

Praxisbericht

Sony Deutschland GmbH

Umfassendes Prozessmanagement

Das Unternehmen

Die Geschichte von Sony beginnt im Jahre 1946. Damals beschließen die beiden japanischen Elektroingenieure Masaru Ibuka und Akio Morita in Tokio, eine eigene Firma zu gründen.

Das Ziel der beiden jungen, ehrgeizigen Ingenieure: Auf der Grundlage technologischer Innovationen Produkte zu entwickeln, die denen der Mitbewerber einen Schritt voraus sind. Es sollten Produkte sein, die ihren Benutzern Freude bereiten – durch exzellente Qualität und außergewöhnliches Design. Der weltweite Erfolg des Unternehmens basiert noch heute auf diesen Grundprinzipien.

Mit der Gründung der Sony Deutschland GmbH im Jahr 1970 in Köln hat Sony auch schnell den deutschen Markt erobert. Die heute rund 500 Mitarbeiter haben sich zum Ziel gesetzt, ihre Kenntnisse und Fähigkeiten dafür einzusetzen, dass der Name Sony jetzt und in Zukunft als Synonym für innovative Produkte, herausragende Technologien und exzellente Qualität steht.

Die Ausgangssituation

Wie in vielen anderen Unternehmen gab es auch bei der Sony Deutschland GmbH verschiedene Prozessdokumentationen (z.B. im Bereich Personalmanagement, Controlling, Qualitäts- und Umweltmanagement, etc.). Diese beschränkten sich auf die für ihren Bereich relevanten Prozesse und waren von den anderen Prozessdokumentationen isoliert, so dass keine einheitliche Methode, kein einheitliches Tool und keine Regeln zur

Aktualisierung, Archivierung und zum Abgleich existierten. Unter anderem wurde bei der Sony Deutschland GmbH eine SOX-Dokumentation (Sarbanes Oxley) gepflegt. Auf der Basis der SOX-Dokumentation wurde ein umfassendes Prozessmanagement aufgebaut, in dem sich alle Dokumentationen vereinheitlichen.

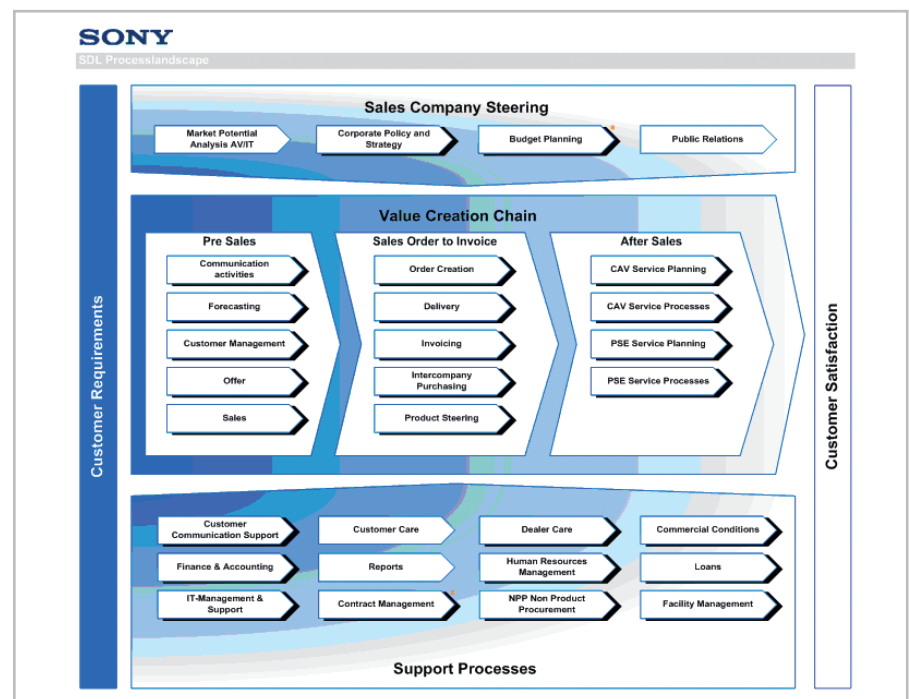
Wie wurde das Prozessmanagement aufgebaut?

1. Definition der Kernprozesse (Processlandscape)
2. Festlegung von Prozessverantwortlichen (Process Owner)
3. Vorgabe eines standardisierten Prozessmanagement-Tools (ViFlow)

4. Definition eines Standards zur Prozessdokumentation basierend auf SOX-Kenntnissen
5. Integration der firmeninternen SOX- und ISO-Vorgaben
6. Veröffentlichung und Kommunikation für alle Mitarbeiter über das firmeninterne Intranet

Einfluss der einzelnen Beteiligten auf die Prozesse

Die Prozesse werden kontinuierlich weiterentwickelt und es wird versucht, alle in diesen Prozess mit einzubeziehen sowohl die Prozessverantwortlichen, die Mitarbeiter als auch die Externen wie z.B. den Kunden.



Processlandscape

Prozessverantwortlicher

Continuous Improvement Meetings (regelmäßige Verbesserungs-Workshops)

- Der Prozessverantwortliche initiiert regelmäßige Treffen zwischen den Prozessverantwortlichen und den Prozessbeteiligten (bereichsübergreifend)
- Ziel ist es, durch das Know-how der Prozessbeteiligten die Prozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln
- aus jedem Treffen resultiert eine Maßnahmenliste

Mitarbeiter

Ideenmanagement

- Plattform für Mitarbeiter zur Kommunikation ihrer Verbesserungsideen und -vorschläge
- Bewertung der Idee im Team mit Ideengeber, Process Owner, Vertretern von IT, Controlling und PMO
- Vorstellung ausgewählter Ideen über Sony- Intranetportal und Mitarbeiter-Veranstaltungen

Kunden

Beschwerdemanagement

- Kunden liefern über Beschwerden Input für die Verbesserung von Sony-Prozessen und -Produkten
- Einführung eines regelmäßigen Reportings der Abteilung CR an Marketing und Vertrieb
- Optimierung des genutzten Bearbeitungstools für detaillierte Dokumentation von Beschwerdegründen

Aufbau der Dokumentation

Zur Dokumentation wurde die Software ViFlow verwendet. Dieses datenbankgestützte Tool bietet alle Funktionalitäten zur Modellierung, Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen. ViFlow ist für alle Process Owner und Prozessmodellierer ein anwenderfreundliches Instrument auf Microsoft-Visio®-Basis.

Im Rahmen des Projektes wurde ein Mehr-User-Konzept entwickelt, mit dem Erstellung und Pflege der Prozessdokumentation durch die Process Owner geregelt wurde.

Die gesamte Dokumentation erfolgte in Englisch, wobei die ISO-relevanten Prozesse zusätzlich in Deutsch übersetzt wurden. Durch die ViFlow-PRO-Funktionalität wurden beide Sprachen in einer Datenbank gepflegt.

Nutzen für den Mitarbeiter

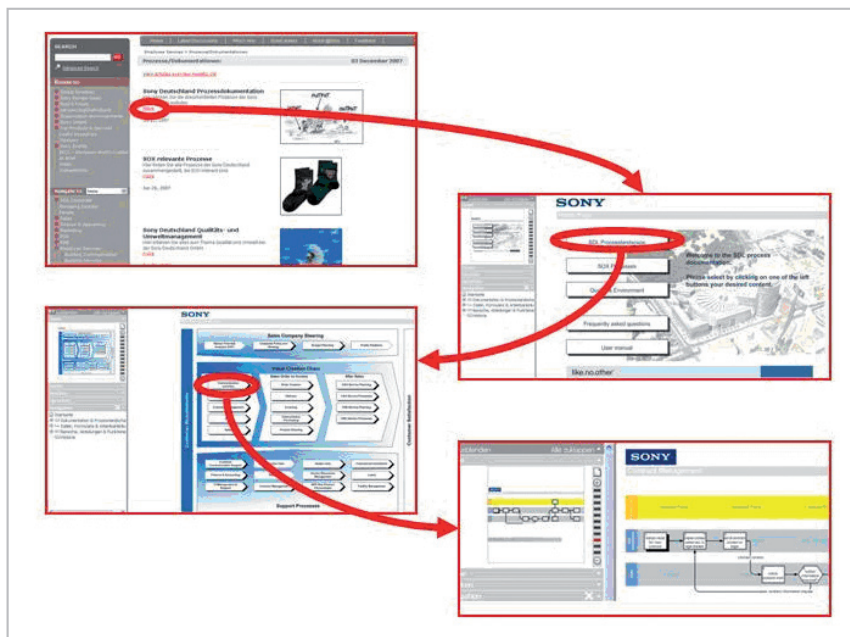
Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich über das firmeninterne Intranet die aktuellen Prozesse und Dokumentationen anzusehen. Der Aufbau der Dokumentation ist so gestaltet, dass der Mitarbeiter sich durch die verschiedenen Detaillierungsebenen navigieren kann.

Der Mitarbeiter hat bei den ISO-relevanten Prozessen die Möglichkeit, zwischen den Sprachen englisch und deutsch zu wechseln.

Folgeaktivitäten

Die entstandene Prozessdokumentation soll als Basis für weiterführende Projekte genutzt werden, indem verschiedene Aufgabenstellungen prozessorientiert umgesetzt werden.

- Aufbau eines Workflowsystems
- Anbindung an ausführende Systeme (SAP, etc.)
- Automatisierung von Prozessschritten
- Automatischer Nachweis von durchgeführten Kontrollen
- Einführung eines Kennzahlensystems
- Unternehmensweites Kennzahlensystem
- Start mit 7 Key-Prozessen
- Einsatz einer Business Intelligence Software (Qlikview)



Navigation im Intranet

Ansprechpartner

improveCon GmbH
als Premium Partner der ViCon GmbH
Herr Ralf Schlote



improveCon GmbH
Karl-Wiechert-Allee 74
30625 Hannover
tel 0511 | 59 09 12 30
fax 0511 | 59 09 12 59
www.improvecon.de
info@improvecon.de



ViCon GmbH
Oldenburger Allee 25
30659 Hannover
tel 0511 | 69 60 48 0
fax 0511 | 69 60 48 29
www.viflow.biz
www.vicon.biz