

Phoenix Contact : une gestion de projets facilitée par Quality Companion



Phoenix Contact, l'un des principaux développeurs de produits électriques industriels et de technologies électroniques, utilise Quality Companion by Minitab pour rationaliser les processus d'exécution de ses projets d'amélioration continue.

LES FAITS

ORGANISATION

Phoenix Contact

PRESENTATION

- Leader de la technologie des connexions électriques et de l'automatisation industrielle
- Siège social aux Etats-Unis à Harrisburg, dans l'état de Pennsylvanie)
- Fondé en 1981
- Plus de 500 employés aux Etats-Unis
- 47 filiales dans le monde entier

PROBLEMATIQUE QUALITE

Transformer le processus d'exécution des projets d'amélioration de la qualité Lean Six Sigma

PRODUITS UTILISES

Quality Companion by Minitab®

RESULTATS

- Exécution plus rapide et plus cohérente des projets
- Centralisation de tous les documents afférents au projet dans un seul fichier
- Des millions de dollars d'économie pour l'entreprise

Phoenix Contact développe, produit et distribue plus de 25000 produits électriques et électroniques pour alimenter, protéger, connecter et automatiser des systèmes et des équipements dans de nombreux secteurs industriels. Sa priorité est de garantir à ses clients une qualité de conception et de fabrication exceptionnelle.

En raison de sa large gamme de produits, Phoenix Contact accorde beaucoup d'importance à l'optimisation des processus, pivot de sa démarche d'amélioration continue. L'entreprise met d'ailleurs chaque année en œuvre des projets d'amélioration tant dans ses unités liées à la production qu'au sein de ses services transactionnels. Par le passé, les équipes exploitaient des outils logiciels différents selon la tâche à accomplir, ils devaient par conséquent saisir les données du projet à plusieurs reprises, répétant les mêmes informations dans une multitude de formulaires distincts, incapables de communiquer entre eux. Dès la mise en place de l'application Quality Companion développée par Minitab pour gérer l'ensemble de l'initiative Lean Six Sigma, ils ont économisé du temps et de l'argent. "Companion rassemble tout ce dont nous avons besoin en une seule application", affirme Monsieur Joe Russo, Master Black Belt. "Ce logiciel a permis de transformer notre déploiement de l'amélioration continue en passant d'un système manuel à un programme informatisé intégré efficace."

Le problème

Phoenix Contact contrôle tout le cycle de ses produits, de la conception, à la production, mais aussi de l'assemblage, à la commercialisation, la logistique, la facturation et au service après-vente. La documentation des projets d'amélioration continue à chacune de ces étapes s'avérait très fastidieuse et se traduisait par un grand nombre de fichiers de format, de mise en page et de logique différents.

Visitez www.minitab.com pour plus d'informations sur l'amélioration de la qualité.

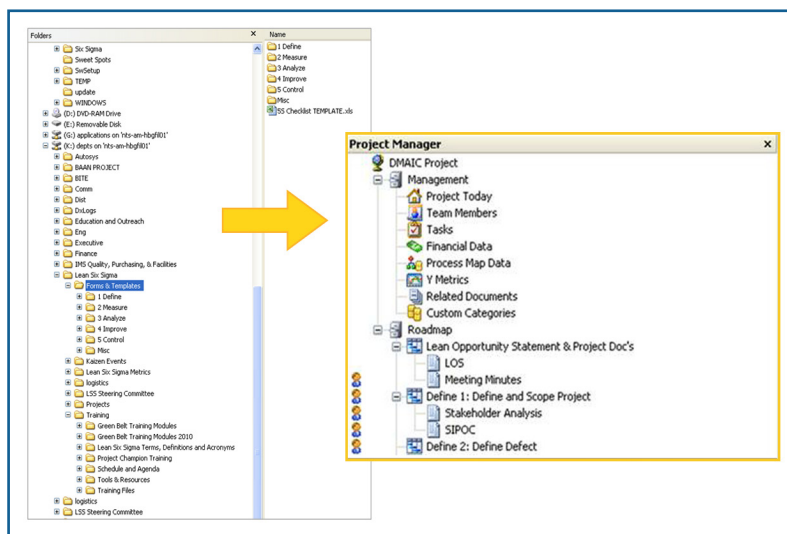
Les équipes d'amélioration peinaient à localiser les dossiers informatiques relatifs à un projet spécifique et redoutaient de devoir les mettre à jour. La direction éprouvait quant à elle de grandes difficultés à suivre l'état de chaque projet et à informer les parties prenantes au sein de l'entreprise des évolutions en cours.

Outre ce frein lié à la documentation et l'archivage, la variété des logiciels utilisés contraignait les acteurs à saisir plusieurs fois les mêmes informations. De plus, dès qu'une donnée figurant dans plusieurs formulaires devait être modifiée, chaque formulaire concerné devait individuellement être mis à jour, avec un risque d'erreur non négligeable. Un temps précieux était ainsi consacré à une tâche répétitive sans valeur ajoutée.

Les acteurs du programme Lean Six Sigma chez Phoenix Contact n'étaient donc pas assistés efficacement par les technologies disponibles, au contraire, celles-ci leur compliquaient l'exécution des étapes nécessaires à un projet d'amélioration. "Lorsque des Green Belts intégraient l'équipe, ils étaient découragés et paniqués par la multitude de logiciels, de procédures et de documentation à comprendre, assimiler ou s'approprier", explique Joe Russo. "De nombreux utilisateurs étaient incapables de choisir le bon outil selon l'étape du projet en cours."

L'apport de Quality Companion

Pour solutionner ces problèmes, Minitab Inc. a conçu Quality Companion. Cette application informatique permet de planifier, d'exécuter, de gérer, de suivre, de synthétiser et de documenter tous les types de projets d'amélioration de la qualité dans un seul fichier facile à partager, à modifier ou à verrouiller. "Grâce à Companion, toutes les données relatives à nos projets sont centralisées" se réjouit Monsieur Russo. "Je serais incapable de revenir en arrière c'est-à-dire gérer des projets en exploitant de multiples fichiers et plusieurs logiciels."



Quality Companion aide les acteurs concernés par la démarche Lean Six Sigma de Phoenix Contact à gérer les documents et les outils dont ils ont besoin pour réaliser des projets d'amélioration continue dans une seule application, plutôt que dans plusieurs fichiers et dossiers sur le réseau.

Un autre bénéfice de Quality Companion est l'agencement logique bien documenté des outils Lean et DMAIC de la méthode Lean Six Sigma dans une feuille de route concise, pragmatique avec des fiches explicatives riches en conseils à la demande et en exemples clairs et bien choisis. Ainsi, les utilisateurs chez Phoenix Contact ont été aidés dans le choix et la mise en œuvre des outils Lean Six Sigma. "Le lancement et l'exécution d'un projet sont grandement simplifiés et facilités" en conclut Monsieur Russo.

Selon lui, le logiciel Quality Companion est utile à tous les utilisateurs concernés, notamment les Belts Lean Six Sigma, et ce quelque soit leur niveau de certification dans l'entreprise et quelque soit le niveau de complexité des projets qu'ils mènent. "Companion met à disposition de tous nos utilisateurs (des Green Belts en formation aux plus expérimentés) des outils de gestion de projet efficaces."

L'application Quality Companion réduit également de manière significative le temps consacré par les équipes à la saisie et à l'actualisation des données dans les différents formulaires exploités. Les outils intégrés du logiciel permettent le partage des données d'une fonctionnalité, d'un formulaire, d'un tableau à l'autre. Ainsi, lorsqu'un formulaire est créé ou mis à jour, les autres sont édités automatiquement en fonction des données communes. "Nous avons gagné du temps en évitant des saisies redondantes de données et en limitant les tâches administratives nécessaires pour résumer et communiquer un état des lieux des projets", précise ainsi Joe Russo.

Enfin, un atout certain de Quality Companion est la facilité avec laquelle les formulaires, les outils, la feuille de route Roadmap® et les fiches explicatives peuvent être personnalisés. "Nous avons développé nos propres modèles de formulaires pour exécuter nos projets et nous nous sommes assurés qu'ils sont liés entre eux de telle sorte qu'ils sont automatiquement mis à jour lorsque des données sont ajoutées ou modifiées", indique Monsieur Peter Muller, Green Belt et directeur qualité.

Pour Joe Russo, Quality Companion est particulièrement utile pour suivre et vérifier les statuts des projets; pour présenter les évolutions et les résultats à la direction et aux principales parties prenantes. "La conception tout-en-un de Companion fournit très facilement une vue d'ensemble ou détaillée de la progression de chaque projet", explique-t-il. "Il est également facile de créer des rapports précis, clairs et joliment présentés directement dans le logiciel."

Les résultats

Bien que le déploiement de Quality Companion chez Phoenix Contact soit récent, le logiciel a su pleinement répondre aux attentes de la société en simplifiant et en favorisant l'exécution de plusieurs projets avec succès. "Nos employés s'étant facilement approprié Quality Companion et nos projets réalisés avec l'appui de Quality Companion étant couronné de bons résultats, nous avons opté pour le déploiement de ce logiciel", s'enthousiasme Monsieur Russo. "J'ai tout de suite noté les améliorations obtenues."

Dans le cadre d'un projet dirigé par Amy Gangl, gestionnaire du service clients récemment certifiée Green Belt Lean Six Sigma, la saisie manuelle des données a pu être supprimée au sein du service clients. "L'utilisation du papier a été abandonnée dans nos processus, ce qui a permis d'économiser des milliers de dollars", résume ainsi Madame Gangl. Depuis la généralisation de l'initiative Lean Six Sigma à toute l'entreprise, Phoenix Contact chiffre les gains à des millions de dollars.

Joe Russo a également remarqué que les employés concernés par le programme Lean Six Sigma chez Phoenix Contact ont su tirer parti des conseils délivrés par Quality Companion à chaque étape de projet. "Quality Companion a permis à davantage de personnes d'exécuter des projets en toute confiance", explique-t-il.

L'amélioration de la qualité des projets et la capacité des équipes à travailler de manière plus efficace ont été très bénéfiques à la société Phoenix Contact. "Companion a permis à notre équipe de se concentrer sur l'essentiel", assure Monsieur Russo. "Nous avons su mener des projets rapidement et avec succès tout en enregistrant de meilleurs résultats financiers pour notre entreprise."

The screenshot displays the 'LEAN/SIX SIGMA PROJECT CHARTER' form within the Quality Companion software. The form is titled 'LEAN/SIX SIGMA PROJECT CHARTER' and includes fields for Project Name, Project Start Date, Report Date, Executive Champion, Project Champion, and Black Belt/Green Belt. It also features a 'Project Benefits' table with columns for Metric, Benefit Category, Baseline, Goal, and Impr. Below the table are sections for Project Benefits, Customers, CFO (Critical to Quality), Capital Expenditure Requirements, FY Savings, Extended Savings, Project Champion, and Finance Concurrence. The form is divided into five phases: Define, Measure, Analyze, Improve, and Control. A yellow arrow points from the top right of the form to a 'Project Charter' window on the right side of the screen. The background shows a project management tree with 'Project Charter' selected.

Quality Companion propose plus de 100 formulaires intégrés, faciles à modifier et à personnaliser. La conversion des formulaires créés dans d'autres logiciels en modèles au format Quality Companion a été simple à réaliser par les utilisateurs de Phoenix Contact.