

## Elektronische Kaufberatung und Co.- Was Process Mining möglich macht



**Die Digitalisierung hat viele Branchen stark verändert, zahlreiche neue Unternehmen und Geschäftsideen auf den Markt gebracht aber auch etablierte Unternehmen verunsichert. Am WU-Institute for Information Business arbeiten Jan Mendling und seine KollegInnen daran jene Daten, die neu gewonnen werden, zu verstehen, darzustellen und so Prozesse sichtbar zu machen. Bei ihrem aktuellen Projekt im Bekleidungshandel wurde deutlich, wie groß die Veränderungen durch die zunehmend zur Anwendung kommende RFID Technologie sein können: Exaktere Bestandskontrollen, genaue Informationen darüber, wo sich Produkte in den Geschäftsräumen befinden, schnelles Vorankommen an der Kassa und elektronische Kaufberatung in der Kabine könnten die Zukunft sein.**

Im Rahmen des EU-Forschungsprojekt Seramis untersucht [WU-Professor Jan Mendling](#), wie die Unterstützung von Prozessen im Modeeinzelhandel mithilfe von RFID-Funketiketten an den Kleidungsstücken funktionieren kann. „Um neue Technologien der Datengewinnung sinnvoll und gewinnbringend einsetzen zu können ist es von hoher Wichtigkeit, die Daten auch zu verstehen und Prozesse abbildbar zu machen“, erklärt Jan Mendling, „Im Bekleidungssektor hat sich gezeigt, dass man dadurch Transparenz für Prozesse erreicht, die früher schwer zu überblicken waren.“

Durch die Verarbeitung und Sichtbarmachung dieser Informationen können so die Prozesse der Bestandsverwaltung, der Bezahlung an der Kasse und die Diebstahlsicherung verbessert werden.

### **Elektronische Beratung, schneller an der Kassa**

Neben der Prozessdarstellung mittels Daten entwickeln Jan Mendling und seine KollegInnen an der WU auch gänzlich neue digitale Prozesse, beispielsweise um verlegte Artikel wieder aufzufinden oder die Bewegungspfade von Kleidungsstücken durch die Filiale zu verstehen. Gemeinsam mit seinem Team [am Institute for Information Business](#) entwickelt er Software-Werkzeuge, die solche Szenarien mit Analysen unterstützen. Vorstellbar sind dabei auch Szenarien wie elektronische Kaufberatung in der Kabine: Mittels RFID kann festgestellt werden, welche Kleidungsstücke in der Kabine probiert werden. Zukünftig könnten besonders bei großen Kaufhausketten KundInnen via elektronischer Bildschirme in der Kabine über dazu passende Kleidungsstücke und Accessoires informiert und bei ihrer Kaufentscheidung beraten werden.

### **Versteckte Potenziale**

„Die Vorteile von digitalen Geschäftsprozessen bestehen in der besseren Nachvollziehbarkeit, einer schnelleren Verarbeitung und neuen Analysemöglichkeiten“, erklärt WU-Professor Mendling, „Gemeinsam mit internationalen PartnerInnen erforscht das Institute for Information Business neue Ansätze aus dem Bereich des Process Mining, womit man Geschäftsprozesse anhand von Ereignisdaten auswerten kann. Zwar haben viele Unternehmen bereits einen Chief Digitalisation Officer benannt, um verschiedene Digitalisierungsprojekte zu koordinieren, aber viele Analysemöglichkeiten werden bis jetzt nur in einzelnen Projekten genutzt.“

### **Mehr Daten, aber noch viel Ungewissheit**

Gemeinsam mit Ayelt Komus von der Hochschule Koblenz und Andreas Gadatsch von der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg widmet sich Jan Mendling im Rahmen einer Studie mit dem Titel „BPM-Compass“ auch den Fragen, wie die Erfolge von Business Process Management sichergestellt werden können und was die vorherrschenden Ziele und Erfolgsfaktoren des Prozessmanagements in Unternehmen verschiedener Branchen sind. Bei der BPM-Compass-Befragung, die unter PraktikerInnen aus den Bereichen Prozess- und IT-Managements durchführt, zeichnet sich dies bereits ab: In vielen Unternehmen sind die neuen Möglichkeiten, die sich durch die Digitalisierung von Prozessen erge-

ben, noch längst nicht ausgeschöpft. Über 80 Prozent der befragten ExpertInnen sehen die Digitalisierung als wichtig für die Geschäftsmodelle des eigenen Unternehmens, aber nur jede/r Vierte ist mit der digitalen Transformation im eigenen Unternehmen auch zufrieden ist. Am WU-Institute for Information Business arbeitet man daran, für verschiedensten Unternehmensbereiche durch das Ab-bilden der digitalen Daten Prozesse zu verbessern und neue Potenziale aufzudecken.

**Rückfragehinweis:**

Anna Maria Schwendinger, Bakk.

Presse-Referentin

Tel: + 43-1-31336-5478

E-Mail: [anna.schwendinger@wu.ac.at](mailto:anna.schwendinger@wu.ac.at)