



# Keine Industrie 4.0 ohne klare Prozesse

## Portalbasiertes Managementsystem verbessert die Unternehmenssteuerung

Mit einem Industrie 4.0-Projekt ist auch die Herausforderung verbunden, die operativen Geschäftsprozesse mit den Geschäftszielen in Einklang zu bringen. Einerseits um die Unternehmenssteuerung zu unterstützen, andererseits zur Sicherstellung der Zertifizierungsreife. Mit der Software von Isoportal.one wird ein Hersteller von Dichtmitteln dabei unterstützt, die Managementsystemprozesse digital abzubilden und diese mit Kennzahlen zu steuern.

Janine Yassine

**D**ie Marston-Domsel GmbH produziert und vertreibt weltweit eine Vielzahl von technisch hochentwickelten Dichtmitteln, anaeroben Flüssigkunststoffen und Klebstoffen sowie Radialwellendichtringen für Handel und Industrie. Seit 2002 wird ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 betrieben.

Dieses wurde zunächst mittels herkömmlicher Bürosoftware dokumentiert und später in ein Wiki-System überführt. Auf Basis konventioneller Bürosoftware für Textverarbeitung und Tabellenkalkulation war zunächst ein analoges Managementsystem im Einsatz. Erste Digitalisierungsschritte fanden zunächst zu einem Wiki-System

statt, einerseits um die Dokumentenlenkung zu vereinfachen, andererseits um die Sammlung von Daten und Nachweisen zu zentralisieren. Ein Nachteil des Wiki-Systems war die mangelnde Beteiligung der Beschäftigten, da diese proaktiv agieren müssen, um ein erfolgreiches Managementsystem zu betreiben. Stattdessen >>>

stieg die Aktivitätenquote erst sprunghaft vor einem herannahenden Zertifizierungstermin an und erreichte den Gipfel zum Zertifizierungsaudit.

Eine Ursachenanalyse führte zu dem Ergebnis, dass Abhilfe nur erzielt werden kann, wenn die asymmetrische Verteilung der Aufgaben und Aktionen im Managementsystem aufgebrochen und eine gleichmäßige Verteilung über alle Verantwortlichen im Managementsystem sowie über die gesamte Zertifizierungsperiode gelingt. Ein weiteres Ergebnis des Analyseprozesses war, dass nur digitalisierte Prozesse unsere Forderungen erfüllen können: Einerseits muss der Ablauf der Methoden abgebildet werden und andererseits müssen die Verantwortlichen regelmäßig per E-Mail über die anstehenden Aufgaben informieren werden.

Die portalbasierte Softwarelösung Isoportal.one erfüllt die genannten Funktionen und ist ein weiterer Schritt auf dem Weg im Projekt „Industrie 4.0“. Ergänzend zum eingesetzten ERP-System wurde Isoportal ausgewählt, weil die Ergebnisse der Geschäftsprozesse mit den Ergebnissen der Managementsystemprozesse zur Unternehmenssteuerung vereint werden.

### Alle Mitarbeiter nutzen ein Portal

Isoportal enthält bereits zahlreiche Bibliotheken, die die einfache Umstellung unseres Managementsystems ermöglichen: Musterhandbuch, Risikoaspekte, Rechtskatalog, Pflichtenregister, Kriterien zur Kompetenzbewertung der Beschäftigten, Kundenzufriedenheit, Lieferantenbewertung, Kennzahlen und Indikatoren sowie ein Auditfragenkatalog.

Durch die Auswahl der zutreffenden Kriterien entstand so ein effektives, unternehmensspezifisches Managementsystem. Die Bibliotheken stellen dabei Beste-Praxis-Wissen bereit, so dass auch bisher unberücksichtigte Kriterien integriert werden konnten und einen zusätzlichen Schub bei der Umstellung des Managementsystems bedeuteten.

Das Portal wurde vom Hersteller unternehmensspezifisch konfiguriert und mit allen Bibliotheken für die Standards ISO 9001 (QM), ISO 14001 (Umweltmanagement), ISO 50001 (Energiemanagement) und ISO 45001 (Arbeitsschutz) ausgeliefert. Im Erst-

gespräch wurde festgelegt, welche der genannten Standards vom Unternehmen betrieben werden sollen. Zunächst wollten wir weiterhin auf ISO 9001 fokussieren. Durch die Steuerung der Nutzerrechte wurden die entsprechenden Applikationen freigeschaltet. Systemvoraussetzungen zum Betrieb von Isoportal sind Desktop-PC, Tablet oder Smartphone sowie eine stabile Internetverbindung. Empfohlen werden alle gängigen Browser.

Die detaillierte Anpassung an die Unternehmensorganisation erfolgte schrittweise:

- Abbildung der operativen Geschäftsprozesse,
- Eintragung der Prozesseigner,
- Festlegung der Soll-Zyklen für die Prozesse,
- Auswahl der zu überwachenden Kennzahlen,
- Implementierung der bestehenden Prozesse unter Nutzung der mitgelieferten Bibliotheken.

Nach dem Parametrieren der Applikationen mit realen Unternehmensdaten und Anwendungstests erfolgte die Schulung der Nutzer am Portal. Nach Erläuterung des Prozessablaufs und der einzelnen Funktionen trugen die Kollegen weitere Daten selbst unter Anleitung des Trainers ein. Zur Vertiefung des Erlernten wurden weitere Daten selbstständig eingegeben. Die Schulung erfolgte wegen der Corona-Pandemie online via Webinar.

Nach erfolgreicher Schulung wurden die Nutzer entsprechend ihrer Rollen im Portal freigeschaltet und waren so von Beginn an am digitalen Managementsystem beteiligt. Mit Anwendung der einzelnen Applikationen und der Festlegung notwendiger und wiederkehrender Maßnahmen werden die Nutzer unmittelbar per Timerdienst informiert.

Durch die Implementierung der über zehn Nutzer werden alle wesentlichen Rollen in unserem Managementsystem beteiligt, so dass ein gemeinsamer Teamerfolg gelingt. Die früher asymmetrische Verteilung der Aufgaben und Maßnahmen im Managementsystem allein auf die Beauftragte der obersten Leitung ist nun weggefallen.

#### INFORMATION & SERVICE

##### KONTAKT ZUM ANWENDER

Janine Yassine  
QM-Beauftragte der obersten Leitung  
Marston-Domsel GmbH  
yassine@marston-domsel.de

##### KONTAKT ZUM ANBIETENDER

isoportal.one  
h.redmann@qm-berater.de

## Inbetriebnahme über mehrere Meilensteine

Die Projektdauer von der Beauftragung bis zum Betrieb des vollständigen Portals inklusive internes Audit betrug 12 Wochen. Weitere 4 Wochen nach dem internen Audit konnte das Zertifizierungsaudit erfolgreich durchgeführt werden.

Die Inbetriebnahme wurde vom Projektleiter des Softwareentwicklers mittels Meilensteinen gesteuert und überwacht, so dass diese Phase ohne Schwierigkeiten gelang. Lediglich in der ersten Umsetzungsphase mussten zeitweise Nutzer bestärkt werden, nun im Managementsystem mitzuarbeiten.

Die Schulung der Nutzer erfolgte anhand eines Einarbeitungsplans. Die Nutzer wurden entsprechend ihrer Rollen im Managementsystem im Umgang mit den betreffenden Applikationen geschult. Nach der Schulung stehen im Portal Tutorials bereit, um gegebenenfalls die erlernten Informationen zu vertiefen oder nachzulesen.

Im Vergleich zum Wiki-System bewährt sich das Portalsystem an verschiedenen Stellen. Die Beschäftigten waren von Beginn an integriert und werden per E-Mail an anstehende Aufgaben erinnert.

Über einen Link innerhalb der E-Mail gelangt der Nutzer direkt zur offenen Aufgabe. Kenntnisse über die Struktur des Portals sind nicht erforderlich, was zu einer hohen Akzeptanz der Software unter den Kollegen führt. Der Beauftragten der obersten Leitung stehen Übersichtsseiten zur Verfügung, die den Status der Prozesse, der Methoden, der Prozessleistungen und der Kennzahlen darstellen.

Alle erforderlichen Prozessinformationen stehen an zentraler Stelle zur Verfügung und werden zeitgleich an den entsprechenden Stellen in der Software aktualisiert. Der Unternehmensleitung stehen verdichtete Balanced Scorecards zur Unternehmensteuerung sowie automatisierte Kennzahlen in Diagrammen als Frühindikatoren zur Verfügung.

Maßnahmen werden nun pünktlich zum geplanten Termin erledigt, so dass die gewünschten Prozessleistungen erzielt werden. Insbesondere die Aktionsquote zur Bewertung der Maßnahmenumsetzung konnte kontinuierlich verbessert werden. So werden die Vorgabewerte kurzfristig er-

reicht, die Zykluszeiten verkürzt sowie die Quote der Beteiligten erhöht.

Das Portal wurde mit den Standards ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 und ISO 45001 ausgeliefert und gemäß besonderer Anforderungen seitens Marston-Domsel konfiguriert. Zunächst nutzten wir das Qualitätsmanagementsystem und die Basisfunktionen zur Erfüllung der gesetzlichen Forderungen aus dem Arbeitsschutz. Falls weitere Standards umgesetzt werden sollen, können diese schrittweise freigeschaltet werden.

Um die Aktualität des Rechtskatasters nicht selbst überwachen zu müssen, steht ein Rechtsaktualisierungsdienst bereit, der monatlich per E-Mail über die Änderungen der zutreffenden Rechtsquellen informiert.

Die gesetzliche Forderung zur Beurteilung der Arbeitsbedingungen von Beschäftigten nach Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) kann mittels der Applikation „Gefährdungsbeurteilung“ komfortabel umgesetzt und bei Bedarf aktualisiert werden.

Zur fortlaufenden Information der Geschäftsführung und der Beauftragten der obersten Leitung stehen monatliche Reports zur Verfügung, die automatisiert per E-Mail an die entsprechenden Nutzer versendet werden.

Haben sich die wesentlichen Kennzahlen und Indikatoren im Managementsystem etabliert, wird die Schnittstelle zu dieser Datenquelle (ERP-System) automatisiert. Somit werden die Daten tagesaktuell zur Darstellung der Diagramme und Tabellen übertragen und Entscheidungen zu Geschäftsprozessen können immer fundiert getroffen werden. Darüberhinaus ist die Zertifizierungsreife des Managementsystems durch die tagesaktuellen Daten jederzeit sichergestellt. ■

# Greifen Sie jetzt ein!



## Risikomanagement Software

Identifizieren und analysieren Sie Risiken frühzeitig, überwachen Sie diese normgerecht und erstellen und verknüpfen Sie Maßnahmen.

### Ihre Vorteile



Übersichtliches  
Dashboard



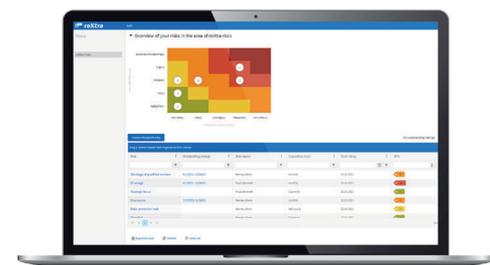
Flexible  
Bewertungen



Maßnahmen  
verwalten



Individuelle  
Risikokategorien



Jetzt Online-Präsentation  
vereinbaren unter  
[www.roxtra.com](http://www.roxtra.com) | [service@roxtra.com](mailto:service@roxtra.com)