

iGrafx[®]

Fallstudie

DENSO

Automobilzulieferer bringt
europäische Geschäftsprozesse mit
iGrafx wieder auf Kurs

Hintergrund

Seit der Zertifizierung nach ISO 9001 im Jahr 1998 gehört die DENSO Automotive GmbH aus Eching zu den Hauptakteuren in der deutschen Automobilzulieferindustrie. Das Unternehmen, eine Tochtergesellschaft der DENSO Corp. Japan, war erfolgreich mit der Neuordnung der Prozesslandschaft unter Verwendung von iGrafx-Technologien.

Mit über 160.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von fast 45 Milliarden US-Dollar ist DENSO ein Spezialist für den Verkauf von Automobilkomponenten, Ingenieurdienstleistungen, Design, Prüfung, Forschung und Entwicklung in Verbindung mit:

- Heizung
- Beatmung
- Klimatisierung
- Informations- und Fahrerassistenzlösungen
- Unterhaltungselektronik
- Navigation
- Technologien für die Dieseleinspritzung

DENSO folgt dem Beispiel der großen Automobilkonzerne und unterhält enge Beziehungen zu Herstellern wie Toyota, Audi, BMW, Daimler, Fiat, Ford und Volkswagen. Wenn man sich der Qualität verschrieben hat, sind die Anforderungen der Hersteller notwendigerweise streng.

Dies hat zur Folge, dass die Lieferanten und ihre Geschäftsprozesse kontinuierlich angepasst werden müssen, um eine zeitnahe Produktentwicklung, Produktion und eine reibungslose Lieferkette zu gewährleisten.

DENSO auf einen Blick

Spezialisten für den Verkauf:

- Automobil-Komponenten
- Ingenieurdienstleistungen
- Entwurf
- Testen
- Forschung
- Entwicklung

Fast

\$45 Milliarden

Jahresumsatz

160.000+

Mitarbeiter

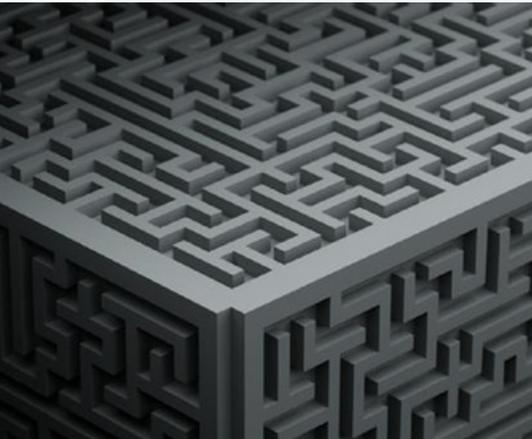
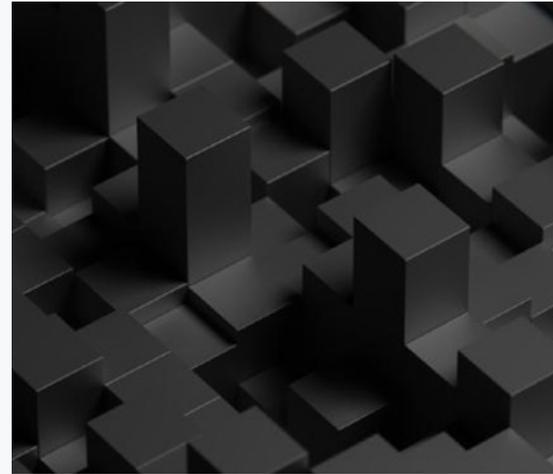
Zertifizierung nach ISO 9001:

Prozessmanagement auf dem Prüfstand

Dieselben Normen gelten auch für das Qualitätsmanagement. In diesem Fall war es die Norm ISO 9001 in Verbindung mit TS 16949, die die Automobilindustrie leitete und DENSO dazu veranlasste, Änderungen an seiner IT vorzunehmen.

"Als wir uns für die Zertifizierung nach ISO 9001 beworben haben und diese dann einige Jahre später um die Norm TS 16949 erweitert haben, wurde das Thema Prozessmodellierung schon sehr früh angesprochen", sagt Albert Fendl, Senior Manager Business Process Management, Teil des DENSO Qualitätsmanagements.

Die Normen ISO 9001 und/oder TS 16949 sind Anforderungen, die zur System- und Prozessqualität beitragen, die Kundenzufriedenheit erhöhen sowie Fehler und Risiken im Entwicklungs- und Produktionsprozess und in der Lieferkette vermeiden.



Aufgrund dieser Regeln mussten Fendl und das Team die Abläufe der deutschen DENSO-Tochter zunächst schriftlich, später grafisch dokumentieren, hatten aber nicht die richtige Lösung.

"Das Tool, das wir damals im Einsatz hatten, hatte ein paar Schwächen im Funktionsumfang, und die Wartung war auf Dauer zu teuer", so Fendl.

Darüber hinaus nutzten die sieben anderen europäischen Niederlassungen der DENSO-Gruppe in England, Italien und Spanien ein unterschiedliches Qualitätsmanagement auf der Grundlage nationaler Dokumente. Diese Dokumente basierten nicht auf international standardisierten Kriterien.



Zulieferer in der Automobilindustrie sind gefordert, ihr Qualitätsmanagementsystem nach diesen Regeln zu strukturieren und zertifizieren zu lassen. Ohne Wenn und Aber," sagte Fendl.

Standardisierte Dokumentation

"Es war Zeit für ein neues Qualitäts- und Prozessmanagementsystem, das in der Lage war, alle Mitarbeiter und Führungskräfte mit relevanten Informationen und Prozessen in einer gemeinsamen europäischen Datenbank zu versorgen", so Fendl.

Eine wichtige Anforderung war die initiale Restrukturierung und Harmonisierung der Geschäftsprozesse selbst. Insgesamt sieben Prozessmanagementsysteme hat DENSO im Rahmen einer umfassenden Evaluierungsphase erprobt.

Nur drei von ihnen schafften es schließlich über die Ziellinie, wobei sich eine Lösung als die beste Option für ihre spezifischen Anforderungen herausstellte.



Unsere Machbarkeitsstudie hat mit iGrafX einen klaren Favoriten identifiziert", so Fendl.



United Kingdom



Spain



Italy

● DENSO

Die Herausforderung

Ein wesentlicher Grund für die Entscheidung war, dass die iGrafx-Plattform es DENSO ermöglichte, Visio-Dokumente einzugeben und zu bearbeiten, ohne sie konvertieren zu müssen. Darüber hinaus waren Formen und Aktivitäten innerhalb eines Prozesses leichter zu verstehen.

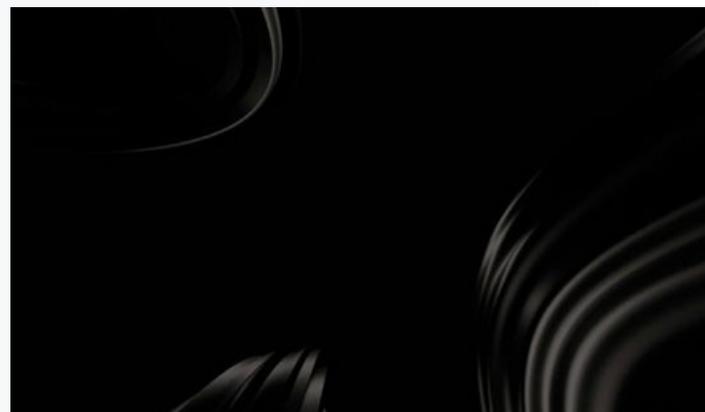
Fendl und sein Team stellten fest, dass sie "deutlich klarer waren als in den Produkten der Wettbewerber, was bedeutete, dass deutlich mehr Informationen aufgenommen werden konnten".

Die relativ einfachen Operationen zur Modellierung eines Workflows und der attraktive Anschaffungspreis bildeten zusammen einen Proof of Concept für das Tool und waren ebenfalls starke Einflussfaktoren.

Die Berater von iGrafx arbeiteten eng mit DENSO an Projekten zur Verbesserung des Qualitätsmanagements zusammen, mit dem Ziel, Produktausfallzeiten zu reduzieren und gleichzeitig die Projektdurchführung zu beschleunigen.



Die sehr tatkräftige Betreuung und individuelle Beratung haben den Deal besiegelt", so Fendl.



Die iGrafx-Ordnerstruktur ließ sich leicht an unsere sehr komplexen Unternehmensbeziehungen mit extrem heterogenen Prozesslandschaften anpassen und im Internet veröffentlichen", so De Graeve.



Die Lösung

Fendls Kollege Christian De Graeve, Corporate Functions - Business Management, hob einen weiteren technischen Aspekt im Repository hervor.

"Ein weiterer wichtiger Faktor war, dass wir alle unsere Prozesse in einer zentralen Datenbank speichern konnten, was uns neue Möglichkeiten zur Bewertung und Beschreibung von Geschäftsprozessen eröffnete", so De Graeve.

Der Hauptvorteil bestand darin, dass alle Altsysteme aus den sieben europäischen Niederlassungen in iGrafx konsolidiert wurden, bevor Prozesse neu modelliert und harmonisiert werden konnten. In Zukunft sollten sie über Browser für alle Bereiche der Organisation sowie für verschiedene Abteilungen wie Entwicklung oder Vertrieb verfügbar sein.

Nur wenige Monate später konnte der Automobilzulieferer aus Eching mit dem neuen Produktivitätssystem live gehen und verfügt seitdem über ein Prozessmanagement-Tool, das alle Geschäftsprozesse inklusive 250 Workflow-Diagrammen und 715 integrierten Dokumenten in verschiedenen Formaten interaktiv bis auf die siebte Ebene abbildet. Dazu gehören Office-Dateien, mündliche und grafische Arbeits- und Prozessbeschreibungen, Formulare und Tabellen.

De Graeve freut sich auf die Möglichkeit, Nicht-iGrafx-Dokumente in das

Die Vorteile

Auch die Unternehmensführung in Japan spricht seit der Implementierung von einem verbesserten Zugang zu Prozessen, obwohl der Schwerpunkt in erster Linie auf der Compliance liegt. Durch die klaren Prozessbeschreibungen können Gesetze und Verordnungen nun strikt umgesetzt werden. "Jetzt haben wir für alles entsprechende Prozesskennzahlen, sehen weniger Abweichungen innerhalb der ISO-TS-Zertifizierung und haben eine deutlich höhere Prozesskonformität", so Fendl.

Aus diesem Grund verwendet DENSO nun in iGrafx erstellte Prozessmodelle, die in anderen Systemen unter kontrollierten Bedingungen ausgeführt werden, um die Prozessindikatoren zu überwachen. Dabei wird die iGrafx-Kompatibilität mit Workflow-Automatisierungssoftware Geschäftsprozessen genutzt.

Prozessmanagementsystem zu integrieren und mit iGrafx-Dateien zu verknüpfen.

Über 500 Mitarbeiter greifen monatlich rund 7.000 Mal auf Dokumente zu, die in der Datenbank gespeichert sind. Die Administration des Prozessmanagementsystems erfolgt je nach Standort entweder zentral oder dezentral über iGrafx, während die Rechteverwaltung den Zugriff in Abhängigkeit von Datenbankordnern und Zugehörigkeit in der entsprechenden User Domain Group steuert.

Fendl beschreibt ein typisches Beispiel für diese Art der Automatisierung von Geschäftsprozessen.

Bei der Entwicklung eines neuen Klimakompressors konnten die Führungskräfte über einen Zeitraum von 36 Monaten einzelne Meilensteine kontrolliert abarbeiten und einzelne Tests, Ziele und Berichte genau dokumentieren und bei Bedarf modifizieren.

"Wir sehen in Echtzeit, im System, ob die Prozesse abgeschlossen sind und ob Termine eingehalten werden, Eskalationsstufen gemanagt und Vorgesetzte auf dem Laufenden gehalten werden", so Fendl. "iGrafx ist ein sehr stabiles Tool und hat von Anfang an ohne Unterbrechung gearbeitet. Unseren Return on Investment haben wir bereits im zweiten Jahr erreicht."

Besuchen Sie iGrafx.com, um noch heute mehr über Zertifizierung und Compliance zu erfahren.



"Jetzt haben wir für alles entsprechende Prozesskennzahlen, sehen weniger Abweichungen innerhalb der ISO-TS-Zertifizierung und haben eine deutlich höhere Prozesskonformität", so Fendl.