

Danisco Sugar og QMS

Danisco Sugar styrker konkurrenceevne med dokumenthåndteringssystem

Udfordring:

En ny sukkerreform i hele EU har medført øget konkurrence på sukkermarkedet. For Danisco Sugar medfører konkurrencen et øget behov for fleksibilitet og omstillingsparathed i organisationen. Derfor ønskede Danisco Sugar bl.a. at opdatere sit Lotus Notes-baserede dokumenthåndteringssystem QMS.

Løsning: Danisco valgte Symfoni Software Danmark til at opdatere deres dokumenthåndteringssystem QMS. Ud over at forenkle dokumenthåndteringen har Symfoni sørget for en langt mere intuitiv brugerflade og et tidssvarende design. Danisco Sugar har selv sørget for test og introduktion til brugerne og har dermed været med til at sælge det opdaterede system ind til medarbejderne og videreudvikle knowhow om systemet internt i Danisco.

Udbytte:

Med den opdaterede version af dokumenthåndteringssystemet QMS har Danisco Sugar fået samme velkendte Lotus Notes brugerflade i alle deres programmer og en enklere struktur i dokumenthåndteringen. I dag er omfanget af dokumenter blevet reduceret med 10 procent, og Danisco Sugar har fået en mere moderne og fleksibel it-infrastruktur, der er med til at ruste virksomheden til den øgede konkurrence på markedet.

Danisco Sugar har inden for de seneste år oplevet store forandringer. Blandt andet har en ny sukkerreform i hele EU øget konkurrencen af salg af sukker, og Danisco Sugar skal over de kommende år spare 300 millioner kroner i de nordiske lande, Tyskland og Litauen. Derfor har Danisco Sugar et stort behov for at være en strømlinet og moderne organisation med fleksible forretningsgange, der hurtigt kan tilpasses skiftende krav og behov.

Danisco Sugar har gennem mange år dokumenteret deres produktion og administration i en Lotus Notes-applikation: Symfoni Softwares QMS-applikation. Der er i dag 250 brugere på applikationen, som rummer næsten 5000 kvalitetsdokumenter. Desuden er der mange forskellige afdelinger fra meget forskellige kulturer i både Danmark, Sverige, Litauen og Tyskland, der benytter dokumenterne løbende.

It-infrastruktur - hovedvej haves, motorvej ønskes
Danisco Sugar stod over for den udfordring, at deres dokumenthåndteringssystem var blevet umoderne. Applikationen var i sin tid udviklet på en Notes 4,6-plattform, og efterhånden var der lavet for mange ad hoc-tilpasninger. Derfor kneb det med brugervenligheden og overblikket. Desuden udnyttede applikationen slet ikke de tekniske muligheder, som Notes-plattformen anno 2006 giver.

”Jeg foretog en mindre undersøgelse som viste mig, at der ikke ville være nogen økonomisk gevinst ved at skifte til et andet system end QMS, som vi har kørt med i mange år. Derfor valgte jeg at undgå mere forvirring i organisationen end højest nødvendigt og bygge videre på Lotus Notes og Symfoni Softwares dokumenthåndteringssystem QMS, som vi dog har valgt at kalde DMS for Document Management System i Danisco Sugar” siger Jakob Neimann, System Manager i Danisco Sugar, og fortsætter

”Vi har i mange år brugt Symfoni som sparringspartner i forbindelse med vores Lotus Notes applikation, fordi de har en meget høj grad af forståelse for Danisco Sugars behov og en vilje til at imødekomme vores krav. Derudover har Symfoni et indgående kendskab til Lotus Notes og de fordele som applikationen kan tilføre Danisco Sugar, og det var det, som vi gerne ville udnytte i vores seneste samarbejde.”

Udvikler, der rent faktisk udvikler

Tidligere brugte Danisco Sugars udvikler meget af sin tid på at håndtere småfejl, administration og små-ændringer. Dokumenthåndteringssystemet havde over 80 overordnede views - en slags oversigter - som er meget tidskrævende at vedligeholde. I det opdaterede system er de tidskrævende views afskaffet og afløst af embedded views, som er nogle mere intuitive oversigter.

Danisco Sugar har selv stået for test af systemet, uddannelse af superbrugere og generel udbredelse af kendskabet til ændringerne af systemet.

”Processen har skabt en dialog omkring ændringerne og både superbrugere og koordinatører har

taget ejerskab i systemet. Vi har derfor fået en bedre platform internt i virksomheden for forståelse og anvendelse af Symfoni Software applikationen QMS/DMS. Og vores udvikler har nu rent faktisk tid til at udvikle,” siger Jakob Neimann.

Brugervenlighed fra Assens til Panevėžys

At få bl.a. komplekse lovmæssige krav fra fx EU implementeret i Danisco Sugar kræver en dokumenthåndteringsproces, der er til at gennemskue for både de medarbejdere, der opdaterer dokumenterne, og de medarbejdere, der bruger dokumenterne. Et eksempel kunne være, når der opstår et krav om, at transport af roer og fiberprodukter fra sukkerproduktionen, der skal bruges til dyrefoder, ikke må transporteres i lastbiler, der har fragtet benmel. I sådanne tilfælde skal der implementeres og dokumenteres nye arbejdsgange og kontrolforanstaltninger, som både koordinatorene og de ansatte i vejerboden kan forholde sig til.

Ændringerne har også ensrettet Daniscos brug af forskellige versioner. Tidligere var Danisco Sugars dokumenthåndteringssystem præget af ad hoc-løsninger, der blandt andet indebar, at applikationen fandtes i både en svensk og en dansk version, hvilket var u hensigtsmæssigt at vedligeholde. Der var desuden flere processer, som kunne optimeres i forhold til opdateringer af dokumenter, og strukturen virkede ulogisk. Ved hjælp af Symfonis opdatering af applikationen er der nu kun én version, som kan bruges lige godt i alle lande, da den er på engelsk. Dokumentændringer er også blevet mere enkle og brugervenlige, da systemet selv giver besked til relevante brugere om ændringer via Notes-mail.

Fordelen ved at beholde QMS applikationen er også, at medarbejderne får en hjemmebanefordel, fordi brugergrænsefladen er den samme som i alle Daniscos Sugars øvrige Notes-systemer. Det betyder blandt andet, at EU's krav i forbindelse med foranstaltninger mod Kreutzfeldt-Jacob-syndromet implementeres lige problemfrit i vejerboden i Assens som på direktionsgangen i Panevėžys i Litauen, idet procedurerne er lettere tilgængelige.

”Vi oplever størst succes dér, hvor vi har en bred brugerflade og rammer lige fra direktører til time-lønnede. Eftersom vi har et system, der opererer i fem forskellige lande, har vi også været tvunget til at tage højde for forskellige kulturer. Den vigtigste faktor vi vil arbejde med er at slanke systemet, så indholdet har været nemmere at strukturere. Man kan sige, at kravene om dokumentation de senere år har flyttet sig fra at handle om kvantitet til kvalitet: at styre risici og skabe værdi,” siger Jakob Neimann.

Mængden af dokumenter reduceret med 10 %

”Det indholdsmæssige i dokumenthåndteringen er det mest interessante, og det skal give os en skarphe d og en klarhed til at indgå i den øgede konkurrence på sukkermarkedet. Indtil videre, hvor den opdaterede Symfoni Softwares QMS-applikation har været i luften i et halvt år, har vi allerede reduceret omfanget af dokumenter med en tiendedel,” siger Jakob Neimann og slutter:

”En mulighed for at få endnu større udbytte af applikationen er at løfte brugen op på det webbaserede plan, som Symfoni allerede har forberedt i systemet. Det er en ny fase, som vil gøre applikationen endnu mere brugervenlig, og her forventer vi også at bruge Symfoni Software som sparringspartner.”

