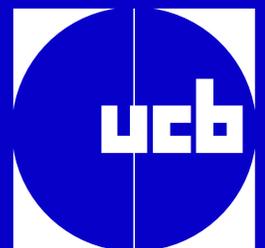


# iGrafx<sup>®</sup>

Fallstudie

## **iGrafx hilft UCB, die Abläufe in geschäftskritischen Projekten zu verbessern**

Wie Geschäftsprozessmanagement &  
Automation das Unternehmen verändert hat



## Über UCB

Im Jahr 2019 begab sich UCB auf eine Transformationsreise. Als multinationales Pharmaunternehmen mit einem Umsatz von 6,5-6,7 Mrd. € und 9.000+ Mitarbeitern ist sein Geschäft von Natur aus komplex. Aber ihre Mission ist einfach: Ermöglichen Sie es jedem, sein bestes Leben zu führen, indem Sie kritische Behandlungen für Menschen anbieten, die an neurologischen und Autoimmunerkrankungen leiden.

## Die Herausforderung

Um diese Behandlungen anbieten zu können, war es von größter Bedeutung, dass UCB die Komplexität seiner Lieferkette entwirren und sicherstellen konnte, dass der Prozess der Beschaffung der für das Medikament benötigten Basiselemente effizient war. Ein entscheidender Aspekt dieses Projekts war die Sicherstellung, dass die Stammdaten immer korrekt waren. Und das bedeutete, dass sie ihre Prozesse neu strukturieren und ihre Automatisierungslösung von der SharePoint Workflow Engine aktualisieren mussten.

Der Geschäftsprozessmanagement (BPM) Domain Lead, Andreas Rockenhaeuser, konnte für den Auftrag gewonnen werden. Sein Team hatte 18 Monate Zeit, um Prozesse im BPMN-Standard zu modellieren, die Effizienz zu überprüfen, Redundanzen zu beseitigen und eine neue Geschäftslogik für rund 40 verschiedene Prozessabläufe einzurichten, die zu diesem Zeitpunkt über SharePoint liefen. Diese Prozesse waren auch nicht einfach, da viele mehrere Ebenen von zugehörigen Unterprozessen hatten. UCB entschied sich für iGrafx, um die Realität seiner bestehenden Prozesse zu entdecken, ideale Versionen zu entwerfen und diese schließlich durch Automatisierung zu optimieren.

Als ob der Druck nicht schon genug wäre, hatte UCB ein neues Medikament, das sie zu einem bestimmten Datum auf den Markt bringen mussten, und wenn das Projekt nicht in der vorgegebenen Zeit abgeschlossen würde, hätte dies enorme Folgen für das Unternehmen. Jeder Tag, an dem das Medikament vom Markt genommen würde, würde das Unternehmen etwa 1 Mio. EUR kosten und es einem sich vermehrenden Markt- und Reputationsrisiko aussetzen.

Kurz nach Beginn des Projekts stieß UCB auf weitere schlechte Nachrichten: Microsoft stellte die SharePoint Workflow Engine ein. Der Zeitrahmen von 18 Monaten schrumpfte auf 7 Monate. Die Uhr begann zu ticken.

Das Team von Andreas fungierte de facto als Center of Excellence, richtete ein Workstream-Modell mit den verschiedenen Prozessverantwortlichen ein und ging in 3 Wochen zu den Rennen.

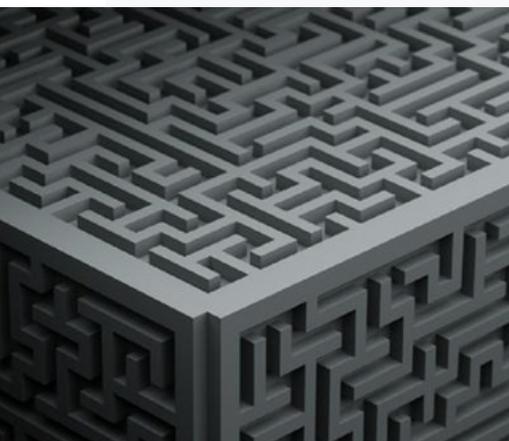
## Die Lösung

### **Transformation vorantreiben: Prozessverbesserung und -automatisierung**

Angefangen hat es mit Andreas' Team, einer kleinen, aber feinen Gruppe von 3 Personen. Glücklicherweise hatten sie die Unterstützung der Geschäftsleitung, die ihre Transformation unterstützte, so dass sie zusätzliche Mitarbeiter auf Projektbasis rekrutieren konnten.

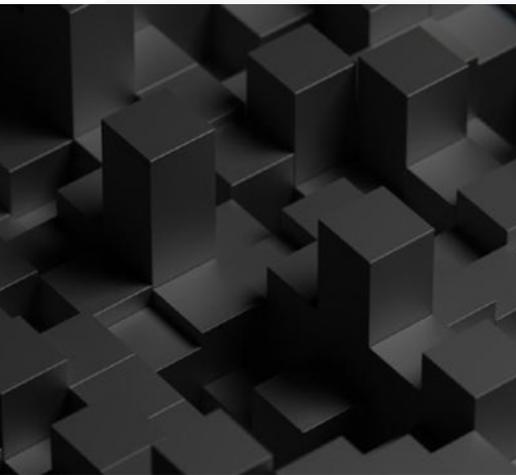
Aufgrund des Erfolgs mit dem ersten Transformationsprojekt und dem daraus resultierenden organischen Wachstum durch Mundpropaganda wurden schnell andere Abteilungen um Hilfe gebeten. Um ihr Wachstum zu unterstützen, schufen sie einen Governance-Rat, der alle Projekte überwacht.

Dieser Rat wurde von einem Team von Prozessdesignern und Prozessmitarbeitern aus verschiedenen Geschäftsbereichen unterstützt. Sie schufen eine "Automatisierungs-Workbench", in der Mitarbeiter Automatisierungsideen einreichen konnten, wo sie analysiert, priorisiert und umgesetzt werden konnten.



UCB nutzte iGrafx auf verschiedene Weise, um die Projekte aus verschiedenen Teams durchzuführen. Sie begannen mit den Prozessdesign-Funktionen von iGrafx, um ihre Prozesse in einem standardisierten BPMN-Format zu modellieren und zu dokumentieren, was die Grundlage für die Verbesserung und Einführung der Automatisierung bildete.

Einige dieser Prozesse waren unglaublich komplex und initiierten bis zu 8 Teilprozesse, die parallel abgeschlossen werden mussten, bevor der Prozess abgeschlossen werden konnte.



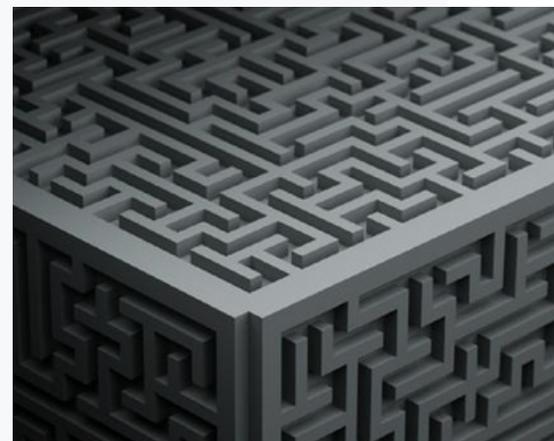
Um die eigentliche Prozessausführung zu unterstützen, nutzte UCB iGrafx, um herkömmliche Bots, KI-Bots, Workflows und Mitarbeiter zu orchestrieren, um einen Prozess optimal abzuschließen. Wenn die Benutzer beispielsweise den Prozess durchliefen und Dinge wie Bestellungen im Zusammenhang mit der Lieferkette aufgaben, füllten sie Smart Forms aus.

Diese Formulare lieferten die Eingabeparameter für die iGrafx-Automatisierung, die die richtigen Personen den richtigen Aufgaben zuwies und die erforderlichen Teilprozesse bedingt startete und ausführte.

Die Automatisierung wurde in Quellsysteme wie ERPs integriert, um dynamisch auf verschiedene Prozessinstanzen reagieren zu können, was für UCB aufgrund der mangelnden Prozessstandardisierung, die bei der Entwicklung spezialisierter Medikamente inhärent ist, besonders wichtig ist.

Informationen zur Prozessleistung und zum Zustand wurden über eine Reihe von Berichten und Dashboards einfach prozessübergreifend angezeigt. Die Informationen wurden auch über die API offengelegt, so dass sie bei Bedarf zu bestehenden Qlik Sense-Dashboards hinzugefügt werden konnten.

Auf einer niedrigeren Ebene wurden Aufgaben-Dashboards hinzugefügt, mit denen die Benutzer ihre täglichen Abläufe verwalten können und so dass das größere Team die Arbeit im Falle von Krankheitsurlaub, Fluktuation oder anderen unvorhergesehenen Änderungen leicht neu zuweisen kann.



## Die Ergebnisse

### Geschäftsprozessmanagement neu gedacht

Das Team hat sein Ziel erreicht und die meisten Kernprozesse fristgerecht neu entwickelt, dokumentiert, getestet und migriert. Wie das Sprichwort sagt: "Keine gute Tat bleibt ungesühnt", war dies nur Welle 1 von vielen kommenden Transformationsprojekten. Heute befindet sich UCB auf Welle 4 dieser Transformationsreise und erweitert den Umfang des Stammdatenmanagements für die Lieferkette sowie für andere Bereiche wie klinische Datenflüsse sowie Dokumentation und Lernen.

Die Ergebnisse sind beeindruckend. Im Jahr 2023 hatten sie 500 Prozessmitarbeiter (intern und extern), die iGrafx in 50 verschiedenen Prozessen einsetzten, was zu jährlichen Kosteneinsparungen von 120 Personentagen führte und gleichzeitig das mit Verzögerungen verbundene Finanz- und Reputationsrisiko verhinderte. Die Prozesse sind auch agiler, so dass es beispielsweise einfacher ist, Aufgaben schnell einer anderen Person zuzuweisen, wenn jemand krankgeschrieben wird.

### Zusammenfassung

UCB hat ein umfangreiches Transformationsprojekt im Zusammenhang mit dem Stammdatenmanagement für seine Lieferkette durchgeführt. Es sollte 18 Monate dauern, wurde aber in nur 7 Monaten abgeschlossen. Dadurch wurden massive finanzielle und Reputationschäden vermieden.

Der Erfolg sicherte die Zustimmung zur Erweiterung des Aufgabenbereichs des BPM-Programms, das mittlerweile über 500 Benutzer bedient und viele Abteilungen abdeckt. Dies wurde durch den Einsatz von iGrafx-Prozessmodellierungs-, Repository- und Automatisierungsfunktionen erreicht, die heute als globale Standards für ihre IT-Organisation gelten.

