



ABB LENKT SEINE GESCHÄFTSPROZESSE MIT IGRAFX IN DIE RICHTIGEN BAHNEN

Asea Brown Boveri – besser bekannt als ABB Group – ist ein niederländisches Unternehmen, das ausgewählte Industriezweige mit neuen Technologien beliefert. Dabei ist ABB in zwei große Bereiche getrennt: Power Technologies bietet eine breite Palette an Systemen und Services für den Energie- und Utility-Sektor und für die produzierende Industrie. Automation Technologies entwickelt Fahrzeugtechnologien wie Motoren und Controllers. Mit diesen Aufgaben sind weltweit rund 105.000 Menschen in 100 Ländern bei ABB betraut.

Die Herausforderung

Trotz oder gerade wegen seines beachtlichen Erfolgs und einer ganzen Reihe von Firmenübernahmen sah sich ABB plötzlich mit schmerzhaften Wachstums-Erscheinungen konfrontiert. Diese Probleme waren besonders dort präsent, wo Geschäftsprozesse betroffen waren. Denn jedes Unternehmen, das in ABB aufgegangen war, hatte seine eigenen Arbeitsabläufe in den wachsenden Konzern eingebracht. Als es schließlich darum ging, 21 getrennte Legacy-Systeme zu integrieren, geriet die Aufgabe zur Feuerprobe für das ABB Netzwerk.

Die Synchronisation und Konsolidierung der Prozesse war ein riesiges Projekt, das sich über anderthalb Jahre hinzog. „Wir mussten eine Reihe von Problemen in Angriff nehmen – die meisten davon bezogen sich auf die Funktionalität unserer Systeme“, erinnert sich John Wilhelm, Prozess-Manager für die Business Support Division von Automation Technologies bei ABB. Es wurde offensichtlich, dass ABB eine ganze Menge Änderungen

in der Prozesskette vornehmen musste, insbesondere bei den Schnittstellen zwischen der Enterprise Resource Planning (ERP)-Applikation und dem Unternehmen selbst. „Wir wussten, dass die betroffenen Prozessabläufe ins Stocken geraten würden, sobald wir die Änderungen einführten. Also mussten wir all diese Prozesse streng kontrollieren, um herauszufinden, wie sich das vermeiden lassen würde. Folglich war es extrem wichtig, die Prozesse exakt abzubilden“, erläutert John Wilhelm, der zugleich der Vorsitzende des Beratungsteams ist, das eigens für die Optimierung der ABB-Prozesse eingesetzt wurde.

Eine genaue Abbildung stellt sich nicht nur als entscheidend für die Prozessorganisation heraus, sondern auch für die Visualisierung, um feststellen zu können, wie und wo ein am Prozess beteiligtes System-Modul oder ein Mitarbeiter andere Systeme oder gar die gesamte Abteilung beeinflusst. Bei ABB ist jede Abteilung an eines oder mehrere Module des Geschäftsinformations-Systems angebunden. „Wir haben anfangs versucht, die Prozesse mit PowerPoint abzubilden“, sagt der Prozess-Experte bei ABB. „Aber weder PowerPoint noch Visio sind als Flowcharter-Tool besonders geeignet, wenn es darum geht, Geschäftsprozesse abzubilden und diese Diagramme den Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.“ Also sah sich ABB nach einer Alternative um, die diesen Anforderungen gerecht werden würde.



Die Lösung

Die Suche nach einer geeigneten Lösung führte ABB zu den Prozessmanagement-Softwareprodukten von iGrafx. Zudem sah sich Wilhelm zwei andere Lösungen an und verglich die Features. Um die weit verstreuten Mitarbeiter über die Änderungen in den Geschäftsprozessabläufen ständig auf dem Laufenden zu halten, war ein zentraler Speicher für die Dokumentation der Prozessentwicklung und ein geregelter Zugriff darauf besonders wichtig. Wilhelms Urteil fiel nach eingehender Prüfung zugunsten von iGrafx aus: „iGrafx hilft, die einzelnen Prozessschritte bis hinunter auf die Event-Ebene zu verknüpfen. Das ausschlaggebende Argument für iGrafx war allerdings die Möglichkeit, diese Ablaufdiagramme über das Web zu verteilen.“ Der Terminus Event-Ebene bezieht sich bei ABB auf eine der fünf Ebenen, die das mit iGrafx erstellte Prozessmodell bei ABB ausmachen: Die erste und höchste Ebene ist die strategische – hier wird entschieden, wie Geschäfte kontrolliert werden. Auf der dritten Ebene befinden sich die operationellen Prozesse, während auf Ebene 5 die Events angesiedelt sind. Alle unterschiedlichen Applikationen und Systeme sind jetzt in einem einzigen, umfassenden Netzwerk für Geschäftsinformationen verknüpft, das allen zur Verfügung steht, die Zugriff darauf haben müssen.

Die Vorteile

„Mit iGrafx können wir unsere Geschäftsprozesse visualisieren, dokumentieren, analysieren und schließlich verbessern“, sagt John Wilhelm. „Über iGrafx sind diese Prozesse für autorisierte Nutzer einfach über das Web zugänglich – das hat unsere interne Kommunikation enorm verbessert. Vor allem trägt die Tatsache, dass die Dokumente im Repository ohne einen zusätzlichen Publishing-Schritt zur Verfügung stehen, zur Zufriedenheit der Mitarbeiter bei und spart gleichzeitig die Kosten, die sonst für die

Pflege einer Web-Plattform angefallen wären.“

Neben Lizenzen für Prozessdokumentation hat ABB auch iGrafx Process for Six Sigma gekauft. „Wir müssen erst noch eine Grundlage schaffen, um unsere Prozesse mit Process for Six Sigma analysieren zu können, aber sobald wir genügend Input dafür gesammelt haben, werden wir uns damit befassen.“

Die Zusammenfassung der Erfahrungen mit iGrafx fällt entsprechend positiv aus: „Die iGrafx-Werkzeuge haben sich als ideal für unsere Zwecke herausgestellt. iGrafx hat uns in Kombination mit dem Repository geholfen, die komplexen und häufig untereinander verwickelten Prozesse innerhalb unseres Unternehmens nachzuvollziehen, so dass wir sie schneller optimieren können. Das ganze Unternehmen profitiert von diesen Vorteilen.“

Zwar hat ABB keine dedizierten ROI-Berechnungen für den Einsatz von iGrafx aufstellen lassen, aber die erhöhte Transparenz, die iGrafx in die Prozesse bei ABB bringt, schlägt sich deutlich nieder: Im Vorfeld von neuen Projekten können Eckpunkte in viel kürzerer Zeit diskutiert werden, interne Audits dauern nicht mehr so lange. Besonders bei der Abbildung der Prozesse, bei der zuvor im Vergleich mit dem Ist-Zustand inkonsistente Informationen Zeit gekostet hatten, stellt John Wilhelm jetzt eine Verbesserung fest: „Ich schätze, dass bis zu 1,5 Prozent Arbeitskosten in den verschiedenen funktionellen Bereichen wie etwa dem Warenlager, dem Engineering-Department oder beim Kunden-Service eingespart werden, berechnet man alle Nebeneffekte ein.“

iGrafx

iGrafx, LLC
7585 SW Mohawk St.
Tualatin, OR 97062
United States

Tel: 503.404.6050
info@iGrafx.com
www.iGrafx.com

iGrafx EMEA

iGrafx GmbH
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
85757 Karlsfeld b. München
Deutschland

Tel: +49 (0)8131 3175 0
info.de@iGrafx.com
www.iGrafx.com/de