



## ABB lenkt Geschäftsprozesse mit iGrafx Process in die richtigen Bahnen

*„Der iGrafx FlowCharter hilft, die einzelnen Prozessschritte bis hinunter auf die Event-Ebene zu verknüpfen. Zudem war die Möglichkeit, diese Ablaufdiagramme über das Web zu verteilen, eines der ausschlaggebenden Argumente für die Wahl von iGrafx.“*

– John Wilhelm, Process Manager  
Automation Technologies  
BA-ATLV, ABB

### Zusammenfassung

#### Fokus

ABB

#### Herausforderung

Analyse und Optimierung von getrennt verlaufenden Geschäftsprozessen, die durch zahlreiche Akquisitionen und Merger zustande gekommen sind.

#### Lösung

iGrafx® FlowCharter™ und iGrafx® Process Central®

#### Vorteile

ABB hat ein optimiertes, fünf-stufiges Prozess-System eingeführt und macht autorisierten Nutzern alle Informationen dazu über das Web zugänglich.

### Die Geschichte

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 Controllern. 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, insbeson-

dere 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 iGrafx und seinen Prozess-Management-Softwareprodukten iGrafx Flowcharter und iGrafx Process Central. 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: „Der iGrafx FlowCharter 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 dem Flowcharter erstellte Prozess-Modell 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 operativen 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 dem iGrafx FlowCharter können wir unsere Geschäftsprozesse visualisieren, dokumentieren, analysieren und schließlich verbessern“, sagt John Wilhelm. „Über die iGrafx® Process Central™ Repositories 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 den Lizenzen für iGrafx FlowCharter und iGrafx Process Central 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. Der iGrafx FlowCharter hat uns in Kombination mit dem Repository aus iGrafx Process Central 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 Kundenservice eingespart werden, berechnet man alle Nebeneffekte ein.“

### Hauptsitz EMEA

Dr. Johann-Heitzer-Straße 2  
85757 Karlsfeld  
Tel.: +49 (0) 8131 3175 100  
Fax: +49 (0) 8131 3175 101  
info.de@iGrafx.com  
[www.iGrafx.de](http://www.iGrafx.de)

### Österreich

Dr. Starke Managementsysteme  
Austria GmbH  
Fischhof 3  
1010 Wien  
Tel.: +43 (0) 1 74040 3520  
Fax: +43 (0) 1 74040 3522  
[www.iGrafx.at](http://www.iGrafx.at)

### Vertretungen u. a. in:

USA - Weltweiter Stammsitz  
Australien    Korea  
Benelux       Mexiko  
Brasilien      Österreich  
Dänemark     Polen  
Frankreich    Schweden  
Italien        Schweiz  
Japan          Slowenien  
Jordanien     Spanien  
Kanada        UK & Irland

### Weitere Kontaktdaten:

[www.iGrafx.de/contact](http://www.iGrafx.de/contact)