

iGrafx[®]

Étude de cas

DENSO

Un équipementier automobile remet
ses processus commerciaux européens
sur les rails avec iGrafx

Arrière-plan

Depuis sa certification ISO 9001 en 1998, DENSO Automotive GmbH d'Eching est l'un des principaux acteurs de l'industrie automobile allemande. Filiale de DENSO Corp. Japon, l'organisation a connu le succès avec la réorganisation du paysage des processus à l'aide des technologies iGrafX.

Avec plus de 160 000 employés et un chiffre d'affaires annuel de près de 45 milliards de dollars, DENSO est un spécialiste de la vente de composants automobiles, des services d'ingénierie, de la conception, des tests, de la recherche et du développement associés à :

- Chauffage
- Ventilation
- Climatisation
- Solutions d'information et d'aide à la conduite
- Divertissement Électronique
- Navigation
- Technologies d'injection diesel

DENSO suit l'exemple des grandes entreprises automobiles et entretient des liens étroits avec des constructeurs tels que Toyota, Audi, BMW, Daimler, Fiat, Ford et Volkswagen. Avec un engagement de qualité, les exigences des fabricants sont forcément rigoureuses.

Par conséquent, les fournisseurs et leurs processus commerciaux doivent être adaptés en permanence pour garantir un développement et une production rapides des produits, ainsi qu'une chaîne d'approvisionnement sans problème.

DENSO en un coup d'œil

Spécialistes de la vente de :

- Composants automobiles
- Services d'ingénierie
- Concevoir
- Test
- Recherche
- Développement

Près de

\$45 milliards

de chiffre d'affaires annuel

160 000+

Employés

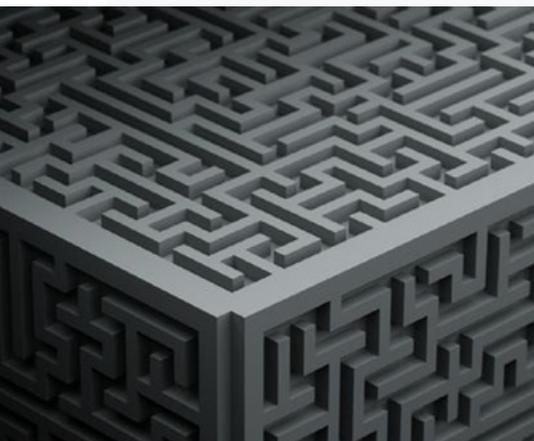
Certification ISO 9001 :

La gestion des processus à l'épreuve

Ces mêmes types de normes s'appliquent à la gestion de la qualité. Dans ce cas, c'est la norme ISO 9001 associée à la norme TS 16949 qui a guidé l'industrie automobile et poussé DENSO à apporter des modifications à son informatique.

« Lorsque nous avons demandé la certification ISO 9001, puis que nous l'avons étendue avec la norme TS 16949 quelques années plus tard, le sujet de la modélisation des processus a été mentionné très tôt », a déclaré Albert Fendl, directeur principal de la gestion des processus d'entreprise, qui fait partie de DENSO Quality Management.

Les normes ISO 9001 et/ou TS 16949 sont des exigences qui contribuent à la qualité du système et des processus, augmentent la satisfaction des clients et préviennent les erreurs et les risques dans le processus de développement et de production et la chaîne d'approvisionnement.



En raison de ces règles, Fendl et l'équipe avaient besoin de documenter les processus de la filiale allemande de DENSO, d'abord par écrit, puis sous forme graphique, mais ils n'avaient pas la bonne solution.

« L'outil que nous utilisions à l'époque présentait quelques défauts dans sa gamme de fonctions, et sa maintenance était trop coûteuse à long terme, » a déclaré Fendl.

En outre, les sept autres succursales européennes du groupe DENSO, situées en Angleterre, en Italie et en Espagne, ont utilisé une gestion de la qualité différente sur la base de documents nationaux. Ces documents n'étaient pas fondés sur des critères normalisés à l'échelle internationale.



« Les fournisseurs de l'industrie automobile sont tenus de structurer et de faire certifier leur système de management de la qualité selon ces règles. Il n'y a pas de si ou de mais à ce sujet, » a déclaré Fendl.

Documentation normalisée

"« Il était temps de mettre en place un nouveau système de gestion de la qualité et des processus, capable de fournir à tous les employés et managers des informations et des processus pertinents dans une base de données européenne partagée, » a déclaré Fendl.

Une exigence importante était la restructuration et l'harmonisation initiales des processus commerciaux eux-mêmes. Au total, DENSO a testé un total de sept systèmes de gestion de processus au cours d'une phase d'évaluation complète.

Seuls trois d'entre eux ont finalement franchi la ligne d'arrivée, une solution s'imposant comme la meilleure option pour répondre à leurs besoins spécifiques.



« Notre étude de faisabilité a identifié un favori clair en **iGrafX**, » a déclaré Fendl.



United Kingdom



Spain



Italy

● DENSO

Le défi

L'une des principales raisons de cette décision était que la plate-forme iGrafx permettait à DENSO de saisir et d'éditer des documents Visio sans avoir besoin de les convertir. De plus, les formes et les activités au sein d'un processus étaient plus faciles à comprendre.

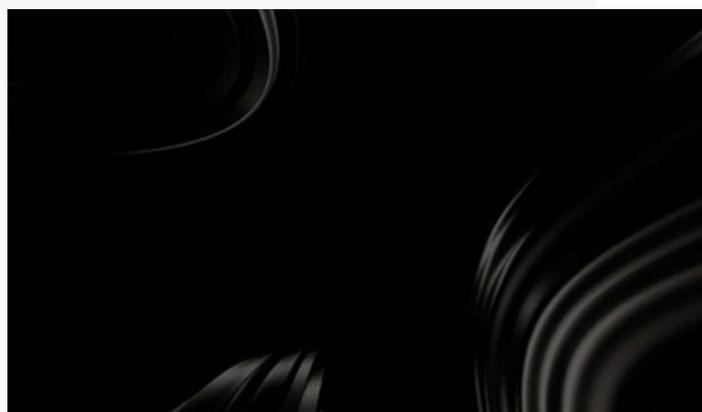
Fendl et son équipe ont noté qu'ils étaient « nettement plus clairs que dans les produits du concurrent, ce qui signifie que beaucoup plus d'informations pouvaient être incluses ».

Les opérations relativement simples de modélisation d'un flux de travail et le prix initial attractif se sont combinés pour créer une preuve de concept pour l'outil et ont également été de forts facteurs d'influence.

Les conseillers d'iGrafx ont travaillé en étroite collaboration avec DENSO sur des projets visant à améliorer la gestion de la qualité, dans le but de réduire les temps d'arrêt des produits tout en accélérant l'exécution des projets.



« Le soutien très actif et les conseils individuels ont scellé l'affaire, » a déclaré Fendl.



« La structure des dossiers iGrafx a été facile à adapter à nos relations d'entreprise très complexes avec des paysages de processus extrêmement hétérogènes et à publier sur Internet, » a déclaré De Graeve.



La solution

Christian De Graeve, collègue de Fendl, Corporate Functions - Business Management, a souligné un autre aspect technique du référentiel.

« Un autre facteur important est que nous avons pu stocker tous nos processus dans une base de données centrale, ce qui nous a fourni de nouvelles options pour l'évaluation et la description des processus commerciaux, » a déclaré De Graeve.

Le principal avantage était que tous les systèmes existants des sept succursales européennes ont été consolidés dans iGrafx avant que les processus ne puissent être modélisés et harmonisés. À l'avenir, ils seraient disponibles via des navigateurs pour toutes les branches de l'organisation ainsi que pour divers départements tels que le développement ou les ventes.

Quelques mois plus tard, l'équipementier automobile d'Eching a pu mettre en service le nouveau système de productivité et dispose depuis lors d'un outil de gestion des processus qui affiche de manière interactive tous les processus commerciaux, y compris 250 diagrammes de flux de travail et 715 documents intégrés dans différents formats, jusqu'au septième niveau. Il s'agit notamment de fichiers Office, de descriptions de travaux et de processus verbaux et graphiques, de formulaires et de tableaux.

De Graeve se réjouit de la possibilité d'intégrer

Les avantages

Les dirigeants des entreprises au Japon ont également parlé d'un meilleur accès aux processus depuis la mise en œuvre, bien qu'ils se soient principalement concentrés sur la conformité. Les descriptions claires des processus permettent désormais d'appliquer strictement les lois et les règlements. « Nous disposons désormais de chiffres clés de processus correspondants pour tout, nous constatons moins d'écart dans la certification ISO-TS et nous avons une conformité de processus nettement plus élevée, » a déclaré Fendl.

Par conséquent, DENSO utilise désormais des modèles de processus créés dans iGrafx pour fonctionner dans d'autres systèmes dans des conditions contrôlées afin de surveiller les indicateurs de processus. Cela permet d'utiliser la compatibilité iGrafx avec le logiciel d'automatisation du flux de travail. Fendl décrit un exemple typique de ce type d'automatisation

des documents non iGrafx dans le système de gestion des processus et de les relier aux fichiers iGrafx.

Plus de 500 employés accèdent aux documents stockés dans la base de données environ 7 000 fois par mois. L'administration du système de gestion des processus s'effectue de manière centralisée ou non centralisée via iGrafx, en fonction de l'emplacement, tandis que la gestion des droits contrôle l'accès en fonction des dossiers de la base de données et de l'appartenance au groupe de domaines d'utilisateurs correspondant.

des processus d'entreprise.

Au cours du développement d'un nouveau compresseur de climatisation, sur une période de 36 mois, les responsables ont pu traiter les différentes étapes de manière contrôlée et documenter de manière approfondie les tests, objectifs et rapports individuels et les modifier si nécessaire.

« Nous pouvons voir en temps réel, dans le système, si les processus sont terminés et si les délais sont respectés, si les niveaux d'escalade sont gérés et si les supérieurs sont tenus à jour », a déclaré Fendl. « iGrafx est un outil très stable qui a fonctionné sans interruption dès le début. Nous avons déjà atteint notre retour sur investissement au cours de la deuxième année ».

Visiter iGrafx.com pour en savoir plus sur la certification et la conformité dès aujourd'hui.



« Nous disposons désormais de chiffres clés de processus correspondants pour tout, nous constatons moins d'écart dans la certification ISO-TS et nous avons une conformité de processus nettement plus élevée, » a déclaré Fendl.