Flexibilität für mobile Einsätze

Wer technische Servicedienstleistungen unterschiedlicher Anbieter miteinander koordinieren muss, kennt die Herausforderung, wenn etwa spontan umgeplant werden muss. Hier will Softwarespezialist EL2 mit dem Servicemanagement-Modul eFlexs Projektmanagement den Verantwortlichen mehr Flexibilität ermöglichen.

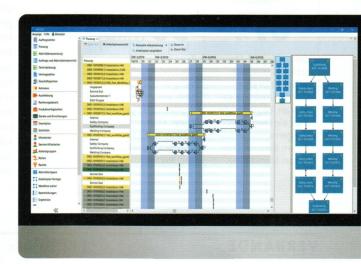
etreiber großer Industrieanlagen beauftragen tagtäglich eine Vielzahl technischer Serviceleistungen bei internen oder externen Dienstleistern. Anfänglich vielleicht nur grob und mit zeitlichem Spielraum geplant, werden diese Dienstleistungen an die Servicepartner vergeben und Schritt für Schritt weiter konkretisiert. Die Ausführung soll heutzutage mit mobilen Systemen unterstützt werden, um Ist-Aufwände, Bearbeitungsstatus und Dokumentationen digital erfassen zu können. Doch unverhofft kommt oft – es treten Verzögerungen ein, und man müsste zurück in den übergeordneten Plan, um dort umzuplanen. Doch der wurde Wochen zuvor erstellt und ist überholt, weil er aufgrund der fein-granularen Detaillierung der Durchführung nicht aktualisiert wurde.

Das Problem: Die Termine, die auf der untersten Stufe an die Beteiligten herausgegeben werden, müssen detailliert und präzise sein. Konkrete mobile Arbeitskräftesteuerung braucht konkrete Daten. Wenn an einem bestimmten Tag und zu einer vereinbarten Uhrzeit für Arbeiten an einer Gasleitung seitens Dienstleister A eine begleitende Sicherheitsleistung von Dienstleister B gefordert ist, dann darf deren Mitarbeiter nicht eine Stunde zu spät eintreffen. Ein Gerüst muss stehen, wenn die Techniker anrücken. Manuell ist die Synchronisation einer Vielzahl detaillierter Einzeltermine aber ein enormer Aufwand – zumal zwischen verschiedenen Partnern. Das findet auf der letzten Meile dann oft auf Zuruf statt.

Ausschreibung und Vergabe direkt aus der Plantafel

Für einen großen Anlagenbetreiber aus dem Bereich der Petrochemie und seine mehr als 50 Dienstleister ergänzte daher die EL2 GmbH ihr Servicemanagementsystem um das Modul ,eFlexs Projektmanagement'. Die Idee dahinter: In der übergeordneten Planung der hauseigenen Planer sollen die zu vergebenden Arbeitspakete und ausführbaren Einzelaktivitäten gleich mit erzeugt werden. Und zwar nicht immer mit einem ,leeren MS-Project', sondern komfortabler und schneller auf Basis von Standardarbeitsplänen, die mit Anlagendaten (Dokumente, Checklisten und Geo-Information und ähnlichem) kombiniert und in Bezug auf die geschätzten Aufwände parametrisiert werden können. Nach einer Grobterminierung können so die gewünschten Leistungen vorterminiert und mit einem Bezug zu den Serviceobjekten qualitativ hochwertig beschrieben den Standardlieferanten angeboten werden. Die Ausschreibung oder auch die Direktvergabe an einen Lieferanten kann per Mausklick direkt aus der Plantafel heraus initiiert werden.

Um die Dienstleister mit durchgängig digitalen Prozessen anzubinden, bietet das Servicemanagementsystem eFlexs standardgemäß zwei unterschiedliche Wege an. Größere Dienstleister, welche häufig schon über ein eigenes mobiles System für den Field Service verfügen, können aus eFlexs heraus einen





Graphik: El2



Projektplanung, Disposition und mobile Ausführung eFlexs verspricht konsistente und stets aktuelle Sichten auf das Projektgeschehen.

eFLEXS Projektmanagement Sicht des Planers auf Auftraggeberseite



eFLEXS Disposition | Sicht des Disponenten beim Dienstleister



eFLEXS Mobile | Einsatzplan des Technikers

IM FOKUS

eFlexs Field Service Management Software

Mit der innovativen Planungssoftware sollen Serviceprozesse und die Ressourcennutzung, also Zeit, Teamzusammenstellung, Anlagen, Materialien, Kosten. Damit soll eFlexs dazu beitragen, die Serviceeinsätze im Unternehmen weiterzuentwickeln. Dieser umfassenden Lösung liegt eine hoch entwickelte Automatisierungstechnologie mit einem Fokus auf die Anwenderwünsche zugrunde.

Serviceauftrag im XML-basierten openTrans oder einem anderen Format erhalten. Formate lassen sich hierbei auch geschäftspartnerspezifisch festlegen.

Dienstleister, die über diese Möglichkeit noch nicht verfügen, können als Arbeitsgruppe auf der eFlexs-Instanz des Auftraggebers eingerichtet werden. Diese Arbeitsgruppen erhalten definierte Zugriffsrechte, um an Ausschreibungen elektronisch teilzunehmen, eigenständig innerhalb der gesetzten Spielräume zu disponieren, Ressourcen zu pflegen und Aktivitäten mobil abzuwickeln. Der Techniker auf Seiten des Dienstleisters hat dabei auch einen direkten Zugriff auf den Ausschnitt der Serviceobjektdaten, an denen er die Dienstleistung erbringen soll. Somit lassen sich auch Anlagendaten direkt im Außendienst erfassen und mit geringem Nachbearbeitungsaufwand in das Auftraggeberseitige Asset-Management überführen.

Integrierte Abbildung von Plan und Aktivitäten

Die integrierte Abbildung von Projektplan und ausführbaren Aktivitäten erzwingt, dass alle Beteiligten zu jedem Zeitpunkt eine identische Sicht auf Termine haben müssen. Das System stellt also einen ,single point of truth' dar, welcher keine veralteten oder inkonsistenten Datenlagen mehr zulässt.

Wie aber nun umgehen mit notwendigen Terminänderungen? In einem komplexen Netzplan würde ja der Projektpartner, der als erster eine Änderung initiieren möchte, unter Umständen eine inkonsistente Datenlage verursachen, die aber per se nicht zugelassen ist. Zudem soll der Änderungsprozess für alle übrigen Beteiligten transparent und gegebenenfalls erst nach Rücksprache erfolgen.

Da das eFlexs Projektmanagement nun aber 'weiß', welche Aktivität welchen Vergabe- und Bearbeitungsstatus hat, wird bei einem Änderungsversuch keine unmittelbare Änderung, sondern zunächst ein Änderungsvorschlag erzeugt. Und zwar nicht nur für die angesprochene Aktivität, sondern für alle abhängigen Aktivitäten, sofern das Maß der Änderung auf sie auch Auswirkungen hat. Es erfolgt somit eine Art von Alternativplanung, die erst dann in die aktuelle Planung übernommen wird, wenn alle beteiligten Stellen zugestimmt haben. Die betroffenen Stellen werden aktiv benachrichtigt, und sie können ihre Zustimmung oder Ablehnung zur Alternativplanung auch kommentieren. Das bedeutet nicht, dass Servicepartner nicht mehr direkt miteinander sprechen sollen. Sie können das weiterhin, aber es besteht die Möglichkeit der Offline-Kommunikation eben zusätzlich. Dem Planer wird der Status der Terminabstimmung direkt im Projektplan visualisiert.

Kontakt: EL2 GmbH,

> D-81541 München, Tel.: 089/99016799, www.eflexs.com