

iGrafx[®]

Fallstudie

**Schaffung einer einheitlichen
Wahrheitsquelle für
Lieferkettenprozesse mit
iGrafx Process360 Live**

Über das Unternehmen

Das Thema dieser Fallstudie ist ein milliardenschweres, globales Technologieunternehmen, das sich auf Netzwerk-, Sicherheits- und Unternehmensinfrastrukturlösungen spezialisiert hat. Weltweit tätig, bedienen sie große Unternehmen, Rechenzentren und mittelständische Unternehmen in einer Vielzahl von Branchen.

Innerhalb des Unternehmens spielt die Lieferkettenorganisation – weltweit etwa 2.000 Mitarbeiter – eine entscheidende Rolle bei der Ermöglichung der Produktbereitstellung, operativer Resilienz und kontinuierlicher Transformation im großen Maßstab.

Die Herausforderung

Vor der Einführung von iGrafx Process360 Live stand ihre Lieferkettenorganisation vor einer vertrauten, aber bedeutenden Herausforderung: dem Fehlen eines standardisierten, zentralisierten Ansatzes zur Prozessdokumentation.

Prozesswissen existierte, aber es war fragmentiert. Einzelne Teams dokumentierten ihre Arbeitsabläufe mit allen verfügbaren Tools – PowerPoint-Präsentationen, Word-Dokumenten und in vielen Fällen undokumentiertem institutionellem Wissen von Einzelpersonen. Es gab kein einheitliches Repository für Prozesse, kein einheitliches Detailniveau in Teams und keine verlässliche Möglichkeit, zu verstehen, wie Prozesse von Ende zu Ende verbunden sind.

Diese Fragmentierung führte zu mehreren nachgelagerten Problemen. Wenn Mitarbeiter die Rolle wechselten oder die Organisation verließen, verließ sie oft das wichtige Prozesswissen. Teams, die Transformationsinitiativen starteten, mussten regelmäßig von Grund auf neu anfangen und Fachexperten zusammenziehen, um aktuelle Prozessperspektiven zu rekonstruieren, bevor Verbesserungsarbeiten beginnen konnten. Infolgedessen wurden Projekte durch wiederholte Überarbeitungen und Fehlanpassungen verlangsamt, und es war schwierig, ein gemeinsames Verständnis darüber zu gewinnen, wie die Lieferkette tatsächlich funktionierte.

Außerdem war es aufgrund der dezentralen und inkonsistenten Prozessdokumentation für Stakeholder außerhalb einzelner Teams schwierig, bestehende Prozessinformationen zu finden oder zu vertrauen. Es gab keine praktische Möglichkeit, Übergaben zwischen Teams nachzuverfolgen, Rollenverantwortlichkeiten im großen Maßstab zu verstehen oder Prozesse mit unterstützenden Systemen und Richtlinien zu verknüpfen. Mit der beschleunigten Transformation der Lieferkette wurden diese Einschränkungen für das Unternehmen zunehmend untragbar.

Warum iGrafx

Um dem entgegenzuwirken, brauchten sie eine Möglichkeit, eine einzige, autoritative Wahrheitsquelle für Lieferkettenprozesse zu etablieren – eine, die über Teams hinweg skaliert, Governance unterstützt und kontinuierliche Transformation ermöglicht.

Obwohl einige Teams bereits grundlegende Diagrammwerkzeuge wie Visio verwendeten, lösten diese die größeren Herausforderungen nicht: Statische Diagramme fehlten Governance, Versionskontrolle und die Möglichkeit, Prozesse über organisatorische Grenzen hinweg zu verbinden. Sie boten auch keine praktische Möglichkeit, Hunderte von Prozessen zu analysieren oder zu berichten.

iGrafx Process360 Live hob sich hervor, weil es diese Anforderungen ganzheitlich adressierte. Wichtige Unterscheidungsmerkmale waren:

- **Ein zentrales Prozess-Repository**, das es Teams ermöglicht, Prozessdokumentation an einem Ort zu speichern, zu verwalten und darauf zuzugreifen
- **Die Möglichkeit, Prozesse von Ende zu Ende zu verbinden**, was es dem Unternehmen ermöglicht, Übergaben zwischen Teams und Funktionen zu modellieren
- **Starke Governance-Fähigkeiten**, einschließlich Versionskontrolle, Genehmigungen und standardisierter Dokumentationspraktiken
- **Eine robuste objektbasierte Struktur**, die es ermöglicht, Rollen, Systeme, Daten und Richtlinien prozessübergreifend zu definieren und wiederzuverwenden
- **Leistungsstarke Berichtsfunktionen**, die es den Nutzern ermöglichen, relevante Informationen über Hunderte dokumentierter Prozesse schnell zu finden

Zusammen passten diese Fähigkeiten eng zu ihrem Ziel, eine skalierbare Grundlage für die Transformation der Lieferkette zu schaffen – eine, die sowohl den täglichen Betrieb als auch langfristige strategische Initiativen unterstützen kann.

Integration eines KI-Chatbots

Eine besonders innovative Entwicklung ist die Integration von iGrafx mit ihrem intern entwickelten KI-Chatbot. Dieser Chatbot ermöglicht es Nutzern, Lieferkettendokumentationen in natürlicher Sprache abzufragen, selbst wenn sie mit der iGrafx-Oberfläche nicht vertraut sind.

Durch diese Integration können Nutzer Fragen zu Prozessen stellen und relevante Informationen direkt von iGrafx sowie andere interne Dokumentationsquellen erhalten. Dies senkt die Hürde für den Zugang zu Prozesswissen drastisch und erweitert die Zielgruppe über traditionelle Prozessmodellierungsnutzer hinaus.

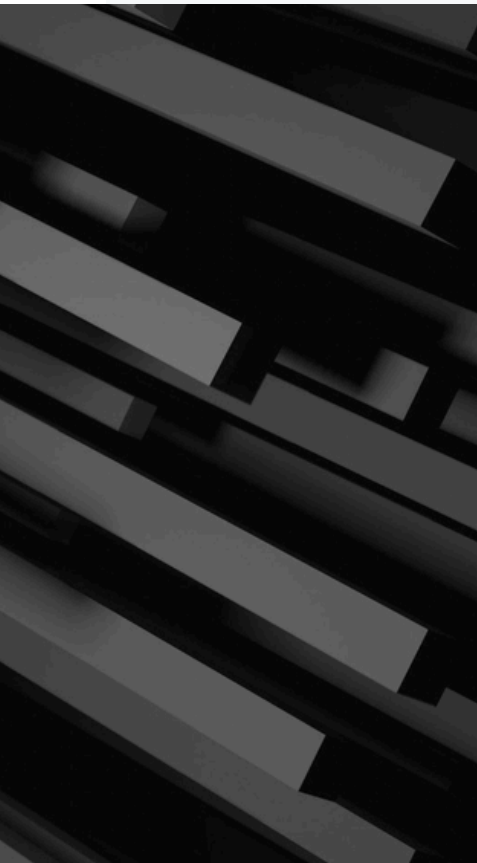
Obwohl der Chatbot erst kürzlich eingeführt wurde, zeigt er bereits Potenzial als Möglichkeit, den Zugang zu Prozessinformationen zu demokratisieren und den Gesamtwert der Unternehmensinvestition in Prozessdokumentation zu steigern.

Die Lösung

Nach der Implementierung wurde iGrafx Process360 Live zur zentralen Plattform für Prozessdokumentation innerhalb der Lieferkettenorganisation.

Eine kleinere Kerngruppe von Prozessdesignern und -administratoren ist verantwortlich für den Aufbau, die Wartung und die Steuerung der Prozessarchitektur. Dieses Team sorgt für Konsistenz in der Prozessdokumentation, verwaltet Aktualisierungen und pflegt Verbindungen zwischen Prozessen, Rollen, Systemen und Richtlinien.

Gleichzeitig nutzt eine viel größere Zielgruppe innerhalb der Lieferkettenorganisation iGrafx als Referenz- und Ausrichtungstool. Transformationsteams sind besonders stark auf die Plattform angewiesen. Beim Start neuer Initiativen nutzen sie iGrafx, um schnell den aktuellen Stand der Prozesse zu verstehen, bevor sie zukünftige Verbesserungen entwerfen. Anstatt Prozessansichten von Grund auf neu zu erstellen, können Teams nun von einer vereinbarten Basis ausgehen, was die Transformationsbemühungen beschleunigt und die Reibung reduziert.



Das Unternehmen hat mehrere hundert Lieferkettenprozesse innerhalb von iGrafx dokumentiert, die den Großteil der Beschaffungs- und Lieferkettenabläufe abdecken.

Insgesamt wurden inzwischen mehr als 350 Prozesse auf der Plattform erfasst, was einen umfassenden und durchgehend strukturierten Überblick darüber bietet, wie die Arbeit erledigt wird. Das System wird aktiv von etwa 500 Mitarbeitern genutzt, die direkt auf iGrafx zugreifen, wobei zusätzliche Nutzer über die KI-Chatbot-Integration des Unternehmens interagieren.

Diese Prozesse sind durch ein Shared-Object-Modell verbunden, das Aktivitäten mit Rollen, Systemen und unterstützender Dokumentation verknüpft. Externe Richtlinien und Richtlinien – gespeichert auf ihren internen Plattformen – sind direkt in iGrafx eingebettet und schaffen so eine echte "One-Stop-Shop" für Prozess- und Richtlinieninformationen.

Ein besonders wertvoller Anwendungsfall war rollenbasierte Berichterstattung. Sie können nun Berichte erstellen, die alle Aktivitäten einer bestimmten Rolle zeigen, wie zum Beispiel einen New Product Program Manager (NPPM). Diese Erkenntnisse werden genutzt, um das Onboarding, die Rollenklarheit und die Verantwortlichkeit in der gesamten Organisation zu unterstützen.

Erreichte Vorteile

Obwohl das Unternehmen derzeit keine einheitliche, harte ROI-Kennzahl für die iGrafx-Nutzung verfolgt, sind die operativen Vorteile klar und weithin in der gesamten Lieferkettenorganisation anerkannt.

Zuallererst hat iGrafx eine **einzigste Quelle der Wahrheit** für Prozessdokumentation geschaffen. Mitarbeiter müssen sich nicht mehr auf Stammeswissen verlassen oder in nicht zusammenhängenden Dateien suchen, um zu verstehen, wie die Arbeit erledigt wird. Prozessinformationen sind leichter zu finden, konsistenter und vertrauenswürdiger.

Die Standardisierung hat auch die Überarbeitung erheblich reduziert. Transformationsteams müssen nicht mehr für jede Initiative die aktuellen Prozessansichten neu erstellen, was Zeit spart und einen schnelleren Fortschritt von der Analyse bis zur Ausführung ermöglicht. Dies hat die Ausrichtung zwischen Teams verbessert und Verzögerungen reduziert, die durch widersprüchliche Interpretationen der Prozessfunktionsweise verursacht werden.

Die Plattform hat zudem die **Governance und Transparenz verbessert**. Versionskontrolle und Genehmigungen stellen sicher, dass Prozessupdates angemessen verwaltet werden, während Berichtsfunktionen es erleichtern, Beziehungen zwischen Prozessen, Rollen und Systemen in großem Umfang zu verstehen.

Schließlich bietet iGrafx eine verbesserte Wissensspeicherung. Kritisches Prozesswissen ist nun institutionalisiert und nicht mehr an Einzelpersonen gebunden, was Risiken reduziert und die Kontinuität verbessert, während sich die Teams weiterentwickeln.

Insgesamt wurden inzwischen mehr als 350 Prozesse auf der Plattform erfasst, was einen umfassenden und durchgehend strukturierten Überblick darüber bietet, wie die Arbeit erledigt wird. Das System wird aktiv von etwa 500 Mitarbeitern genutzt, die direkt auf iGrafx zugreifen, wobei zusätzliche Nutzer über die KI-Chatbot-Integration des Unternehmens interagieren.

iGrafx®

info@igrafx.com
www.igrafx.com

iGrafx folgen:

