

DENSO

iGRAFX BRINGT PROZESSE VON DENSO IN DIE SPUR

Qualitätsmanagement nach ISO 9001: Automobilzulieferer steuert europäische Geschäftsabläufe mit iGrafx

Der Hintergrund

Spätestens seit der ISO-9001-Zertifizierung im Jahr 1998 zählt die DENSO Automotive GmbH aus Eching, deutsche Tochter der DENSO Corp. Japan, zu den Schwergewichten deutscher Automobilzulieferer. Einen wesentlichen Beitrag zur Erfolgsgeschichte leistete die Neugestaltung der Prozesslandschaft auf Basis von iGrafx Technologien.

Heizung, Lüftung, Klimatisierung, aber auch non-thermale Systeme wie Informations- sowie Fahrerassistenzlösungen, Unterhaltungselektronik, Navigation und Dieseleinspritztechnik – das Geschäft von DENSO folgt der Spur der großen Automobilkonzerne. Die intensive Bindung an Hersteller wie Toyota, Audi, BMW, Daimler, Fiat, Ford oder Volkswagen hat jedoch auch ihre Schattenseiten für Zulieferer wie DENSO: Standards müssen mit den Vorgaben der Autobauer Schritt halten, Geschäftsabläufe permanent justiert werden, um termintreue Produktentwicklung, Produktionsprozesse und reibungslose Lieferketten zusichern zu können.

“Die Ordnerstruktur von iGrafx ließ sich schnell auf unsere sehr komplexen Firmenbeziehungen mit äußerst heterogenen Prozesslandschaften adaptieren.”

Christian De Graeve
QM-System Manager
DENSO Automotive Deutschland GmbH

ISO-9001-Zertifizierung: Prozessmanagement auf dem Prüfstand

Das gilt auch für das Qualitätsmanagement. Hier ist es die Norm ISO 9001 in Verbindung mit der TS 16949, die den Takt der Automobilindustrie vorgibt – und erwartungsgemäß auch bei DENSO zu einer IT-technischen Reform führte: „Als wir uns für eine ISO-9001-Zertifizierung beworben und diese wenige Jahre später um den Standard TS 16949 erweitert haben, kam schnell das Thema Prozessmodellierung auf“, erinnert sich DENSO-Urgestein Albert Fendl, Senior Manager Business Process Management – Quality Management. Beim ISO-9001- beziehungsweise TS-16949-Standard handelt es sich um Vorschriften, die zur System- und Prozessqualität beitragen, die Kundenzufriedenheit erhöhen und Fehler sowie Risiken im Entwicklungs- und Produktionsprozess sowie der Lieferkette vermeiden. Fendl: „Lieferanten in der Automobilbranche sind angehalten, ihr Qualitätsmanagementsystem nach diesen Regularien aufbauen und zertifizieren zu lassen. Da gibt es kein Wenn und Aber.“ Triftige Gründe für das Team um Fendl, die Prozesse der deutschen DENSO-Dependance zunächst in schriftlicher, später dann grafischer Form zu dokumentieren. „Das damals verwendete Werkzeug Casewise Corporate Modeler hatte allerdings ein paar Schwächen im Funktionsumfang und war im Unterhalt auf Dauer zu teuer.“ Hinzu kam, dass zwischenzeitlich auch in den sieben weiteren europäischen Niederlassungen des DENSO-Konzerns wie etwa in England, Italien oder Spanien ein anderes Qualitätsmanagement auf Basis nationaler Dokumente zum Einsatz kam und diese Dokumente nicht nach international einheitlichen Kriterien erstellt und abgelegt worden waren.

DENSO

„Es war an der Zeit für ein neues Qualitäts- und Prozessmanagementsystem, um allen Mitarbeitern und Managern relevante Informationen und Prozesse in einer gemeinsamen europäischen Datenbank zur Verfügung stellen zu können“, so Fendl. Eine wichtige Voraussetzung dafür bildete zunächst die Umstrukturierung und Harmonisierung der Geschäftsprozesse selbst. Insgesamt sechs Prozessmanagementsysteme schickte DENSO während einer umfangreichen Evaluierungsphase schließlich ins Rennen – drei schafften es in den Zieleinlauf: N5 Solutions, eine hausinterne Installation auf Basis der Groupware Lotus Notes sowie die Plattform von iGrafx aus Karlsfeld bei München. „Unsere Machbarkeitsstudie ergab einen klaren Favoriten, wir haben uns für iGrafx entschieden“, lässt Fendl die heiße Phase im März 2010 Revue passieren.

Einfache Handhabung & individuelle Beratung

Ein wesentliches Entscheidungskriterium: Die historisch bedingte Verbindung von iGrafx mit der ehemaligen Mutter Corel erlaubte es DENSO, Visio-Dokumente – ein in vielen Firmen etabliertes Microsoft-Dateiformat – ohne Konvertierung einzulesen und zu verarbeiten. Hinzu kam, dass so genannte Shapes, also Formen und Aktivitäten innerhalb eines Prozesses, nach den Worten des Managers „deutlich aussagekräftiger waren als mit den Produkten der Wettbewerber und so wesentlich mehr Informationen untergebracht werden konnten“. Darüber hinaus sprach die vergleichsweise einfache Handhabung zum Modellieren eines Workflows und der günstige Einstiegspreis zum Erstellen eines „Proof of Concepts“ für das Werkzeug. „Und nicht zuletzt hat auch der sehr lebendige Support und die individuelle Betreuung den Ausschlag gegeben. Damit lässt sich die Software noch produktiver einsetzen.“ Dabei arbeiten die iGrafx Berater in enger Abstimmung mit DENSO in den Projekten zur Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems sowie der iGrafx Funktionalität mit. Ein wichtiges Ziel des Supports ist es unter anderem, Produktausfallzeiten zu reduzieren und die Projektabwicklung insgesamt zu beschleunigen.

Zentrales Repository für alle Standorte

Fendls Kollege Christian De Graeve, QM-System Manager, indes rückt einen anderen technischen Aspekt in den Vordergrund – das Repository: „Ganz wesentlich war auch, dass wir alle unsere Prozesse in einer zentralen Datenbank unterbringen konnten und uns damit neue Optionen für die Auswertung und Beschreibung von Geschäftsabläufen offen standen.“ Das Prinzip: Sämtliche Legacy-Systeme der sieben europäischen Dependancen wurden zunächst in der iGrafx Plattform konsolidiert, bevor Prozesse neu modelliert und harmonisiert werden konnten, um schließlich allen Niederlassungen und diversen Abteilungen wie Entwicklung oder Vertrieb wieder zum Abruf per Browser zur Verfügung zu stehen. De Graeve geht ins Detail: „Die Ordnerstruktur von iGrafx ließ sich schnell auf unsere sehr komplexen Firmenbeziehungen mit äußerst heterogenen Prozesslandschaften adaptieren und im Intranet publizieren.“

Schon wenige Monate später konnte der Automobilzulieferer aus Eching den Schalter für das neue Produktivsystem umlegen und verfügt seitdem über ein Prozessmanagementwerkzeug, „das unsere gesamten Geschäftsabläufe inklusive 250 Workflow-Diagramme und 715 integrierte Dokumente in verschiedensten Formaten bis in die siebte Ebene interaktiv darstellt“. Dazu gehören Office-Dateien, verbale und grafische Arbeits- und Prozessbeschreibungen, Formblätter sowie Tabellen. Überzeugt zeigt sich De Graeve deshalb auch von der Möglichkeit, iGrafx-fremde Dokumente in das Prozessmanagementsystem einbinden zu können, die sich anschließend mit iGrafx-eigenen Dateien verlinken lassen – mit Erfolg: Rund 515 Mitarbeiter greifen etwa 7000 Mal monatlich auf die in der Datenbank hinterlegten Dokumente zu. Die Administration des Prozessmanagementsystems wiederum erfolgt je nach Standort zentral oder dezentral mit iGrafx, während eine Rechtevergabe die Zugriffsteuerung abhängig von Datenbank-Ordern und Zugehörigkeit zur jeweiligen User Domain Group regelt.

DENSO

Compliance im Windschatten

Einen besseren Zugriff auf Prozesse versprechen sich seit der Implementierung auch die Unternehmenslenker im japanischen Mutterkonzern, wengleich hierbei in erster Linie die Compliance im Mittelpunkt steht. So ermöglichen es die klaren Prozessbeschreibungen nun, Gesetze und Richtlinien strikt regelkonform umzusetzen, wie Senior Manager Fendl zu Protokoll gibt. „Wir können jetzt alles mit entsprechenden Prozesskennzahlen versehen, verzeichnen weniger Abweichungen innerhalb der ISO-TS-Zertifizierung und verfügen über eine wesentlich höhere Prozesstreue.“ Folglich nutzt DENSO in iGrafx erstellte Prozessmodelle mittlerweile sogar dazu, diese in anderen Systemen kontrolliert ablaufen zu lassen und die Prozessindikatoren zu überwachen. Dazu wird die Kooperation von iGrafx mit einer so genannten „Execution-Software“ genutzt. Fendl nennt ein typisches Beispiel für diese Art der Geschäftsprozessautomatisierung: Bei der Entwicklung eines neuen Klimakompressors mit einer Laufzeit von 36 Monaten seien Verantwortliche nun in der Lage, einzelne Meilensteine kontrolliert abzuarbeiten und einzelne Tests, Ziele und Berichte exakt zu dokumentieren und gegebenenfalls zu verändern: „Wir können live im System sehen, ob Prozesse vollständig sind und ob Termine eingehalten, Eskalationsstufen gemanagt und Vorgesetzte up to date gehalten werden.“ Fendl's Resümee: „iGrafx ist ein stabiles Tool und läuft von Anfang an ohne Unterbrechung.“ Das wirke sich unter anderem auch auf betriebswirtschaftliche Berechnungen aus: „Wir haben den Return on Investment schnell im zweiten Jahr erreicht.“

“Wir haben den Return on Investment schnell im zweiten Jahr erreicht.”

Albert Fendl

Senior Manager BPM &
Quality Management
DENSO International Europe

iGrafx

iGrafx, LLC
7585 SW Mohawk St.
Tualatin, OR 97062
United States
Tel: 503.404.6050
info@iGrafx.com
www.iGrafx.com

iGrafx EMEA

iGrafx GmbH
Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
85757 Karlsfeld b. München
Deutschland
Tel: +49 (0)8131 3175 0
info.de@iGrafx.com
www.iGrafx.com/de