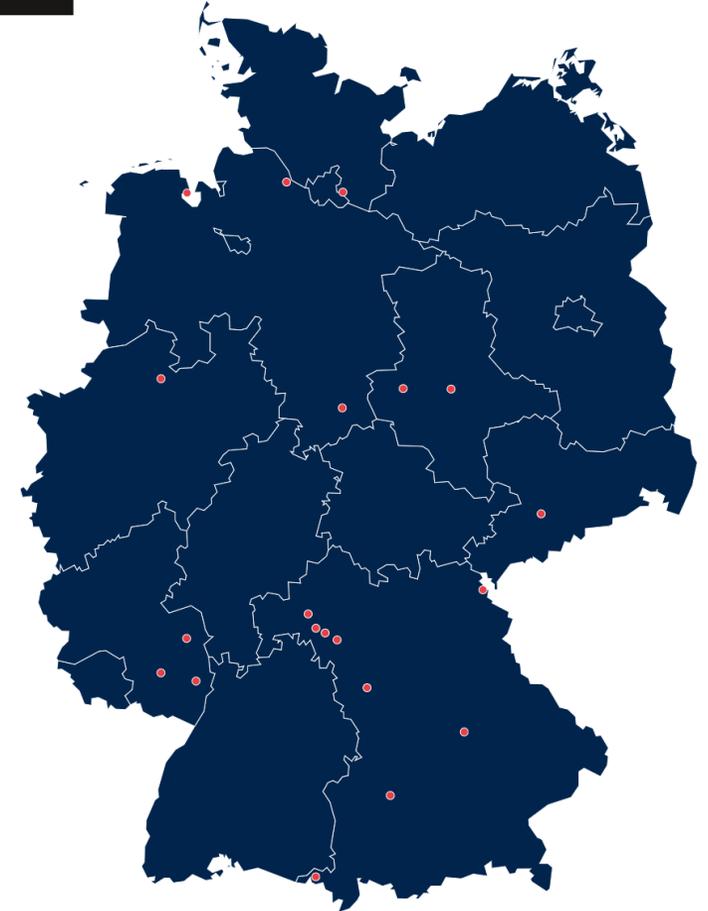
- 20 Stadtwerke und Energieversorger
- Über 1 Mio. Zählpunkte

## Produkte & Dienstleistungen

- SAP Core (MM, SD, CO, HCM,...)
- SAP IS-U (Versorgungswirtschaft)
- Weitere Produkte & Dienstleistungen (ISMS, CSS,...)

## Aktuelle Themen

SAP S/4HANA (Core und S/4 for Utilities); **Process Mining**;  
Predictive Analytics; Robotic Process Automation (RPA);  
Digitalisierung/Modernisierung; Recruiting



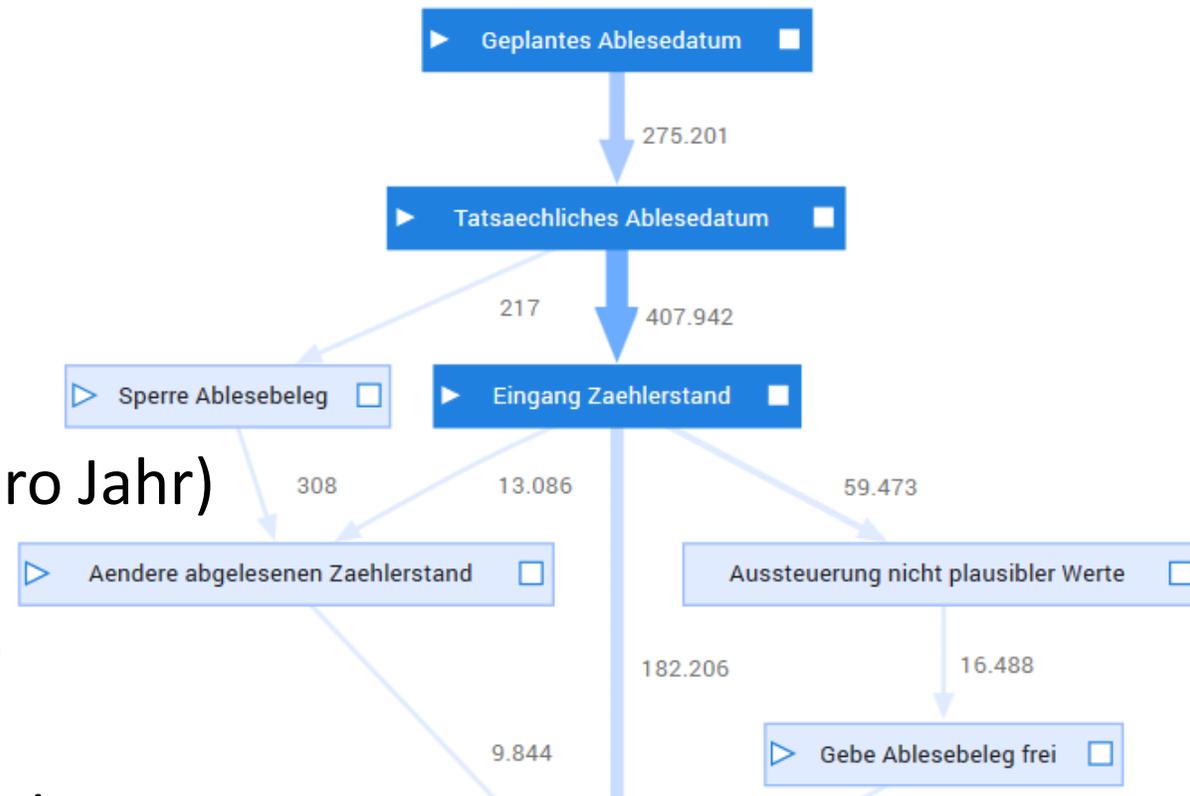
# Prozesse und warum für Process Mining

## Typische Prozesse

- Abrechnungsprozess (Meter2Cash)
- Einzugs- und Auszugsprozess
- Rechnungsprüfung

## Prozesse zeichnen sich aus durch

- große Fallzahlen (z.B. Abrechnungen pro Jahr)
- Relativ hoher Grad der Digitalisierung
- Relativ hohe Komplexität der Prozesse
- Viele Spezialisten für Teilprozesse
- Teilweise regulatorisch bedingte Veränderung



# Conergos & Process Mining

- **Zentrale SAP Templates** (Core, IS-U)
- **Verschiedene Unternehmen** getrennt über Mandanten und Buchungskreise auf einem System  
→ Vergleich der Prozesse auf dem selben ERP System
- **Template Gedanke** auch für Process Mining
- **Fachwissen zu allen SAP Prozessen** bis zur Datenbankebene im Haus
- **notwendig Infrastruktur** gut in den bestehenden Betrieb integrierbar
- grundlegendes **technisches Verständnis** vorhanden

# Unsere Herangehensweise

- **Proof of Concept Projekt – Ende 2016**
  - Abrechnungsprozess (Meter2Cash, Celonis)
  - **Conergos liefert die Daten** dafür aus den SAP Systemen eines Kunden
  - **Fazit:** Process Mining hat Potential und macht in der Thüga Gruppe Sinn!
  
- **Softwareauswahl – bis Mitte 2017**
  - Bewertung von **Lana Labs, Celonis, ProcessGold** und weiteren
  - **Kriterien** waren unter anderem:
    - ✓ Usability der Oberfläche
    - ✓ Technische Umsetzung der Datentransformation zum Eventlog
    - ✓ Möglichkeit des Einsatzes der Software im Template
    - ✓ Erfahrungen mit den Beratern der Anbieter
    - ✓ Preismodelle

# Auswahl und Einführung der Software

- **Einkauf der Software** – bis Anfang 2018
  - Entscheidung für **ProcessGold**
  - Verhandlungen über die Lizenzen und eines Startpakets
  - Lizenzlaufzeit über 2 Jahre
- **Installation der Software und Infrastruktur** – Anfang 2018
  - **Hardware:** Windows Server, Microsoft SQL Datenbank, Konfiguration der Firewalls, Webzertifikate, etc.
  - **Software:** Installation Process Mining Software, SAP Extraktor, SQL Management Studio
- **Workshops** mit Beratern von ProcessGold für die Prozesse Meter2Cash und Netznutzungsrechnungseingangsprüfung

# Kundenprojekte

- **Einführungsprojekte** bei Kunden für den Meter2Cash Prozess
  - **Ziel:** Userlizenzen für Analysten, regelmäßige Beladung der Daten, Self-Service Analyse der Kunden
  - **Erfolge:** Anbindung der Daten, regelmäßige Beladung
  - **Fazit:** fehlendes Know-how wie tatsächlich belastbare Analyseergebnisse erzielt werden können; kein Maßstab bzw. Vergleich welcher Prozess gut oder schlecht ist
- **Kleine Pilotprojekte bei weiteren Kunden**
  - **Ziel:** kennenlernen von Process Mining, Stärken/Schwächen, Möglichkeiten, Verbesserung der Transformationsstrecke, Feedback, Training
  - **Fazit:** Projektformat gut; keine Ressourcen um Self-Service Analyse Know-how aufzubauen; Dienstleistung von regelmäßiger Prozessanalyse sehr interessant

# Allgemeine Herausforderungen

1. **Datentransformation** zum Eventlog
2. **Kommunikation & Zusammenarbeit** zwischen:  
Prozess Analysten, Prozess Stakeholders und Entwickler
3. **Analyse der Daten mit greifbaren Ergebnissen**
4. **Umsetzung** der Analyseergebnisse

# Aktueller Stand unter weiteres Vorgehen

- **Wissensaufbau zum Betrieb und Administration der Process Mining**  
Infrastruktur von Quellsystemen bis zu den Dashboards weit fortgeschritten
- **Know-how über die Transformation der Rohdaten zu den Eventlogs**  
ist vorhanden, aber ohne initiale Unterstützung von Process Mining Beratern nicht effizient
- **Herangehensweise an Kundenprojekte** ausgereift
- Entwicklung eines Geschäftsmodells in Form von **Process Mining als Dienstleistung**

# Resümee

- Neue **prozessorientierte Perspektive** auf die Daten
- Die **Prozessleistung des Unternehmens** wird dadurch sichtbarer
- Von der **Einführung** bis zur Umsetzung von **Prozessverbesserungen** und/oder **operativem Betrieb** gibt es Hürden die überschritten werden müssen
- Die **Datenbasis und Genauigkeit des Eventlogs** muss genau überprüft und validiert werden
- es kann **technisch notwendige Abstriche in der Genauigkeit und Prozesstreue** des Eventlogs geben (Vereinfachung)
- **Schnelle ERP Datenbank vorteilhaft (S/4HANA)**
- **Wer** soll das Tool in der Organisation benutzen? (Process Owner/IT)
- **Process Mining kann sehr gut vermarktet werden** (schönes Design, Vision, Innovation)



**Martin Niedermaier**

Process Mining, SAP Entwicklung &  
Masterand in ERP-Systems & Business...



LinkedIn

# Vielen Dank

- Fragen & Antworten

Zum Austausch oder bei weiteren  
Fragen freue ich mich auf Ihren Kontakt  
[martin.niedermaier@conergos.de](mailto:martin.niedermaier@conergos.de)