



sonepar

» ... die logische Konsequenz – nach dem erfolgreichen Einsatz des sycat Process Designers zur Modellierung – war die Erweiterung um ein DMS mit sycat IMS ... «

Einführung eines Integriertes Managementsystems

Zukunftsorientiertes Managementsystem

Sonepar Deutschland vertreibt Elektroartikel führender nationaler und internationaler Lieferanten an Kunden aus Handwerk, Handel und Industrie. Als Marktführer setzt Sonepar auf qualitativ hochwertige Produkte und Systeme der nationalen und internationalen Lieferanten, gepaart mit sinnvollen und wegweisenden Serviceleistungen.



sycat IMS GmbH | Business Process Management | Hollerithallee 9a | D-30419 Hannover
Tel 0511 84 86 48-200 | Fax 0511 84 86 48-299 | Mail kontakt@sycat.com | Web www.sycat.com

Einführung und Umsetzung eines integrierten Managementsystems bei einer internationalen Vertriebsgesellschaft

Im Fokus der Bemühungen bei Sonepar steht immer der Kunde. Zur Zufriedenheit der Kunden tragen jeden Tag viele engagierte, branchenerfahrene Mitarbeiter bei. Sonepar Deutschland ist ein dezentral organisiertes Unternehmen, so dass Entscheidungen immer kundennah vor Ort getroffen werden können. Sonepar Deutschland gehört zur Sonepar-Gruppe, einem familiengeführten Unternehmen mit Sitz in Paris. Sonepar ist weltweiter Marktführer im Elektrogroßhandel und verfügt über mehr als 2.800 Niederlassungen in 44 Ländern.

Klassische Prozesse für die DIN EN ISO 9001

Sonepar Deutschland hat sich bereits sehr frühzeitig mit der Erfüllung von Voraussetzungen unterschiedlicher Normenanforderungen auseinandergesetzt. So wurde das Unternehmen nach der DIN EN ISO 9001:1995 erfolgreich zertifiziert. Anlässlich der neuen Norm 9001:2000 wurden zur Rezertifizierung bereits mehr Prozesse beschrieben, als für die neuen Anforderungen vorausgesetzt wurden, da sich die steigende Bedeutung des Prozessmanagements für Sonepar abzeichnete. Zu diesem Zeitpunkt arbeitete Sonepar mit einem File Ablage System für Dokumente und modellierte in einer Flow Chart Darstellung vereinfachte Prozesse. Die Visualisierung von Prozessen betraf überwiegend die klassischen Reklamationsprozesse und zudem Finanzprozesse des Debitorenmanagements. Eingebunden in standardisierte MS Word Dateien ergab dies eine erste Form des QM-Handbuchs bei Sonepar.

Ein Prozessmanagement Tool zur IT-Auswahl

Im ersten Halbjahr 2007 befand sich Sonepar Österreich in der Situation ein neues ERP-System einführen zu müssen. Da sich für Sonepar Deutschland die erneute Vorbereitung für die Zertifizierung zur DIN EN 9001:2008 ankündigte, entschied man sich in diesem Zusammenhang den sycat Process Designer einzuführen. Der Vorteil dieser Initiative lag auf der Hand. Mit sycat als Prozessmanagement Tool zur Prozessmodellierung und -optimierung, konnten die Geschäftsprozesse für Sonepar Österreich, die für die effiziente Einführung eines ERP-Systems relevant waren, transparent beschrieben werden. Zudem konnte im Anschluß ein Lasten-/Pflichtenheft für die Evaluierung und spätere Realisierung der Systemeinführung auf Grundlage prozessorientierter Strukturen ausgegeben werden.

Somit hatte Sonepar zwar zu Anfang in erster Linie die Standardsoftware für Prozessmanagement sycat als Hilfsmittel für die Prozessvisualisierung zur prozessorientierten IT-Auswahl eingeführt, erkannte aber sehr schnell das enorme Potenzial eines professionellen Prozessmanagementsystems.

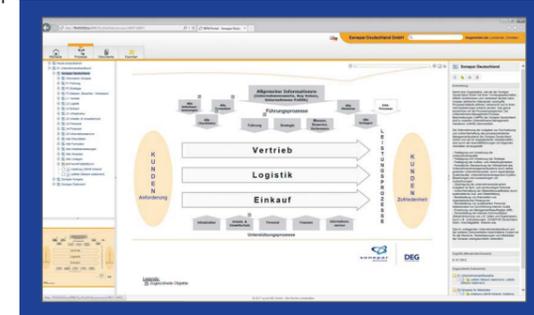
Beweggründe zur Systemerweiterung

Bei Sonepar wurden bereits die normgerechten Dokumente vorgehalten und zusammen mit dem BPM Tool sycat konnten nun sehr effizient Prozesse beschrieben werden. Das bisherige File Ablage System bot jedoch keinerlei Möglichkeit die Dokumente einfach zu pflegen und aktuell zu halten. Zudem war die Auffindbarkeit und Verfügbarkeit nur mit hohem Zeitaufwand machbar. Es gestaltete sich mit immer höherem Aufkommen an Anforderungen schwierig, entsprechende zuständige Mitarbeiter zu informieren. Ein Nachweis eines zur Kenntnis genommenen neuen Dokumentes oder Prozesses konnte nicht geführt werden. Die modellierten Prozesse hatten an entsprechenden Stellen keine mitgeltenden Dokumente hinterlegt.

Die logische Konsequenz nach dem erfolgreichen Einsatz des sycat Process Designers zur Prozessmodellierung, war die Erweiterung um ein Dokumentenmanagementsystem. Der Weg von der Funktions- zur Prozessorientierung ist mit sycat sehr einfach. Mit dem Einsatz der sycat BPM Software wird eine hohe Transparenz bestehender IST Prozesse geschaffen, die als Grundlage für sämtliche Maßnahmen zur Optimierung späterer Soll Prozesse dient. Die Standardanwendung sycat unterstützt effektiv bei der konsequenten Realisierung von Visualisierung, Analyse, Optimierung, Simulation, Kontrolle, Dokumentation, Koordination und Automatisierung von Geschäftsprozessen. Das Potenzial für einen standortübergreifenden Ausbau des Systems und der Umsetzung möglicher zukünftiger Anforderungen ist mit dieser Standardsoftware gegeben. Aus dieser Situation entstanden weitere Beweggründe zur umfassenderen Nutzung des BPM Tools sycat. Folgende Hauptpunkte waren zu Anfang maßgeblich:

- Unterstützung bei der Erstellung von Pflichtenheften
- Mitarbeitern eine Informations-Plattform bieten
- Aktualität der Informationen gewährleisten
- Durchgängigkeit und Transparenz herstellen
- Normenanforderungen erfüllen
- Veränderungen nachvollziehbar gestalten
- Einheitliche Basis von Geschäftsprozessen

Vorgehen und Realisierung eines Prozessmanagementsystems



Die geschäftlichen Rahmenbedingungen der Sonepar ergaben zu diesem Zeitpunkt 200 Standorte mit 3500 Mitarbeitern sowie rechtlich betrachtet 10 unterschiedliche Einheiten. Das eigentliche Hauptprojekt der konsequenten Einführung eines Prozessmanagementsystems begann mit externer Unterstützung von der proWert Consulting – dem Partnerunternehmen für Prozess- und Projektmanagement der sycat IMS als BPM Software Hersteller. Ressourcen- und kapazitätsschonend konnte proWert Consulting bei dem Relaunch „Neumodellierung“ der Prozesse und der Überführung der Dokumente die Realisierung effizient unterstützen – ohne das Tagesgeschäft des Unternehmens zu beeinträchtigen. Über vorherige Workshops wurden die Schwerpunkte wie die einfache Umsetzung, Anbindung der Prozesse und Dokumente, eine hohe Flexibilität, ein umfassendes Berechtigungskonzept und die Integration unterschiedlicher Managementsysteme sowie miteinbezogene personelle Zuständigkeiten definiert. Somit wurden ungefähr 25 Mitarbeiter (Q-Manager) von Sonepar durch eine Schulung zur Modellierung von Geschäftsprozessen mit sycat qualifiziert.

Video-Clip zur Projektreferenz unter sycat.com



Neben den zu erfüllenden Anforderungen der DIN EN ISO 9001 wurden auch die Anforderungen der DIN EN 1400 und DIN EN 1800 erfüllt. Innerhalb des zweiten Halbjahres 2007 wurde bei Sonepar Deutschland über ein Pilotprojekt das sycat DokWeb (heute sycat IMS Portal) Modul integriert und sämtliche Dokumente konsequent importiert sowie gleichzeitig aktualisiert und erweitert werden. Anfang 2008 wurde das BPM Modul sycat DokWeb für das ganzheitliche Dokumentenmanagement eingeführt. Dieses ganzheitliche DMS mit einem erweitertem Spektrum für die konsequente Dokumentenlenkung und -verwaltung, löste das alte manuelle File Ablage System vollständig ab.

Ablauf und Meilensteine der Umsetzung

- Schulung der Sonepar Q-Manager/Prozessleiter in sycat
- Begleitende interne Audits bei der Einführung des sycat Document Managers (sycat IMS Portal)
- Per Auditkatalog (Fragen mit Normenbezug) dokumentierte Normenerfüllung (45001/50001/9001/1400/1800) und mit relevanten Prozessen verknüpft sowie hinterlegt
- Fast tägliche Aktualisierungen der Dokumente im System
- Nutzung der Anwendung ist Bestandteil bei Audits



sonepar

Zielgruppenorientiertes Prozess- und Dokumentenmanagement

Die proWert Consulting unterstützt bei der professionellen Einführung mit Systematik und Methodik. Das Prozessmanagement in Unternehmen richtet den Blick der Organisation auf die fach- und funktionsübergreifende Zusammenarbeit. Der individuelle Aufbau und die Weiterentwicklung von Prozessmanagement müssen maßgeschneidert sein und dem Unternehmen nach Organisationsstruktur, Branche und Größe entsprechen, um dieses langfristig als Führungs- und Steuerungselement zu etablieren.

Die erfahrenen und qualifizierten Berater von proWert Consulting sind die Key-User der sycat BPM Software. Sie vermitteln ein standardisiertes Vorgehen mit pragmatischen Ansätzen und individuellen Perspektiven bezogen auf Unternehmens- und Branchenanforderungen. Oftmals wird erst während der operativen Einführung, die tatsächliche Tragweite und der notwendige Tiefegrad von Prozessoptimierung transparent.

Autarke Systeme im zentralen Zusammenspiel

Im Jahr 2009 wurde die Sonepar Niederlassungen Österreich, Ungarn und Schweiz innerhalb der sycat Systemlandschaft der Sonepar Deutschland als Divisionen eingebunden. Der sycat Datenbank Server Standort Deutschland wurde bis zur Separation der physischen Trennung im Jahr 2012 aufrecht erhalten. Der operative Ablauf der Trennung bestand nach der Installation aus einer Übergabe von Teilprozessen an die Länderniederlassungen, die entsprechend gegebener Anforderungen modifiziert und in das autarke System übernommen wurden. Das sycat Prozessmanagementsystem der Sonepar Deutschland galt in den Jahren zuvor für die Niederlassungen als „Mastersystem“ in dem ebenfalls sporadisch spezifische Prozesse (wie z.B. zur ERP-Einführung) aufgenommen wurden. Der Vorteil dieser endgültigen Trennung lag in der administrativen Vereinfachung, der Nachhaltung lokaler spezifischer Anforderungen einzelner Länderniederlassungen und entsprechender Priorisierung länderspezifischer Prozesse. Zwei Jahre später wurden auch die bisherigen Instrumente für das Auditmanagement durch sycat Audit by Babtec mit komfortabler Schnittstelle zur sycat BPM Software abgelöst. Der Technologiepartner von sycat IMS, Babtec Informationssysteme GmbH, ist ein führender Anbieter von Software für das Qualitätsmanagement (CAQ) und unterstützt in allen Phasen und Aufgaben von Qualitätsprozessen.

Zukunftsorientiertes Managementsystem

KONTAKT

Christian **Lukoscheck**

Leiter Integrierte
Managementsysteme

Peter-Müller-Straße 3
D-40468 Düsseldorf

www.sonepar.de

Das nunmehr seit mehreren Jahren dynamische und stabile Integrierte Managementsystem (IMS) bei der Sonepar, erweist sich in Produktivität, Mehrwert und Aktualität – durch einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess – als äußerst effizient. Einen hohen Anteil an diesem Erfolg hatte die entsprechende Gewichtung von Anfang an eine konsequente, professionelle Einführung und Umsetzung zu realisieren. Der flexible Tiefen- und Detaillierungsgrad beschriebener Prozesse spielte hierbei anfangs keine Rolle. Ein aktives „lebendiges“ Integriertes Managementsystem kennt keinen Status der Fertigstellung – sondern erfährt seine Daseinsberechtigung durch das Potenzial jederzeit auf wirtschaftliche, politische, gesetzliche oder weitere Vorgaben und Anforderungen reagieren zu können. Der durchschnittliche Nutzungsgrad des Integrierten Managementsystems bei Sonepar in dem Zeitraum 2010 bis 2016 – zeigt bei steigender Tendenz, enorme Werte. Allein bei Sonepar Deutschland werden an Aktivität innerhalb des sycat IMS Portals ungefähr 835.000 Impressionen und 477 Anmeldungen je Arbeitstag registriert. Insgesamt sind 6.665 verschiedene und aktive Benutzer als interne Mitarbeiter und externe Lieferanten im System verzeichnet. In dem benannten Zeitraum wurde 202.000 mal auf Prozesse sowie 1.831.000 mal auf Dokumente zugegriffen. Das IMS von Sonepar Deutschland verwaltet ca. 100 aktive Haupt-Geschäftsprozesse und 2.400 Dokumente.