

# ■ GEBERIT

## MIT GRAFISCHER DARSTELLUNG ZU TRANSPARENTEREN PROZESSEN

### GEBERIT WECHSELT IM PROZESSMANAGEMENT ZU iGRAFX

Das Sanitärtechnik-Unternehmen Geberit war mit seinem alten Prozessmanagementsystem ausgesprochen unzufrieden: Handhabung und Optik waren alles andere als zeitgemäß. Deshalb wurden die Prozesse nur noch sehr schleppend gepflegt. Die Lösung von iGrafx schaffte Abhilfe.

#### Der Hintergrund

Die Produkte der Firma Geberit sind weltweit ein Begriff für moderne und qualitativ hochwertige Sanitärtechnik. Wohl jeder hat bereits im Bad schon einmal Bekanntschaft mit den Produkten des Schweizer Herstellers gemacht. Die Internationalität spiegelt sich auch in der Organisationsstruktur des Unternehmens wider. Denn die Geberit International AG mit Hauptsitz in Rapperswil-Jona nahe Zürich ist in der Tat ein „Global Player“ auf ihrem Gebiet: Der Marktführer in der Sanitärtechnik ist derzeit in 41 Ländern mit einer Niederlassung vertreten. Insgesamt betreibt der Konzern 15 Produktionsstandorte in sieben verschiedenen Ländern. Ein solch weitverzweigtes Netz an Außenstellen erhöht selbstverständlich auch die ohnehin schon hohen Anforderungen an ein verlässliches Prozessmanagement und eine leistungsfähige Softwarelösung.

Das lange Zeit im Prozessmanagement eingesetzte Tool stieß bald an seine Grenzen, wie Jürgen Auge, Head of Quality Management bei der Geberit Gruppe, rückblickend berichtet: „Das System war beispielsweise mit keiner brauchbaren Volltextsuche ausgestattet.“ So habe man den exakten Dateinamen eines Dokuments wissen müssen, um fündig zu werden. „Wurde ein Dokument von der Software nicht gefunden, hatte man entweder den falschen Suchbegriff gewählt oder das Dokument existierte schlicht und einfach nicht - den genauen Grund hat man jedoch nie erfahren“, erinnert sich Auge an eines der häufigsten Probleme im täglichen Umgang mit dem Programm. Auch sei das Einbinden

von verlinkten Grafiken nur über Umwege möglich gewesen. In der Konsequenz wurde das System nur zögerlich genutzt. Um die auftretenden Probleme zu umgehen, hätten Mitarbeiter Prozesse nur noch selten angepasst oder benötigte Dokumente ausschließlich lokal abgelegt.

Um diesen Teufelskreis zu durchbrechen, entschloss man sich Anfang 2010 zu einem klaren Schnitt: Die Verantwortlichen bei Geberit begaben sich auf die Suche nach einem komplett neuen Tool zur Geschäftsprozessmodellierung.

#### Die Herausforderung

An die Lösung hatte man klare Anforderungen gestellt, schließlich sollte sich die Akzeptanz unter der Belegschaft künftig deutlich erhöhen. Insbesondere die Prozessdarstellung sollte vereinfacht und übersichtlicher gestaltet werden können als das in der Vergangenheit der Fall war. Dazu zählte etwa auch ein unkomplizierter Zugriff auf die hinterlegten Prozesse für alle betroffenen Kollegen - etwa mittels eines Web-Interfaces.

Als weitere Bedingung sollte die Nachfolgelösung die Möglichkeit bieten, klare Rechte und Hierarchien zu vergeben. Da eine derartige Funktion bislang fehlte, mussten Prozesse in den lokalen Gesellschaften häufig parallel angelegt werden.

# ■ GEBERIT

## Die Lösung

Nach Abwägung aller Faktoren entschied man sich am Ende eines mehrmonatigen Such- und Auswahlprozesses schließlich für die iGrafx Plattform. Dabei habe es zunächst durchaus Bedenken gegeben, einem im Kreise der Entscheider verhältnismäßig unbekanntem System den Vortritt zu geben. Im Nachhinein betrachtet stelle sich das aber keinesfalls mehr als großes Hindernis dar: „Mit der iGrafx Plattform konnten wir alle Probleme des alten Systems lösen. Zudem war iGrafx - im Vergleich zu ähnlichen Lösungen die wir uns angesehen hatten - schneller und flexibler. Auch die Kosten befanden sich in einem akzeptablen Rahmen.“

**“Mit der iGrafx Plattform konnten wir alle Probleme des alten Systems lösen. Zudem war iGrafx - im Vergleich zu ähnlichen Lösungen die wir uns angesehen hatten - schneller und flexibler. Auch die Kosten befanden sich in einem akzeptablen Rahmen.“**

**Jürgen Auge**  
Head of Quality Management  
Geberit Group

Die Umstellung auf iGrafx erfolgt bei Geberit in einem schrittweisen Einführungskonzept. In einer ersten Phase wurde damit begonnen, die sogenannten Gruppenprozesse auf das neue System zu portieren. Dabei handelt es sich um generelle Vorgaben, die alle Gesellschaften innerhalb der Geberit-Gruppe betreffen. Während diesem Zeitraum konnte bereits der geplante hierarchische Aufbau des Tools auf Herz und Nieren getestet werden. Nachdem auch die Resonanz hinsichtlich Darstellung, Bedienkomfort und Pflege positiv ausfiel, folgen in einem nächsten Schritt nun nach und nach die einzelnen Produktions- sowie Vertriebsgesellschaften des internationalen Konzerns. Die Umstellung als solche verläuft dabei weitestgehend reibungslos: In den betroffenen Standorten finden jeweils dreitägige Workshops mit den verantwortlichen Prozesseigentümern statt.

Gemeinschaftlich werden hier in Teamarbeit Abläufe erfasst und, falls nötig, neu strukturiert. Auch von der technischen Seite aus betrachtet hielten sich die notwendigen Anpassungen an die Unternehmens-IT bislang in Grenzen. Die Hardware war im Haus bereits vorhanden, weitere Ressourcen beschaffte man sich mittels virtuellem Server. Lediglich eine SQL-Server-Lizenz musste noch erworben werden. Was die Einbindung der bereits bestehenden Systeme angeht, machte sich Geberit ebenfalls Gedanken. So ist iGrafx durch Links zu Lotus Notes Datenbanken und zum Intranet oder mittels SAP-Transaktionscodes bestens in die Infrastruktur integriert.

## Die Vorteile

Heute ist iGrafx bereits an mehreren Standorten des Unternehmens voll und ganz im Arbeitsalltag angekommen. Bis 2012 sollen dann alle Niederlassungen vollständig umgestellt sein. Fragt man Jürgen Auge nach seinem Resümee, so zeigt er sich mit dem Verlauf des Projektes rundum zufrieden. Auch heute würde er im Prinzip nichts anders machen, wie er sagt. Doch wie sieht es mit der Akzeptanz unter den Mitarbeitern aus, einem der wesentlichen Gründe für die Umstellung? „Die Kollegen, die sich schon im neuen System bewegen sind begeistert. Das können wir auch an den steigenden Zugriffszahlen und der längeren Verweildauer auf der iGrafx Weboberfläche ganz klar ablesen. Die Kollegen setzen sich wieder stärker mit dem Thema Prozessmanagement auseinander.“ Doch nicht nur langjährige Mitarbeiter beschäftigen sich nun intensiver mit ihren Arbeitsläufen. Bei Geberit machte man noch einen weiteren positiven Nebeneffekt aus: „Unseren neuen Mitarbeitern fällt der Start im Unternehmen seither leichter. Für sie erschließt sich durch die Illustrierung der Prozesse nun viel schneller wie die Firma funktioniert“, weiß Auge von den Erfahrungen mit dem neuen System zu berichten.

\* Zum Zeitpunkt der Case Study-Verfassung war Jürgen Auge Head of Quality Management bei Geberit.

### 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