



Complexe werkprocessen DEKRA Certification samengevat door Insight in één workflow

Story Snapshot

Om processen te optimaliseren en informatiedeling te bevorderen wilde DEKRA Product Testing graag een eenduidige workflow opzetten. Maar waar begin je wanneer je testen van zowel e-mobility, draadloze technologie tot aan medische elektrische apparatuur samen wilt vatten in één workflow?

Insight hielp DEKRA bij het inzichtelijk maken van de complexe werkprocessen en ze te standaardiseren.



Connected Workforce

Achtergrond

DEKRA is een van 's werelds grootste expertiseorganisaties op het gebied van testen, inspecteren en certificeren. Onafhankelijke experts zetten zich in voor veiligheid op het werk, thuis en onderweg. Ze bieden een grote diversiteit aan diensten. In Nederland testen en certificeren ze producten, auditen en certificeren ze onder andere managementsystemen, inspecteren en testen ze bedrijfskritische installaties, inspecteren ze de spoorwereld en bieden ze als onafhankelijk expertisebureau ondersteuning bij het optimaal beheersen van de schadelast en het efficiënt afhandelen van schades en claims.

Uitdaging

Binnen de afdeling Product Testing kent DEKRA Certification diverse clusters en per cluster worden er specifieke apparaten onderzocht. Van e-mobility, draadloze technologie tot aan medische elektrische apparaten en van veiligheidseisen tot aan, in enkele gevallen, de performance. Bij DEKRA Product Testing worden al dit soort producten grondig getest, productielocaties geïnspecteerd en het geheel gecertificeerd, zodat ze voldoen aan de veiligheidseisen in verschillende delen van de wereld. Maar voor het vastleggen van het traject en het communiceren erover had ieder cluster een eigen manier van werken ontwikkeld.

Bert Muijen, Operations Manager Consumer Safety bij DEKRA: "Afhankelijk van het type product en de complexiteit ervan kan een testtraject een paar dagen tot een paar maanden duren. Je kunt je voorstellen dat een stekker testen en certificeren een heel andere complexiteit kent, dan het testen van een compleet medisch apparaat. Om de interne informatiedeling rond de projecten te bevorderen ontstond meer en meer de behoefte om de processen te optimaliseren en te standaardiseren waar mogelijk. Om een beter inzicht in het verloop van de projecten te krijgen wilden we daarom ook voor deze afdeling een workflow opzetten. Met Insight werken we al lange tijd en prettig samen en werkten we voor DEKRA Audit al eerder een workflow uit. Het was dan ook logisch dat we wederom hun hulp zouden inschakelen."

"Om een beter inzicht in het verloop van de projecten te krijgen wilden we ook voor deze afdeling een workflow opzetten. Met Insight werken we al lange tijd en prettig samen en werkten we voor DEKRA Audit al eerder een workflow uit. Het was dan ook logisch dat we wederom hun hulp zouden inschakelen."

Bert Muijen, Operations Manager Consumer Safety, DEKRA

“We kunnen aardig wat zelf, maar voor dit soort complexe workflows en IT-vraagstukken doen we graag een beroep op de experts van Insight.”

Bert Muijen, Operations Manager Consumer Safety, DEKRA



Oplossing

In het geval van DEKRA was de keuze voor de software reeds bepaald en kon er direct worden gestart met het ophalen van de informatie. Op basis van die informatie wordt normaliter eerst een workflow uitgewerkt om te kunnen presenteren aan de klant. Daarna wordt er gestart met bouwen. “De grote uitdaging bij het opzetten van deze workflow bleek het creëren van één workflow die van toepassing kon zijn op de diverse clusters en de bijbehorende tests, de rapportages en de afwikkeling ervan. Een andere uitdaging bleek de ontvangen input. We zien dit vaker. Mensen vertellen over de stappen die ze menen te zetten in een proces, maar in de praktijk pakt het vaak anders uit. We hadden rap in de gaten dat deze workflow een iets andere aanpak nodig had,” vertelt Christiaan de Vries, Microsoft 365/SharePoint Business Consultant bij Insight.

Voor DEKRA Audit werd in 2019 gekozen voor Nintex Workflow. Nintex heeft gebruiksvriendelijke en krachtige automatiseringssoftware om werkprocessen te stroomlijnen. Het zorgt ervoor dat werkprocessen centraal en van begin tot eind worden gelogd.

“De complexiteit van de processen vergde een slim ontwerp, maar bovenal een agile aanpak, die we in stappen zouden uitvoeren. We keken allereerst naar de overeenkomsten binnen de clusters, de grote lijnen als het ware. Die kenden allemaal een moment van plannen, het product testen, rapporteren, een review van het rapport door een collega en certificering product. Feedback leerde dat die fases niet altijd even lineair werden doorlopen of zelfs overgeslagen diende te worden, hetzelfde gold voor de te zetten stappen binnen die fases. We besloten daarom om per fase te gaan bouwen en tijdens het testen de eventueel ontbrekende verbindingen alsnog toe te voegen. Je stuit op details, die je van te voren niet had kunnen uitvragen. Het is uitdenken, bouwen, testen, feedback krijgen en herontwerpen waar nodig. Voor dit soort complexe workflows is het dé manier om tot het beste resultaat te kunnen komen,” vervolgt Christiaan.

Resultaat

DEKRA Product Testing heeft met het uiteindelijke Nintex Workflow-ontwerp de flexibele oplossing die ze zich wensten. Het overdragen of delen van een project met anderen is eenvoudiger en inzichtelijker geworden. De workflow biedt hen een eenduidige manier van werken en draagt bij aan informatiedeling en aan de bedrijfscontinuïteit. “Om alle clusters en stappen te kunnen vatten in de workflow bedacht Christiaan een ontwerp, waarbij een bepaalde invoer automatisch een logische vervolgstap triggert. Alle mogelijk denkbare stappen zitten daar nu in, en ook de verbindingen tussen die stappen. De benodigde flexibiliteit die hij in het ontwerp heeft kunnen inbouwen, zorgt ervoor dat wij zelf in staat zijn om toch nog eventuele ontbrekende verbindingen te activeren. We hebben zowel deze als vorige keer een heleboel geleerd van Insight. We kunnen aardig wat zelf, maar voor dit soort complexe workflows en IT-vraagstukken doen we graag een beroep op de experts van Insight,” zegt Bert.

HIGHLIGHTS

- Optimalisering werkprocessen
- Eenduidige manier van werken
- Meer overzicht in projecten
- Informatieoverdracht vergroot