

Met de oplossingen van Information Builders, één van 's-werelds grootste niet-gebonden softwareleveranciers, wordt informatie de drijvende kracht achter elke organisatie.

Customer Profile



Koos Dekker, Jeroen Keijer (beiden Philips CE), Herman Dijkman (Atos Origin) en Jan Mensink (Philips CE): "WebFOCUS helpt wereldwijd het productieproces te verbeteren"

Snapshot

Organisatie

Philips Consumer Electronics is één van de drie grootste fabrikanten van consumentenelektronica ter wereld.

Uitdaging

Philips CE heeft tientallen fabrieken en werkt met een kleine 900 toeleveranciers en productiepartners. Zorg voor informatievoorziening die de kwaliteit van de producten en de productieprocessen overal ter wereld optimaal en kosten-effectief ondersteunt.

Strategie

Realiseer een wereldwijde en gemakkelijk te onderhouden Business Intelligence omgeving met één centrale database waar interne en externe gebruikers via het web eenvoudig toegang toe hebben en waarin de kwaliteit van de toegeleverde componenten, producten en diensten kan worden geanalyseerd.

Resultaten

- Betrouwbare informatie wereldwijd toegankelijk;
- Betere aansturing leveranciers;
- Hogere kwaliteitsniveaus van de producten en productieprocessen;
- Consolidatie databases;
- Geen software-installatie op de werkplek;
- Terugverdientijd minder dan 1 jaar;
- Grote en structurele besparingen.

Information Builders Oplossing

WebFOCUS, ReportCaster en Maintain

WebFOCUS helpt Philips CE 'To make things better'

Business Intelligence software cruciaal voor het wereldwijd monitoren en optimaliseren van de kwaliteit van consumentenelektronica.

Voor een A-merk als Philips is kwaliteitsbeheersing van vitaal belang. De kosten van het productieproces zijn sterk afhankelijk van de kwaliteit van de geleverde componenten. En consumenten moeten erop kunnen rekenen dat ze goede producten in huis halen als ze Philips kopen. WebFOCUS geeft zicht op de kwaliteit van de toeleveranciers in een complexe en mondiale omgeving.

Outsourcing

De trend van productie-outsourcing is na de computerindustrie nu ook doorgebroken in de consumentenelektronica. Philips Consumer Electronics (CE) loopt voorop. De rol van de merkfabrikant verandert. Philips CE legt zich meer toe op product-

"We streven naar Zero Defects, naar topkwaliteit. WebFOCUS is daarbij een belangrijk hulpmiddel."



Jan Mensink

ontwikkeling, assemblage, marketing en branding, terwijl de productie van niet-vitale componenten en onderdelen zoveel mogelijk buiten de deur wordt gedaan. Gespecialiseerde leveranciers kunnen dat beter en vaak goedkoper. Veel productie wordt verplaatst naar landen waar de groei groot is of de lonen laag, zoals China. Het is dan wel zaak om de kwaliteit van de geleverde componenten goed te blijven monitoren. Afstand- en tijdsverschillen mogen geen beletsel zijn. Dat vraagt om innovatieve en flexibele informatievoorziening. Information Builders met WebFOCUS voorziet daarin.

Goed, beter, best

Philips is continu op zoek naar nieuwe manieren om producten te verbeteren en de consument innovatieve producten te bieden. "We streven naar Zero Defects, naar topkwaliteit." Dat zegt Koos Dekker, General Manager Purchasing Process and Support Group bij Philips CE. Philips heeft een programma opgezet om voor al zijn producten en diensten steeds hogere kwaliteitsniveaus te kunnen bereiken. Dit kwaliteitsprogramma is van invloed op alle medewerkers en processen, in elk land en bij elk bedrijfs-onderdeel – van hoog tot laag. Philips heeft het programma BEST (Business Excellence through Speed and Teamwork) genoemd. Met BEST wil Philips business excellence realiseren. Eerdere succesvolle initiatieven zijn in het programma opgenomen om er zeker van te zijn dat Philips zoveel mogelijk van de successen uit het verleden leert. Snelheid en samenwerking vormen de kern van BEST. Iedereen bij Philips weet dat het perfectioneren van de bedrijfsprocessen alleen mogelijk is door optimaal met elkaar samen te werken. Daarom richt Philips zich op slimmer werken, het verkorten van de doorlooptijd, samenwerken en leren van succesvolle praktijkvoorbeelden. Business Intelligence informatiesystemen zijn daarbij belangrijke hulpmiddelen.

'Sorry, no computer'

Kwaliteitsmanagementsystemen lopen als een rode draad door de bedrijfsgeschiedenis van

Philips. Tien jaar geleden al werd Information Builders ingeschakeld voor de ontwikkeling van het kwaliteitsmonitoring-systeem FRR (Failure Registration and Reporting). FRR is een zogeheten Parts Per Million (PPM) Management System. In het systeem wordt in de fabriek de uitval van componenten vastgelegd en geanalyseerd. Kwaliteitsmanagers kunnen zien wat de uitval is van specifieke componenten, van welke leveranciers deze afkomstig zijn, in welke fabrieken ze gebruikt zijn en waar de uitval optrad. De informatie die daar uitkomt, dient om het productieproces te verbeteren en de leveranciers aan te sturen. Tientallen fabrieken wereldwijd werkten met de software. Jan Mensink, Quality Expert bij Philips CE en geestelijk vader van FRR: "Ook al was FRR state-of-the-art toen we het opzetten, het had ook beperkingen. Het installeren van nieuwe versies en functionaliteit moest lokaal en handmatig gebeuren. Dat ging wel eens fout. Niet overal waren dezelfde voorzieningen aanwezig. Ik weet nog goed dat ik aan een inkoopmanager in Beijing vroeg wanneer hij kon beginnen. 'Sorry, we have no computer' was het antwoord." Die tijden zijn inmiddels wel voorbij.

Investerings beschermd

De FRR-gegevens werden lokaal in een database gestopt en eens per maand via File Transfer geupload naar de centrale FOCUS database van Information Builders. Vanuit de centrale database kon een volledig beeld van de wereldwijde leveranciers verkregen worden. In 2002 besloot Philips tot een modernisering van het informatiesysteem en tot verdere benutting van de internetvoorzieningen. Mensink: "We hebben een aantal opties geëvalueerd. In eerste instantie gingen onze gedachten uit naar SAP, omdat we daar wereldwijd op standaardiseren. De basis reportingfunctionaliteit van SAP R/3 bleek echter te beperkt. Nieuwbouw op basis van SAP was geen optie, het ontbrak ons aan de mensen en middelen. Ook naar Lotus Notes hebben we goed gekeken. WebFOCUS bleek echter de beste oplossing, temeer omdat de

Customer Profile

bestaande FRR-functionaliteit zich snel en gemakkelijk liet upgraden. Onze eerdere investeringen in de Information Builders-technologie bleven beschermd." Belangrijk was ook dat WebFRR gemakkelijk integreert met andere systemen. Natuurlijk met SAP, maar ook met de grote centrale Philips CE-database, waarin alle codes van componenten, producten, leveranciers en dergelijke vastliggen.

In iets meer dan zes maanden was WebFRR, de nieuwe en op het web gebaseerde versie van FRR, operationeel. "De historische data hebben we ook overgezet naar WebFRR. We kunnen terugkijken tot 2001. Gebruikers waar ook ter wereld hebben alleen maar een browser nodig om het systeem altijd en overal te kunnen raadplegen. De bewerkelijke installatie van de client-software op iedere gebruikers-PC is voorbij. Beheer en onderhoud gebeuren nu centraal vanuit Eindhoven. De WebFRR-database wordt rechtstreeks gevoed, deels handmatig en deels automatisch vanuit SAP. We zijn druk bezig verdere ontwikkeling te doen", zegt Herman Dijkman, vanaf het begin betrokken bij de ontwikkeling en het onderhoud van FRR en nu WebFRR. Eerst binnen Philips en later vanuit Atos Origin. WebFRR biedt zogeheten 'closed loop Business Intelligence': de gebruikers krijgen niet alleen informatie aangeboden, ze kunnen met de browser ook mutaties aanbrenge in de centrale WebFRR-database. Dijkman prijst de gebruikersvriendelijkheid van het systeem. "Je kunt heel flexibel zelf je rapportages samenstellen door op een intuïtieve manier filters op de informatie aan te brengen. Die filterinstellingen worden bewaard voor de volgende keer. De responsetijden zijn zeer kort, zelfs bij veelomvattende bevragingen. WebFRR biedt een ruime keuze aan output-formats: Word, Excel, pdf en e-mail." Mensink: "We kijken naar ReportCaster van Information Builders waarmee vaste rapportages op gezette tijden automatisch worden aangemaakt en gedistribueerd. Handig voor management-meetings."

Integratie productieketen
WebFRR geeft real-time inzicht in de kwaliteit per component, fabriek, leverancier, organisatie, regio, etc. Het systeem verschaft geaggregeerde managementinformatie en trendanalyses, maar biedt ook de mogelijkheid tot op detailniveau af te dalen. WebFRR zorgt voor verdere integratie van de productieketen. Niet alleen de eigen fabrieken en de interne leveranciers van Philips CE hebben toegang tot de informatie waarvoor ze geautoriseerd zijn, maar ook de externe leveranciers. In totaal zijn nu alle 28 fabrieken (interne en EMS-fabrieken) waar Philips CE producten worden geproduceerd op het systeem aangesloten. Mensink: "Een nieuwe fabriek of leverancier hebben we in een half uur online." Iedereen kan, afhankelijk van de autorisatie, precies zien hoeveel uitval er is en waar die door veroorzaakt wordt. "We hebben geen discussie meer met onze leveranciers over waar de fout ligt. Het systeem vertelt ons de waarheid. Het is gemakkelijker om na te calculeren", zegt Dekker. Philips onderscheidt twee 'feedback loops' met de leveranciers: tactisch en strategisch. Tactisch wil zeggen in de dagelijkse operaties. Dekker: "Het feit dat de leveranciers zelf real-time toegang hebben tot WebFRR heeft de 'feedback loop' aanzienlijk verkort, van weken tot uren. De zichtbaarheid vergroot de motivatie om problemen snel aan te pakken, zowel bij leveranciers als op de eigen Philips-sites. De kwaliteitsverbetering komt veel sneller tot stand. Strategisch helpt het systeem ons om de lange termijn performance van onze leveranciers te evalueren en onze onderhandelingspositie en de supply base strategie te bepalen. WebFRR-rapportage vormt een belangrijke pijler onder ons strategisch Purchase Management proces."

Honger naar informatie
WebFRR stilt een grote honger naar informatie die er binnen en buiten Philips CE heerst. Kwaliteitsmanagers willen precies weten hoe het er in de fabriek aan toegaat. Suppliers willen weten hoe hun producten presteren

"Gebruikers waar ook ter wereld hebben alleen maar een browser nodig om het systeem altijd en overal te kunnen raadplegen"



Koos Dekker

PHILIPS

Voor meer informatie

Information Builders

Dr. Willem Dreesweg 2

1185 VB Amstelveen

Postbus 858

1180 AW Amstelveen

Tel.: +31 (0)20 456 33 33

Fax: +31 (0)20 456 33 00

www.informationbuilders.nl

www.informationbuilders.com

E-mail: info@ibi.nl

om snel te kunnen reageren en verbeteren. Immers, als hun componenten ondermaats presteren, kost het ze geld en als het structureel is kan het ze zelfs business kosten. Inkopers hebben de informatie nodig om hun leveranciers te kunnen aansturen. Het systeem helpt Philips ook de productontwikkeling te verbeteren. "Als je weet dat een specifiek onderdeel veel of vroeg uitvalt, kun je besluiten een ander onderdeel te kiezen of het ontwerp te veranderen zodat het niet meer gebruikt hoeft te worden."

Snel terugverdiend

WebFRR laat een overtuigende ROI zien. De vaste jaarlijkse kosten zijn teruggebracht van €200K tot €60K. De eenmalige investering bedroeg €130K. WebFRR heeft zich binnen een jaar terugverdiend. "Daar komen de opbrengsten uit procesverbetering nog bij", zegt Dekker. Mensink en Dijkman zijn al bezig met de volgende functionaliteit: het uitbreiden van de rapportage met financiële informatie. "WebFRR registreert nu alleen het uitvallen van onderdelen, nog niet de daarmee gepaard gaande kosten. Soms moet je tijdens de productie een defect onderdeel vervangen. De waarde van dat onderdeel bedraagt soms fracties van eurocenten, maar het opsporen en vervangen kan tientallen euro's kosten aan arbeidsloon. We willen daar meer van weten om beter te kunnen sturen." Ook wil het Purchasing Management met WebFRR gaan registreren wat de uitval is nadat de producten de fabriek hebben verlaten en zijn verkocht (Field Failure Rate). Dan kan ook dat deel van de productcyclus worden geanalyseerd en verder verbeterd. Het kan immers zijn dat componenten die alle kwaliteitstests in de fabriek hebben doorstaan, toch voortijdig de geest geven bij alledaags gebruik. Mensink: "Ook daar geldt: het binnen de garantietermijn moeten vervangen van een klein onderdeel kan aanzienlijke kosten met zich mee brengen." Met de Field Failure Rate-registratie heeft

Philips de kwaliteitscirkel gesloten. Wat de fabriek inkomt en wat eruit gaat wordt dan gecontroleerd met WebFOCUS. Het mag duidelijk zijn dat Philips CE met de toepassing van WebFOCUS een stevig en toekomstvast fundament onder de informatievoorziening heeft gelegd.

Voordelen gebruikers

- Informatie gemakkelijk toegankelijk via de browser;
- Informatie geconsolideerd op één plaats;
- Één waarheid;
- Platform voor integrale managementinformatie;
- Sneller beslissen op basis van eenduidige informatie;
- Zeer gebruikersvriendelijke en flexibele user interface;
- Snelle inleertijd, training praktisch overbodig;
- Strategisch inkoopvoordeel: suppliers beter aangestuurd en gecontroleerd.

Voordelen IT

- Snel kunnen inspelen op veranderingen in de informatiebehoefte;
- Sterke vereenvoudiging beheer;
- Alles met de browser: geen lokale installatie en configuratie;
- Sterke vereenvoudiging infrastructuur;
- Functionaliteit gemakkelijk uit te breiden;
- Bewezen betrouwbaarheid;
- Nagenoeg onbeperkte schaalbaarheid.

Voordelen Business

- Flexibel, gemakkelijk uitbreidbaar platform in termen van gebruikers en applicaties;
- Betere benutting bestaande investeringen;
- Lagere kosten van beheer en communicatie;
- Toekomstvast platform voor Enterprise Business Intelligence;
- Beter inzicht in de business en de prestaties van de verschillende landen;
- Andere gebruikers gemakkelijk te bedienen.