

SGS Germany GmbH

Professionelles Labormanagement im Center for Quality Engineering

Das Center for Quality Engineering testet und qualifiziert eine breite Palette an mechanischen, elektrischen und elektronischen Produkten: Telefone, Toaster, elektronisches Spielzeug, Schaltschränke, Speichermodule, Fahrzeugkomponenten, Traktoren aber auch mal ein Marsroboter. Entsprechend vielschichtig sind die Geschäftsfelder des Prüflabors. Sie umfassen Telekommunikation, Elektromagnetische Verträglichkeit (EMV), Produktsicherheit sowie Umweltsimulation mit Klima, Mechanik und Korrosion.

Das Prüflabor der SGS Germany in München verfügt über modernstes Prüf- und Testequipment auf über 5.500 Quadratmetern. In den EMV-Hallen, Fachlaboren sowie Klimakammern und an etwa 90 Arbeitsplätzen bearbeiten knapp 70 Mitarbeiter jährlich rund 1000 Aufträge. Ihr Know-how erstreckt sich über viele verschiedene Industriezweige, von der Informations- und Telekommunikationstechnik über Automotiv und Medizintechnik bis hin zu Automatisierungstechnik oder Elektronikindustrie.

Neben Standard-Prüfungen bieten sie Beratungsleistungen über den gesamten Produktlebenszyklus an, von der Entstehung bis zur Markteinführung. Alle Geschäftsfelder verfügen über spezielle Akkreditierungen, jeweils zusätzlich zur DIN EN ISO/IEC 17025 Akkreditierung. Die Basis für das Center for Quality Engineering wurde bereits 1921 gelegt, mit der Gründung des Instituts für Qualitätstechnik innerhalb der Siemens AG. Seit 2008 gehört das Prüflabor zur SGS Germany GmbH, einem Unternehmen der SGS Gruppe, die beim Prüfen, Testen, Verifizieren und Zertifizieren weltweit führend ist.

Die Ausgangssituation

Das Center for Quality Engineering ist ein unabhängiges akkreditiertes Prüflabor, das alle Aufträge mit externen Kunden abwickelt. Zur Historie und zu den Meilensteinen auf dem Weg dahin gehören viele Jahre Zugehörigkeit zum Siemens Konzern. Noch in dieser Zeit, Anfang des Jahres 2000, war im Zuge der weiteren Professionalisierung beschlossen worden, ein einheitliches Abwicklungstool mit Fokus auf die Prozesse im Prüflabor einzuführen. Dieses sollte die bis dato eingesetzten Microsoft Office Produkte Excel, Outlook und Project sowie die SAP Software teilweise ablösen und sinnvoll ergänzen. Marktrecherchen ergaben, dass standardisierte Projektplanungsprogramme den laborspezifischen Anforderungen nicht genügen würden. Fündig wurde man bei der dacore Datenbanksysteme AG, die Ende der 90er Jahre begonnen hatte, die speziellen Anforderungen von Prüflaboren in ihren Labormanagementsystemen TLP (TestLabPlus) abzubilden.

Ein unschlagbarer Vorteil der Individualsoftware ist es, dass man sie kurzfristig und flexibel anpassen kann. Bei einer Standardsoftware wäre das undenkbar."

Philipp Zinnkann, Business Administration, SGS Germany GmbH, Center for Quality Engineering, München

Die Lösung

In intensiver Zusammenarbeit mit dem Softwarehaus wurden zunächst Funktionen wie Stammdatenverwaltung, Angebotserstellung mit einheitlicher CI, Auftragsabwicklung, Projekt- und Auftragssteuerung sowie eine Schnittstelle zu SAP definiert. Die neue Software ProCon (Projekt- und Prozess-Controlling) wurde innerhalb eines Jahres individuell für die Anforderungen der Münchner entwickelt und Ende 2001 an 85 Arbeitsplätzen installiert.

Nach kontinuierlicher Weiterentwicklung des Programms im Rahmen von Rapid Prototyping Development wurden in 2004 die Module Messmittelverwaltung, die bis dahin immer noch in Excel stattfand sowie Prüfberichtserstellung und integriertes Dokumentenmanagement installiert. Ein wesentliches Ziel war es damals, den Zeitraum zwischen dem Erstellen und der Freigabe von Prüfberichten deutlich zu reduzieren, die Berichte laborübergreifend zu harmonisieren und zu automatisieren. Um damit einen einheitlichen Qualitätsstandard zu generieren.

Die Vorteile

Im gleichen Maße, wie sich Organisation und damit die Prozesse in den Laboren der heutigen SGS Germany GmbH kontinuierlich verändern, passt die dacore Datenbanksysteme AG die Software immer wieder an, in enger Zusammenarbeit und im Dialog mit den Projektverantwortlichen im Laborbetrieb. Anstöße und Vorschläge für die Themen kommen bis heute aus beiden Richtungen, es erweist sich immer wieder als Vorteil, dass der Softwareentwickler mit den Prozessen seiner Kunden bestens vertraut ist. So wird aktuell die bestehende Leistungserfassung komplett überarbeitet und vereinfacht, gemäß dem Ansatz "keep it simple".

Die Prozesse und Arbeitsabläufe hatten sich im Laufe der Jahre immer wieder geändert, die Bedienbarkeit war nicht mehr praxiskonform. Dies wiederum wirkte sich negativ auf die Anwenderzufriedenheit und die Datenqualität aus. Beispielhaft für den proaktiven, flexiblen Denkansatz des Softwarehauses steht nicht zuletzt auch die in 2008 neu entwickelte grafische Benutzeroberfläche, die das Arbeiten mit dem Programm selbst für Neueinsteiger im Labor massiv vereinfacht hat. Die Initiative dafür ging von dacore aus. Zeitgleich mit der neuen Oberfläche wurde das Modul Lieferantenbestellung installiert.

Das Tool war im Zusammenhang mit der neuen Firmierung notwendig geworden. Die Münchner haben damit jederzeit den Überblick über alle eigenen Bestellungen und die

laborinterne Einkaufsabwicklung. Von den Möglichkeiten des Tools profitiert auch der Vertrieb, der seit der Öffnung des Labors in Richtung freier Markt in den letzten Jahren stark gewachsen war. Hier wird intensiv das Customer Relations Management Modul genutzt; zur Kundenstammdatenpflege, für Kundenanfragen, zur Dokumentation von Kontakten, zur Angebotskalkulation und -erstellung mit spezifischen Textbausteinen in Kombination mit dem Office-Paket von Microsoft.

Ausblick

Im Zusammenhang mit der kaufmännischen Auftragsabwicklung innerhalb der SGS Gruppe steht erneut die Kopplung von Labormanagementsoftware und dem in der Unternehmensgruppe vorhandenen SAP System an. Möglich wird dies mit Hilfe des neuen Buchungstools und einer Schnittstelle zur Leistungserfassung in SAP. Diese werden zum Jahreswechsel 2010 eingeführt. Geplant für die Zukunft sind eine integrierte Termin- und Ressourcenplanung, die derzeit noch in Microsoft Project abgewickelt werden, sowie eine Vereinheitlichung der Auftragssteuerung über das ProCon eigene Nachrichtensystem.

dacore Dienstleistungen

- Analyse der Anforderungen
- Erstellung der Anforderungsspezifikation
- Entwicklung der Individualsoftware ProCon
- Client-Server Lösung mit SQL-Datenbank
- Entwicklung der Schnittstellen, u.a. zu SAP
- Installation und Einführung des Systems
- Kontinuierliche Systempflege und -erweiterung
- Technischer Support