

Digitale Instandhaltung

Bei Messer hat man die Zettelwirtschaft satt. Dokumentationen zur Instandhaltung erfasst der Hersteller von Industriegasen künftig digital. Wie eine mobile Serviceplattform die Arbeit der Techniker dabei verändert.

Die technische Instandhaltung bei Messer ist mit viel Dokumentationsarbeit verbunden. Damit der Hersteller von Industriegasen größtmögliche Sicherheit gewährleisten kann, müssen alle Arbeitsschritte lückenlos dokumentiert werden. Die bisherige Dokumentation in Papierform führte zu Medienbrüchen und einer hohen Fehleranfälligkeit. Um dem entgegenzuwirken, wurden die Serviceprozesse in der Instandhaltung digitalisiert.

Transparenz in der Auftragsplanung

Als Field Service Management Software wurde Workheld eingesetzt. Die Softwareplattform macht den Serviceprozess effizienter. Über die mobile Lösung stehen Checklisten und Anleitungen bereit, die durch die Arbeitsschritte führen. „Arbeitsanweisungen werden je-

doch dort, wo es nicht notwendig ist, nicht erzwungen, da Experten mit über 20 Jahren Erfahrung im Feld hier nicht eingeschränkt werden sollen“, so Markus Künstner, Head of Business Consulting Manufacturing bei Kapsch. Die Vorteile des Projekts führten zu weitreichenden Verbesserungen, nicht nur bei der Dokumentation. „Durch die Einführung des Systems wurde unter anderem auch Einsparungspotenzial bei der Erfassung von Reise-, Lenk- und Arbeitszeiten pro Auftrag erzielt, und es konnte eine maßgebliche Erhöhung bei der Auftragsabwicklungsqualität erreicht werden“, erklärt Künstner.

Erfolgsentscheidend: Veränderung anstoßen

Die Abläufe bei der Anlagenbetreuung von Fieldservice-Mitarbeitern und der internen Instandhaltung sind bei Messer zu großen Teilen ident. Daher konnte das System

„Mit der automatischen Dokumentation konnte der bürokratische Aufwand deutlich gesenkt werden.“

Matthias Kuhn,
Messer Austria

beide Fachbereiche abdecken. Dennoch mussten Arbeitsabläufe angepasst werden. Erfahrene Mitarbeiter waren in den bisherigen Prozessabläufen routiniert. Das neue System erforderte jedoch ein Umdenken und Umlernen. Diese Tatsache identifizierte das Projektteam bei Messer rasch als erfolgskritischen Faktor. Daher wurde das IT-Projekt durch professionelles Change-Management begleitet. „Das Projekt bei Messer ist ein sehr gutes Beispiel dafür, dass es bei

einem Digitalisierungsvorhaben nicht bloß um Technologie geht. Die Mitarbeiter müssen auch in tiefgreifende Veränderungen, die esenzielle Prozesse des Unternehmens betreffen, eingebunden werden“, berichtet Künstner.

Akzeptanz durch Training

Damit die Techniker im Echtbetrieb keine Schwierigkeiten mit der Handhabung haben, wurden Key-User aus der Arbeitsvorbereitung und Technik eingebunden. Regelmäßige Hands-on-Schulungen lieferten Erkenntnisse zur Nutzerfreundlichkeit der Oberfläche. Gleichzeitig förderte es bei den Anwendern merklich die Akzeptanz für die neue Arbeitsunterstützung. „Bei den routinierten Technikern von Messer, die bereits seit Jahren im Unternehmen sind, sitzt jeder Handgriff. Für neue Mitarbeiter oder im Krankheitsfall war das bestehende System jedoch nicht



C - KAPSCH

„Das Projekt bei Messer ist ein sehr gutes Beispiel dafür, dass es bei einem Digitalisierungsvorhaben nicht bloß um Technologie geht.“

Markus Künstner, Head of Business Consulting Manufacturing bei Kapsch

optimal ausgelegt. Ein Problem, das viele Unternehmen teilen“, so Künstner.

Planungssicherheit erhöhen

Die Digitalisierung wirkt sich bei Messer aber nicht nur auf die Techniker aus. Die neuen Abläufe ändern auch die Rolle der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Arbeitsvorbereitung bei Messer. Sie sind für die Zuteilung der Arbeitsaufträge zuständig. Die Techniker sehen die geplanten Aufträge in der neuen Arbeitshilfe. Einige Aufträge sind fix geplant und bilden das Grundgerüst der wöchentlichen Planung. Weitere Aufträge teilt der Techniker eigenständig ein.

Arbeitsunterstützung berichtet an Kunden

Beginnt der Techniker mit der Arbeit an einer Anlage, startet er den Auftrag in der Software. Dadurch

werden die Arbeitszeit und gesetzte Schritte dokumentiert. Ob es Besonderheiten zu beachten gibt, etwa bei kritischen Anlagen, erfährt der Mitarbeiter über Workheld. Ist die Arbeit abgeschlossen, bestätigt dies der Kunde mit einer Unterschrift. Automatisch werden die Informationen in die Unternehmenssoftware überspielt. Anschließend bekommt der Kunde den Arbeitsbericht per E-Mail zugesendet, damit ist auch die lückenlose Dokumentation beim Endkunden sichergestellt. Bei Messer kommen die Informationen zum abgeschlossenen Auftrag automatisch in SAP. Ressourcen und Reisezeiten werden der Anlage zugeordnet. Matthias Kuhn, Projektauftraggeber bei Messer Austria, ist zufrieden: „Mit der automatischen Dokumentation konnte der bürokratische Aufwand deutlich gesenkt werden. Die Zettelwirtschaft hat nun endlich ein Ende.“

«

24 / 7 / 365

www.buerklin.com



Unsere Leistungen:

- 1,8+ Mio. Artikel von 500+ renommierten Herstellern
- 75.000+ Artikel ab Lager München
- 500.000+ Artikel kurzfristig lieferbar ab Lager
- Lieferversprechen: Bis 18:00 Uhr bestellt, morgen geliefert
- Online-Shop: buerklin.com
- Starke Linecards mit bekannten und zuverlässigen Marken
- eProcurement-Lösungen (OCI, API, elektronische Kataloge, EDI)
- Große Innen- und Außendienstteams in Deutschland
- Repräsentative Vertriebsmitarbeiter in Frankreich, Italien, Skandinavien, Großbritannien, Irland, Osteuropa, dem Nahen Osten und Brasilien

www.buerklin.com



65 JAHRE
Bürklin
DIE GANZE ELEKTRONIK