

Abstract

Die Unternehmen stehen in immer grösserem Verdrängungswettbewerb. Bedingt durch die Digitalisierung werden Produktlebenszyklen beschleunigt und qualitative hochwertige und ausgereifte Produkte und Dienstleistungen finden den Weg zum Kunden. Effizienz, Effektivität und Innovation sind von den Unternehmungen und deren Führung gefragt, um am Markt bestehen und überleben zu können.

Die eigentliche Wertschöpfung, begründet durch die Ausführung der ab den strategischen Unternehmenszielen definierten, modellierten und dokumentierten Geschäftsprozessen, geschieht an der operativen Unternehmungsbasis. An dieser Basis fallen die Daten der Prozessausführung an. Abweichungen und Unregelmässigkeiten können über die neue Disziplin des Process Minings besser verstanden und nutzbar gemacht werden. Durch den technologischen Fortschritt im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie ist es zusätzlich möglich, die an der Basis angefallenen Daten in (fast) Echtzeit über die geschaffenen Organisationsebenen hinweg bis zum Management zu tragen und nach Bedarf zu reagieren. Das Ziel dieser Arbeit besteht darin, die Voraussetzungen zu identifizieren und beschreiben, welche in den Unternehmungen geschaffen werden müssen, um mittels dem Process Mining die aus den Prozessen angefallenen Daten zu Informationen, Wissen und Wettbewerbsvorteilen zu transformieren.

Mit dem in dieser Arbeit erschaffenen Leitfaden sollen Unternehmungen strukturiert und effizient an die Nutzung des Process Minings herangeführt werden. Der Leitfaden enthält fachliche Anforderungen aus den Bereichen der Unternehmens- und der Prozessorganisation wie auch aus dem Informations- und Kommunikationstechnologiemanagement. Die Anforderungen wurden über eine detaillierte Literaturanalyse aus der aktuellen Forschung und der Praxis über die einzelnen Organisationsbereiche erhoben und mittels einem Experteninterview verdichtet. Die methodische Anwendung des Leitfadens geschieht über ein dreistufiges Phasenmodell.

Der Leitfaden wurde einer ersten Evaluation in einem anonymisierten Unternehmen unterzogen. Das dabei identifizierte und dokumentierte Optimierungspotential dient als Grundlage für eine nächste, verbesserte Version des Leitfadens.