



**DB Schenker, internationaler Anbieter für integrierte Logistik- und Speditionsdienstleistungen in den Bereichen Landverkehr, Luft- und Seefracht, Kontraktlogistik und Supply Chain Management sowie Schienengüterverkehr hat mit der Schenker Deutschland AG mehr als 100 Geschäftsstellen in Deutschland. Die Prozesse in diesem Unternehmen unterliegen sehr hohen Qualitätsstandards, die Einhaltung verschiedenster Normen muss sichergestellt sein.**

## SCHENKER DEUTSCHLAND AG SETZT AUF INFORMIERTE MITARBEITER – STATT AUF INFORMATIONSFRIEDHÖFE

***„Mit den Prozessmanagementlösungen sycat Process Designer und sycat Document Manager von sycat IMS konnten wir unseren administrativen Aufwand im Qualitätsmanagement signifikant reduzieren.“***

Dirk Machel, Process Excellence & Development, Schenker Deutschland AG

„Ich habe nicht gewusst, dass ...“ Nicht nur wenn es um Arbeitssicherheit, Qualität oder Umweltschutz geht, jeder Mitarbeiter muss über die ihn betreffenden Prozessvorgaben im Unternehmen genauestens informiert sein. Prozesstransparenz ist für nahezu alle Unternehmensaktivitäten entscheidend – und Grundlage jeder Optimierung, auch im Sinne von Kosteneinsparungen. Bei der Erarbeitung der dafür erforderlichen Prozessbeschreibungen sollen alle kompetenten Mitarbeiter einbezogen werden, was umso schwieriger wird, je mehr Standorte ein Unternehmen hat. DB Schenker, internationaler Anbieter für integrierte Logistik- und Speditionsdienstleistungen in den Bereichen Landverkehr, Luft- und Seefracht, Kontraktlogistik und Supply Chain Management sowie Schienengüterverkehr hat mit der Schenker Deutschland AG mehr als 100 Geschäftsstellen in Deutschland. Die Prozesse in diesem Unternehmen unterliegen sehr hohen Qualitätsstandards, die Einhaltung verschiedenster Normen muss sichergestellt sein. Mit den im Einsatz befindlichen grafikorientierten Werkzeugen, ergänzt um MS Office-Dokumente, war eine standardisierte Prozessdarstellung nur schwer umsetzbar, der Administrationsaufwand unnötig hoch.

Die standardisierte Prozessdarstellung und die Automatisierung von administrativen Routinen, um die gängigen Normen in den Bereichen Qualität, Umwelt und Arbeitssicherheit zu erfüllen, gaben bei der Schenker Deutschland AG den Ausschlag dafür, sich für die Oracle basierten Prozessmanagementlösungen sycat Process Designer und sycat Document Manager zu entscheiden – die Ergebnisse im Bereich Kontraktlogistik belegen die Richtigkeit dieser Wahl.

## PILOTEINFÜHRUNG KONTRAKTLOGISTIK ERFOLGREICH ABGESCHLOSSEN



In der ersten Phase richtete sich der Fokus zunächst auf den Standort Hannover, wobei sämtliche Prozesse aufgenommen, in sycat abgebildet und analysiert wurden. Drei Monate später erfolgte die Dokumentation der Prozesse an den weiteren Standorten dieses Geschäftsbereichs. Dass die Einführung im Geschäftsbereich Kontraktlogistik bzgl. Prozessoptimierung nur geringes Potenzial bot, wusste man bei der Schenker Deutschland AG von Anfang an, denn die Prozesse waren bereits seit Jahren systematisch weiterentwickelt worden. Darüber hinaus treten an jedem Standort sehr spezifische Abläufe auf, die aus den unterschiedlichen Vorgaben der Automobilhersteller, die dort betreut werden, resultieren. Das primäre Ziel der

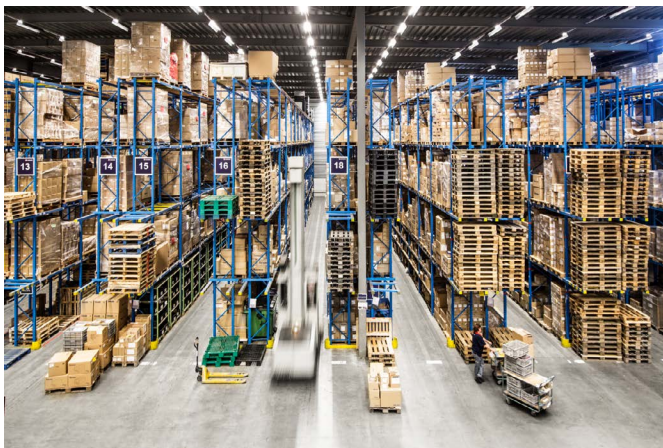
Einführung war daher zunächst nicht Optimierung durch Standardisierung, sondern die Erstellung einer umfassenden Prozessdokumentation, die den QM Normen ISO 9001, VDA 6.1, VDA 6.2, Umweltmanagement 14001 sowie Arbeitssicherheit OHSAS 18001 gerecht wird und zusätzlich eine wirtschaftlich orientierte Nachvollziehbarkeit sicherstellt.

Dazu meint Dirk Machel: „Zunächst wollten wir Erfahrungen bei der Einführung sammeln und die methodischen Vorgaben bzw. Standards in der Praxis validieren. Durch sycat verfügen wir jetzt über eine einheitliche und zentrale Dokumentation, die dank Integration von Prozessdarstellung und weiterführenden Informationen in einem zentralen Werkzeug vollständig ist. Die Handhabung ist einfach: Jeder Anwender bearbeitet seinen eigenen Bereich, was die dezentrale Pflege durch die lokalen Qualitätsverantwortlichen erheblich erleichtert.“ An verschiedenen Standorten sind insgesamt 40 Mitarbeiter für die laufende Aktualisierung der Prozessbeschreibungen verantwortlich. In der Zentrale werden die Änderungen auf mögliche Logikfehler und Optimierungspotenziale geprüft, ansonsten kann jeder Standort autonom agieren – eine Flexibilität, die man zu schätzen weiß, da die Prozesse aufgrund des sehr dynamischen Umfelds bei DB Schenker häufigen Änderungen unterworfen sind.

## TROTZ HOHER DYNAMIK: AKTUELLE PROZESSE SIND FÜR ALLE MITARBEITER TRANSPARENT

Als in der Geschäftsstelle Hannover-Logistik der Schenker Deutschland AG für die Bewirtschaftung des Lieferantenparks ein neues sprachgestütztes System für die Kommissionierung eingesetzt wurde, mussten sämtliche Prozessbeschreibungen überarbeitet werden. Mithilfe von „Pick by Voice“ wird die Kommissionierung beschleunigt und zudem die Fehlerquote verringert.

„Direkt nach Freigabe der Prozessbeschreibungen wurden die betroffenen Mitarbeiter per E-Mail darüber unterrichtet“, sagt Dirk Machel. „Dafür hat der sycat Document Manager automatisch gesorgt.“ Während die gesamte Dokumentenlenkung in der Vergangenheit manuell abgewickelt wurde, stehen jetzt alle aktuellen Arbeitsergebnisse über die sycat Document Manager Portallösung zur Verfügung. Für die verschiedenen Prozessbereiche wurden Adressatenkreise definiert und rund 500 Mitarbeiter des Geschäftsbereichs Kontraktlogistik entsprechend ihrem Informationsbedarf zugeordnet.



Bei jeder Änderung in einem für sie relevanten Bereich werden sie jetzt automatisch per E-Mail darüber informiert, dass eine neuere Version einer Beschreibung im Portal zum Download zur Verfügung steht. sycat Document Manager stellt darüber hinaus die normkonforme Verwaltung aller Dokumente sicher. Im Portal sind sämtliche aktuellen Dokumente verfügbar, ungültige – das heißt veraltete – Dokumente werden automatisch archiviert.

„Die Dokumentennutzung beziehungsweise -verteilung ist jederzeit nachvollziehbar und nachweisbar“, erläutert Dirk Machel. „Mitarbeiter, die aus verschiedenen Gründen nicht anwesend sind, erhalten die Informationen zwar mit Zeitverzögerung, wir können aber definitiv sicherstellen und auch belegen, dass sämtliche Mitarbeiter entsprechend informiert werden. Mit den Prozessmanagementlösungen sycat Process Designer und sycat Document Manager von sycat IMS konnten wir unseren administrativen Aufwand reduzieren“, fasst Dirk Machel zusammen.

Die integrierte Prozessmanagement-Software sycat ist ein Standardwerkzeug für die systematische datenbankgestützte Organisations- und Prozessgestaltung. Die Entscheidung bei DB Schenker fiel aus mehreren Gründen zugunsten der ausgereiften Software, die bei 1.450 Unternehmen weltweit im Einsatz ist, aus. Der umfassende Leistungsumfang von sycat deckt alle Anforderungen der Schenker Deutschland AG ab, der zentralisierte Oracle-basierte Ansatz ermöglicht den Zugriff aller Standorte und ihr modularer Aufbau die sukzessive Einführung. Darüber hinaus punktete sycat IMS bei der Auswahl durch die Kundennähe und überzeugte durch die fundierten Referenzen im Leistungsverbund der drei Geschäftsfelder Consulting für Integrierte Managementsysteme, Prozessmanagement Tools (BPM) und Process Engine für Workflowautomatisierungen.

Bildnachweis:

Archivnummer: DB1177 - Titel: DB Schenker LKW

Urheber: Volker Emersleben - Copyright: Deutsche Bahn AG / Volker Emersleben

Archivnummer: DB93073 - Titel: DB Schenker eröffnet erstes eigenes Logistikzentrum im Mittleren Osten

Urheber: DB Schenker - Copyright: Deutsche Bahn AG / DB Schenker

Archivnummer: DB95957 - Titel: DB Schenker unterstützt die Elektronik-Industrie mit technischen Dienstleistungen (Niederlande)

Urheber: Michael Neuhaus - Copyright: Deutsche Bahn AG / Michael Neuhaus