

Mars beherrscht die Kunst der Skalierung mit 500.000 eingesparten Stunden

Unternehmensprofil

Mars ist ein globales, familiengeführtes Unternehmen mit einem vielfältigen Portfolio an Süßwaren, Lebensmitteln und Produkten für Haustiere sowie Dienstleistungen. Mit einem Jahresumsatz von 40 Milliarden \$ produzieren sie einige der beliebtesten Marken und kümmern sich durch ihre Haustiergesundheitsdienste um die Hälfte der Haustiere weltweit.

Herausforderung

Mars begann die Automatisierung im Jahr 2018 in den Backoffices, wo die ersten Anwendungsfälle problemlos gestartet, getestet und erfolgreich erprobt wurden. Schnell wendeten sie sich den Frontoffices zu, mit dem Ziel, nicht nur das Kundenerlebnis zu verbessern und das Unternehmenswachstum voranzutreiben, sondern auch ihren Mitarbeitenden die Möglichkeit zu geben, sich auf Entscheidungsfindung und Innovation zu konzentrieren. Doch die Herausforderungen durch die Pandemie machten nachhaltiges Wachstum dringend erforderlich. Die von Mars angestrebte betriebliche Effizienz lässt sich nicht durch „niedrig hängende Früchte“ erreichen. Sie mussten ihre RPA-Strategie überdenken und die Skalierungsbemühungen verstärken.



Technologie war nie die eigentliche Herausforderung. „Es geht um unsere Fähigkeit, neue Ideen zu entwickeln und neue Arbeitsweisen zu finden.“

Adeel Fudda

VP Intelligence, Automation & Emerging Tech, Mars

Vorteile



500.000

eingesparte Stunden



475

Digital Worker



100x

Wertschöpfung

Automatisierte Prozesse

Bestellverarbeitung

Veterinär-Pathologie

Branche

Fertigung

Lösung

Mars nutzte das Automation Anywhere Celonis-Prozess- und Task-Mining, um Automatisierungen zu verbessern, die funktionierten, aber besser funktionieren könnten. Dies deckte Engpässe auf, brachte Werte ans Licht, die in bestehenden Prozessen gefangen waren, und legte zuvor unsichtbare Möglichkeiten für RPA offen. Nun hat Mars ein spezialisiertes Process Intelligence CoE, um diese erfolgreichen Process Discovery-Bemühungen zu skalieren. Der Hub konzentriert sich darauf, „da zu angeln, wo die Fische sind“, und setzte zusammen mit dem Automatisierungs-CoE Erkenntnisse in agile Praxis um. Diese harmonische Partnerschaft der CoEs hat das Vertrauen der Stakeholder gewonnen, was es erleichtert hat, weiterhin Unterstützung zu mobilisieren, während sie sich über alle Geschäftssegmente hinweg ausweiten.



Als die Geldautomaten erfunden wurden, dachten die Kassierer: „Das wird meinen Job ersetzen. Tatsächlich hat sich ihre Arbeit dadurch verändert.“

TJ Young

Head of Process Intelligence,
Mars

Hintergrund

2022 war für Mars das „Jahr der Automatisierung und KI“. Nach einem erfolgreichen Start hatte das Unternehmen 15 Use-Case-Sprints, ohne diese Schwelle überschreiten zu können. Um die Skalierung entschlossen voranzubringen, nutzte das Unternehmen die Process-Mining- und Task-Mining-Tools von Automation Anywhere, um bestehende Prozesse tiefer zu durchdringen und Möglichkeiten zur Automatisierung der Abläufe aufzudecken.

Ein Beispiel war der Prozess der Automatisierung von Self-Service-Elementen für Kunden, wie z. B. die automatische Einreichung von Verkaufschancen. So konnte Mars Zeit zurückgewinnen, indem Kunden auf die Stellen verwiesen wurden, an denen Antworten bereitgestellt wurden, wodurch eine Person nicht mehr mehrere Fragen beantworten musste, bevor sie zu einem umsetzbaren Punkt gelangte.

Das Verständnis der Ergebniserwartungen der Geschäftsbereiche war ebenfalls entscheidend für die Verfeinerung von Automatisierungen und deren Auswirkungen auf das Geschäft. Sobald das CoE die Schritte verstehen konnte, die unternommen werden müssen, und wie oft ein Prozess ausgeführt werden musste, oder was passierte, wenn er nicht ausgeführt wurde, konnten sie diesen Prozess verbessern, um noch mehr Wert daraus zu ziehen.

Während sie eine gesunde Pipeline aufbauten, begann sich die Art und Weise, wie sie Leistungskennzahlen beobachteten, zu entwickeln und unterstützte sie auf ihrer Suche. Anstatt sich ausschließlich auf die eingesparten Stunden oder die Anzahl der Bots zu konzentrieren, nahmen sie eine breitere Perspektive auf die Landschaft ihres RPA-Programms ein – wie das Unternehmen in neue Märkte und Funktionsbereiche im gesamten Unternehmen vordrang. Darüber hinaus konnte das Prozessintelligenz-CoE die gesamte Geschichte der geschäftlichen Auswirkungen im Nachgang erzählen. Mit all diesen Datenanalysen konnte Mars transformative Prozesse identifizieren und sie im gesamten Unternehmen replizieren.

Die Zukunft

Das Mars Automatisierungs-CoE schaut immer, was als Nächstes kommt. Jahr für Jahr entwickeln sich die geschäftlichen Bedürfnisse und Herausforderungen weiter, ebenso wie die Technologielandschaft. Das Unternehmen plant, weiterhin zuzuhören und die Hindernisse für verschiedene Geschäftsbereiche zu verstehen, während es in enger Partnerschaft mit seinem Prozessintelligenz-CoE bleibt, um gezieltere und durchgängige Prozessautomatisierungen voranzutreiben. Sie haben mehrere Einzelaufgabenprozesse abgeschlossen, um spezifische Probleme zu lösen, aber in Zukunft plant man, auf diesen Aufgaben aufzubauen, indem untersucht wird, was davor oder danach passiert, um ausgereifte End-to-End-Automatisierungen mit mehr Tools für ihre Geschäftsanwender zu entwickeln.

Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere Deutschland  www.automationanywhere.com/de

☎ Nordamerika: 1-888-484-3535 x1 | International: 1-408-834-7676 x1

Automation Anywhere GmbH, Thurn-Taxis-Platz-6, 60313 Frankfurt am Main, Deutschland

 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  info_de@automationanywhere.com

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, das Automation Anywhere-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot und Bot Insight sind eingetragene Marken, Marken oder Dienstleistungsmarken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Produkt- und Markennamen werden nur zu Identifikationszwecken verwendet und können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein.

