



## COX COMMUNICATIONS GEHT MIT IGRAFEX IN DIE CLOUD

Andrew Pfeiffer managt das BPM Center of Excellence bei Cox Communications. Er ist ASQ-zertifizierter Six-Sigma-Blackbelt, ABPMP-zertifizierter Prozessmanager sowie PMI-zertifizierter Projektmanager und hat mehr als 20 Jahre Erfahrung im Prozessmanagement.

Im Frühjahr 2020 hat er über einen Zeitraum von drei Monaten die Umstellung auf die iGrafx Enterprise Cloud bei Cox Communications geplant und durchgeführt.

### Warum haben Sie sich für die Migration in die Cloud entschieden? Welche Herausforderungen und Triebkräfte gab es bei der Migration?

1. Der Wunsch nach häufigeren Feature-Updates für die iGrafx Plattform
  - Die Desktop-Software wird weniger häufig upgedatet als die Plattform – insbesondere im Vergleich mit der Cloud-Version der Plattform
  - Nahtlose Integration von neuen Features bei Cox Communications

2. Die iGrafx Diagrammerstellungs- und Modellierungsmöglichkeiten auf der cloudbasierten Plattform haben die Möglichkeiten der Legacy-Desktopsoftware eingeholt
  - Version 17.7 erfüllte unsere Minimalanforderungen für die Migration bei Cox
3. Der Wunsch nach einem benutzerfreundlicheren Erlebnis für iGrafx Nutzer bei Cox Communications
  - Eine insgesamt einfachere Anwendung, mit einer modernen, webbasierten Schnittstelle
4. Einfachere Führung und Kontrolle der iGrafx-Instanz
  - Eliminierung von IT-Abhängigkeiten, insbesondere in Anbetracht der Stilllegung der Desktopsoftware (Software Retirement)
  - Viewer-, Collaborator-, Designer- und Architect-Lizenzen für die Webplattform machen die Benutzerverwaltung sowie das Management der entsprechenden Berechtigungen rationeller

### Welche iGrafx Lösung wurde bei Cox Communications implementiert?

iGrafx Enterprise Cloud, Version 17.7.0, am 16. April 2020.



## Welche Erfahrungen haben Sie, als Leiter der Migration bei Cox Communications, gemacht?

1. Die technischen Aspekte der Migration waren problemlos und klar – ein einfaches „Lift & Shift“ an nur einem Wochenende. Wir lieferten iGrafx eine Kopie unserer Datenbank sowie unser Schema für die Benutzerauthentifizierung, was innerhalb von 24 Stunden in der Cloud-Umgebung einsatzbereit war. Als die Nutzer am Montag zu Cox Communications zurückkehrten, war der einzige festzustellende Unterschied eine Änderung der zu verwendenden URL.
2. Wir führten mehrere Wochen vor der Echtmigration beziehungsweise Produktivsetzung eine Testmigration der Datenbanken durch. Dieser Test wurde durchgeführt, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten wussten, was zu erwarten war und was benötigt wurde, sowie um einen Einblick in den zeitlichen Ablauf zu vermitteln. Wir waren im Hinblick auf die Produktivsetzung und darauf, was zu erwarten war, sehr zuversichtlich, und es traten keine Probleme auf.
3. Alle komplexeren Elemente waren in der Planung, im Forecast und im Changemanagement enthalten. Im Großen und Ganzen, und das wird kaum jemanden überraschen, der in einem großen Unternehmen gearbeitet hat, war es wie einen Sack Flöhe zu hüten, denn jede Abteilung hat unweigerlich unterschiedliche Prioritäten:
  - Die Prozessdesigner-Community, obwohl relativ unkompliziert, benötigte dennoch Training im Hinblick darauf, was sich veränderte, warum die Umstellung stattfand und welcher Nutzen erkennbar sein würde, sowie die Information zur neuen iGrafx-Login-URL. Zur Unterstützung erstellten wir für die Nutzer ein „How To“-Dokument und andere Basisdokumentationen.
  - Die IT zur Migrationsunterstützung zu verpflichten, war mit mehr Aufwand verbunden:
    - Die Sicherstellung der Finanzierung für die Durchführung der Umstellung (Stilllegung der selbst gehosteten Legacy-Plattform und Einrichtung einer Überwachung für die neue cloud-basierte Instanz) war der umstrittenste Punkt, da das

erste Angebot der IT hoch angesetzt zu sein schien und mit einer Investition verbunden war. Finanzielle Mittel, die nicht zur Verfügung standen.

- In Absprache zwischen der IT und der Finanzabteilung konnte glücklicherweise geklärt werden, welche Kosten kapitalisiert und welche in den betrieblichen Aufwand gebucht werden müssten. Dabei stellte sich heraus, dass Cloud-Migrationen nicht kapitalisiert werden, womit der Migration nichts mehr im Wege stand.

- Schließlich waren mehrere Gespräche zwischen dem Sicherheitsteam der Cox IT-Abteilung und dem iGrafx Team nötig, um die Anforderungen der Cox IT-Abteilung bezüglich Integration für Active Directory (Benutzerverwaltung) für Cloud-/SaaS-Anbieter zu erfüllen.

## Gab es unerwartete Herausforderungen bei der Migration?

1. Es ist wichtig, die eigene Benutzerverwaltungsstrategie zu berücksichtigen und mit der IT-Abteilung zusammenzuarbeiten, um deren Anforderungen zu verstehen. Wenn sich Anforderungen ändern, kann dies zu Komplikationen und manueller Arbeit führen.
2. Die Migration der Legacy-„iGrafx Desktop“-Dateien ins webbasierte Diagrammformat lief nicht reibungslos ab, da bei der Konvertierung eine „brandneue“ Datei erstellt wurde und der Verlauf nicht sichtbar war. Dies ist offenbar notwendig, um die Rückverfolgbarkeit aller Aktionen (Audit-Traceability) der älteren Dokumentation sicherzustellen, was aber bedingt, dass die alte Version der Datei geöffnet werden muss, um Änderungen zu sehen. Die gute Nachricht ist jedoch, dass die Plattform ein sehr gutes Programm zur Massenkonzertierung bietet, was den Konvertierungsprozess sehr einfach macht.



## Gab es Feedback, das anderen bei der Durchführung der Migration helfen könnte?

1. Insgesamt war es eine relativ einfache und nahtlose Erfahrung. Seien Sie darauf vorbereitet, die Geschäfts-/Finanz-/IT-Bürokratie Ihrer Organisation überwinden zu müssen, aber im Wissen, dass, wenn dies erst einmal geregelt ist, die eigentliche Migration unkompliziert ist.
2. Kommunikation ist der Schlüssel. Ich habe vor der Umstellung vier unterschiedliche 60-minütige Webinare für zwei verschiedene Zielgruppen unserer Nutzer-Community veranstaltet; an verschiedenen Tagen und über mehrere Zeitzonen hinweg.
  - Ein Thema war ein allgemeiner Überblick über die Möglichkeiten der Plattform, sowohl für Designer als auch für Collaborators.
  - Das andere Webinar war spezifisch zum Thema Designer und webbasierte Diagramme.
3. Wir haben mehrfach Vorankündigungen an die gesamte Community versendet („Noch ein Monat!“, „Noch zwei Wochen!“, „noch eine Woche, noch drei Tage bis zum Go-Live!“) Aber, trotz aller vorausschauenden Benachrichtigungen wussten ungefähr 10% meiner Nutzer-Community bis nach erfolgter Umstellung nicht, dass die Umstellung auf die Cloud stattfand. Sie waren schnell mit an Bord, aber der springende Punkt ist, dass einige Leute mehr Unterstützung benötigen werden.
4. Wir sind nun seit drei Monaten in der iGrafx Enterprise Cloud und ich hatte bereits die Möglichkeit meiner Nutzer-Community viele neue Features zu präsentieren und freue mich auf weitere Roll-outs in diesem Quartal. Das Team ist extrem interessiert an regelmäßigen neuen Upgrades.

5. Ich war im Hinblick auf die Wahrnehmung und Akzeptanz der neuen, webbasierten Diagrammerstellungs-Möglichkeiten besorgt, vor allem was die langjährigen Desktop-Nutzer betraf, aber die Resonanz und das Feedback waren positiver als ich es mir hätte erhoffen können, was unsere Pläne, den Desktop stillzulegen, vorangetrieben hat.

“Wir sind nun seit drei Monaten in der iGrafx Enterprise Cloud und ich hatte bereits die Möglichkeit meiner Nutzer-Community viele neue Features zu präsentieren und freue mich auf weitere Roll-outs in diesem Quartal.”

**Andrew Pfeiffer**  
Manager, BPM Center of Excellence  
Cox Communications, Inc.

### iGrafx

iGrafx, LCC  
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 100  
info.de@iGrafx.com  
www.iGrafx.com/de