



iGrafx®

**DENSO**

Automobilzulieferer bringt europäische  
Geschäftsprozesse mit iGrafx wieder auf Kurs

## DENSO auf einen Blick

**\$45MRD**

Jahresumsatz

**160.000+**

Mitarbeiter:innen

Experten im Verkauf von:

**Automobilkomponenten  
Ingenieurdienstleistungen**

**Design**

**Prüfung**

**Forschung**

**Entwicklung**

## Seit der ISO 9001-Zertifizierung im Jahr 1998 ist die DENSO Automotive GmbH eine feste Größe der deutschen Automobilzulieferindustrie.

Als Tochterunternehmen der DENSO Corp. Japan, ist das Unternehmen mit der Neugestaltung der Prozesslandschaft durch iGrafx-Technologien erfolgreich.

Mit über 160.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von fast 45 Milliarden Dollar ist DENSO ein Spezialist für den Vertrieb von Automobilkomponenten, Ingenieurdienstleistungen, Design, Tests, Forschung und Entwicklung für:

- Heizung
- Belüftung
- Klimatisierung
- Information und Fahrerassistenzlösungen
- Unterhaltungselektronik
- Navigation
- Diesel-Einspritztechnologien

DENSO orientiert sich an den großen Automobilkonzernen und unterhält enge Beziehungen zu Herstellern wie Toyota, Audi, BMW, Daimler, Fiat, Ford und Volkswagen. Mit der Verpflichtung zur Qualität sind die Anforderungen der Hersteller notwendigerweise sehr streng. Daher müssen die Zulieferer und ihre Geschäftsprozesse kontinuierlich angepasst werden, um eine schnelle Produktentwicklung, Produktion und eine reibungslose Lieferkette zu gewährleisten.

## ISO 9001-Zertifizierung: Prozessmanagement auf dem Prüfstand

Diese Art von Normen gilt auch für das Qualitätsmanagement. In diesem Fall war es die ISO 9001-Norm in Verbindung mit TS 16949, die der Automobilindustrie als Richtschnur diente 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“, so Albert Fendl, Senior Manager Business Process Management, Teil des DENSO Qualitätsmanagements. Die Normen ISO 9001 bzw. TS 16949 sind Anforderungen, die zur System- und Prozessqualität beitragen, die Kundenzufriedenheit erhöhen und Fehler und Risiken im Entwicklungs- und Produktionsprozess sowie in der Lieferkette verhindern.

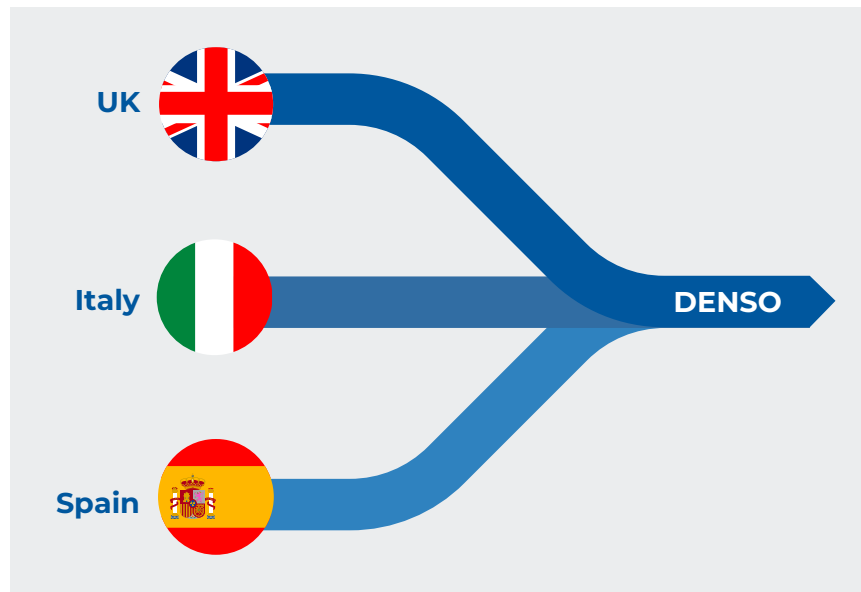
**„Zulieferer in der Automobilindustrie sind verpflichtet, ihr Qualitätsmanagementsystem nach diesen Regeln aufzubauen und zertifizieren zu lassen. Da gibt es kein Wenn und Aber“, so Fendl.**

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

„Das Tool, das wir damals eingesetzt haben, hatte einige Schwächen im Funktionsumfang und die Pflege war auf Dauer zu teuer“, so Fendl.

Auch die sieben anderen europäischen Niederlassungen des DENSO-Konzerns in England, Italien und Spanien betrieben ein anderes Qualitätsmanagement auf der Grundlage nationaler Dokumente. Diese Dokumente basierten nicht auf international standardisierten Kriterien.

## Standardisierte Dokumentation



„Es war an der Zeit für ein neues Qualitäts- und Prozessmanagementsystem, das alle Mitarbeiter:innen und Führungskräfte mit relevanten Informationen und Prozessen in einer gemeinsamen europäischen Datenbank versorgt“, so Fendl.“

Eine wichtige Voraussetzung war zunächst die Neustrukturierung und Harmonisierung der Geschäftsprozesse selbst. In einer umfangreichen Evaluierungsphase bewertete DENSO sieben Prozessmanagementsysteme.

Nur drei davon schafften es schließlich über die Ziellinie, wobei sich eine Lösung als die beste Lösung für die spezifischen Anforderungen herausstellte. „Unsere Machbarkeitsstudie hat mit iGrafx einen klaren Favoriten identifiziert“, so Fendl.

## Die Herausforderung

Ein wichtiger Grund für die Entscheidung war, dass die iGrafx Plattform es DENSO ermöglichte, Visio-Dokumente einzugeben und zu bearbeiten, ohne dass sie konvertiert werden mussten. Darüber hinaus waren die Formen und Aktivitäten innerhalb eines Prozesses leichter zu verstehen. Fendl und sein Team stellten fest, dass sie „deutlich übersichtlicher waren als in den Produkten der Konkurrenz, was bedeutet, dass wesentlich mehr Informationen aufgenommen werden konnten.“

Die relativ einfachen Arbeitsschritte zur Modellierung eines Workflows und der attraktive Einstiegspreis waren ebenfalls ausschlaggebend für den Proof of Concept.

**„Der sehr aktive Support und die individuelle Beratung haben den Ausschlag gegeben. Dadurch kann die Software noch produktiver eingesetzt werden“, so Fendl.**

Das iGrafx Consulting Team arbeitet eng mit DENSO an Projekten zur Verbesserung des Qualitätsmanagements zusammen, mit dem Ziel, Produktausfallzeiten zu reduzieren und gleichzeitig die Projektabwicklung zu beschleunigen.

## Die Lösung

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

„Ein weiterer wichtiger Faktor war, dass wir alle unsere Prozesse in einer zentralen Datenbank ablegen konnten, was uns neue Möglichkeiten bei der Bewertung und Beschreibung von Geschäftsprozessen eröffnete“, so De Graeve.

Der Hauptvorteil war, dass alle Altsysteme aus den sieben europäischen Niederlassungen in iGrafx konsolidiert wurden, bevor die Prozesse neu modelliert und harmonisiert werden konnten.



Künftig würden sie über Browser allen Niederlassungen des Unternehmens sowie verschiedenen Abteilungen wie der Entwicklung oder dem Vertrieb zur Verfügung stehen.

**“Die Ordnerstruktur von iGrafx ließ sich leicht an unsere sehr komplexen Unternehmensverhältnisse mit sehr heterogenen Prozesslandschaften anpassen und im Internet veröffentlichen“, so De Graeve.**

Bereits 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 bis in die siebte Ebene interaktiv abbildet.

Dazu gehören Office-Dateien, verbale und grafische Arbeits- und Prozessbeschreibungen, Formulare und Tabellen. De Graeve freut sich auf die Möglichkeit, auch Nicht-iGrafx-Dokumente in das Prozessmanagementsystem zu integrieren und diese dann mit iGrafx-Dateien zu verknüpfen. Mehr als 500 Mitarbeiter:innen greifen jeden Monat rund 7.000 Mal auf die in der Datenbank gespeicherten Dokumente zu. Die Administration des Prozessmanagementsystems erfolgt je nach Standort zentral oder dezentral über iGrafx, wobei die Rechteverwaltung den Zugriff in Abhängigkeit von Datenbankordnern und der Zugehörigkeit zur entsprechenden User Domain Group steuert.

## Die Vorteile

Auch die Unternehmensleitung in Japan spricht von einem verbesserten Zugang zu den Prozessen, obwohl ihr Hauptaugenmerk auf Compliance liegt. Durch die klaren Prozessbeschreibungen lassen sich Gesetze und Vorschriften nun strikt umsetzen.

**„Wir haben jetzt für alles entsprechende Prozesskennzahlen, sehen weniger Abweichungen im Rahmen der ISO-TS-Zertifizierung und haben eine deutlich höhere Prozess-Compliance“, so Fendl.**

Daher verwendet DENSO jetzt in iGrafx erstellte Prozessmodelle, um sie in anderen Systemen unter kontrollierten Bedingungen laufen zu lassen und die Prozessindikatoren zu überwachen. Dabei wird die Kompatibilität von iGrafx mit Software zur Workflow-Automatisierung genutzt. Fendl beschreibt ein typisches Beispiel für diese Art der Geschäftsprozessautomatisierung.

Bei der Entwicklung eines neuen Kompressors für Klimaanlage konnten die Verantwortlichen über einen Zeitraum von 36 Monaten einzelne Meilensteine kontrolliert abarbeiten und die einzelnen Tests, Ziele und Berichte genau dokumentieren und bei Bedarf ändern.

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

**Erhalten Sie weitere Informationen, wie iGrafx Sie bei der Zertifizierung und Einhaltung von Compliance-Richtlinien unterstützen kann.**

iGrafx®

f  in | [iGrafx.com](https://www.igrafx.com)