

Implementatie vereist kennis en ervaring

Efficiënt onderhoudspakket een zegen voor de organisatie

Een goed onderhoudsbeheerssysteem maakt het werk voor iedere onderhoudsdienst makkelijker. Alleen al bij het zoeken naar onderdelen bespaart een goed geïmplementeerd systeem 45 minuten per monteur per dag. Toch mislukt een groot deel van de implementaties. Hoe kan dat worden voorkomen?

Een veel gehoorde klacht is “Sinds we de administratie van ons onderhoud geautomatiseerd hebben, krijgen we het steeds drukker met het vastleggen van allerlei nutteloze informatie.” Veel bedrijven maken hun administratie veel te complex omdat ze graag alle mogelijkheden van een pakket willen gebruiken. Ze vragen zich er dan niet bij af, of ze alle functies echt nodig hebben. Het is belangrijk terughoudend te zijn. Twee keer zoveel gegevens beheren, kost vier keer zoveel tijd. Ook vergeten bedrijven hun medewerkers vaak te vertellen waarom ze bepaalde gegevens moeten invoeren.

Inventarisatiemethodiek

Het grootste probleem is de verta-

ling van de behoeften naar een specificatie voor het onderhoudsysteem. In een aantal gevallen implementeren onderhoudsmanagers zelfstandig een systeem terwijl ze geen verstand hebben van automatisering van werkzaamheden. In andere gevallen zijn het juist automatiseerders die geen verstand van onderhoud hebben. Wat nodig is, is een vertaalslag waarin de dagelijkse routine van een technische dienst vertaald wordt naar een blauwdruk voor een softwarepakket. Om deze vertaalslag te kunnen maken, zijn mensen nodig met verstand van de werkzaamheden binnen een TD en die bovendien de taal van automatiseerders spreken. Hulpmiddelen als een toolkit zijn ook noodzakelijk. Deze bevat een overzicht van alle deel-

gebieden die aan bod kunnen komen bij het automatiseren van een TD, zoals preventief onderhoud, storingsmeldingen, planning en magazijnbeheer. Ook bevat de kit vragenlijsten om vlot de behoefte van een bedrijf te inventariseren, en een overzicht van best practices en bewezen oplossingen voor allerlei problemen. De eerste stap in het traject is het in kaart brengen van de huidige werkwijze van een bedrijf. Hoe worden storings gemeld? Welke informatie ligt er vast van reservedelen? Welke rapportages moet het hoofd TD leveren aan de directie? Wie keurt de inkoopopdrachten goed? Vooral voor deze inventarisatie bewijzen vragenlijsten goede diensten. Een tweede stap is verbeteren van de huidige werkwijze. Wat wil een bedrijf eigenlijk bereiken met de aanschaf van een (ander) softwarepakket? Ieder bedrijf is natuurlijk anders, maar voor veel problemen hebben anderen al heel goede oplossingen gevonden. Soms raken mensen zo enthousiast, dat ze alle verbeteringen in één keer willen doorvoeren. Dat kan meestal niet. Het is be-



● Wat het bedrijf dacht nodig te hebben...



● Wat gespecificeerd werd...



● Wat geleverd werd...



● Na wat modificaties...



● Wat het beste zou zijn geweest

Do's

- De administratie en planning van het onderhoud automatiseren
- Goed nadenken over de benodigde inrichting van het pakket
- Zorgen voor commitment van het management
- Een leverancier kiezen met een goede helpdesk
- Eenvoudige gebruiksaanwijzingen maken voor veelvoorkomende handelingen
- Goede training organiseren voor gebruikers
- Gefaseerd implementeren
- Key users aanwijzen

Don'ts

- Alle informatie in hoofden van mensen en op losse papiertjes bewaren
- Dat mooie pakket van de beurs kopen
- Denken dat het duurste of bekendste pakket ook wel het beste zal zijn
- Iemand zonder ervaring met de implementatie van onderhoudssoftware het pakket laten implementeren
- Proberen alle functies van het pakket te gebruiken
- Disk in de drive doen, op 'install' klikken en dan roepen: "Oké, vanaf nu gaan we dit pakket gebruiken"
- Alle mogelijke verbeteringen tegelijkertijd implementeren

langrijk een goed gefaseerd plan te maken. Het softwarepakket moet wél een werkwijze die pas over een jaar start kunnen verwerken.

Goede blauwdruk

Als alle behoeften in kaart gebracht zijn, moeten ze omgezet worden in een heldere blauwdruk voor het nieuwe systeem. Hoe gaat het nieuwe systeem precies werken? Welke informatie gaat erin, hoe wordt deze verwerkt en welke resultaten komen eruit? Wat moet een melder van een storing precies invullen? Welke informatie staat er op een openstaande werklíst? Welke informatie moet er op rapporten staan? Een belangrijk uitgangspunt is dat het systeem niet is bedoeld om gegevens op te slaan, maar om informatie terug te vinden. Verder moet duidelijk zijn welke routing formulieren moeten volgen, wie informatie mag wijzigen en cetera. Het is uiterst belangrijk deze blauwdruk tot in detail

goed te maken. De implementatie van onderhoudssoftware is als een nieuwbouwproject. Als het project eenmaal opgeleverd is, blijken wijzigingen achteraf veel geld en tijd te kosten. Software veranderen is net zo duur als staal of beton veranderen. De blauwdruk is dus erg belangrijk.

Geschikt

Pas na het opzetten van de blauwdruk, en niet eerder, volgt de keuze van het pakket. Er zijn tientallen pakketten op de Nederlandse markt, waarvan de leveranciers zeggen dat ze geschikt zijn om onderhoudsadministraties te automatiseren. In de praktijk blijkt dat veel van deze pakketten minder geschikt zijn. Vaak zijn ze voor een ander doel ontworpen, zoals de projectplanning of het vastleggen van grondstofvoorraden. Je kunt met wat creativiteit wellicht een aantal functies gebruiken, maar het blijft altijd behelpen.

Belangrijk is bovendien niet alleen naar de functies van een pakket te kijken. Tijdens het verkooppraatje is natuurlijk altijd sprake van een fantastische helpdesk, vlotte ondersteuning, goede gebruiksvriendelijkheid en stabiliteit. De realiteit is meestal anders. Ook bestaat het gevaar voor het aanschaffen van een veel te complex pakket. Wie een vervoermiddel vraagt waarmee hij alle kanten uitkan, komt misschien thuis met een helikopter, terwijl hij behoefte had aan een bakfiets.

Implementatie

Na een goede specificatie en selectie kan een goede implementatie volgen. Dit is een stuk complexer dan op 'install' klikken. Een bedrijf moet mankracht vrijmaken voor training van gebruikers, invoer van gegevens en extra ondersteuning van nieuwe gebruikers. Ook bij de implementatie is een draaiboek net als een goede toolkit goud waard. In één keer goed implementeren bespaart een hoop geld en een boel frustratie van medewerkers. Als een pakket op de juiste manier gespecificeerd en geïmplementeerd is, ervaren zowel medewerkers als management het vaak als een zegen. Het maakt het werk efficiënter, informatie is makkelijker bereikbaar voor iedereen en zaken worden niet meer vergeten.

Inlichtingen

Egemin Vadeo

© 0183-62 66 33; www.egemin.com