

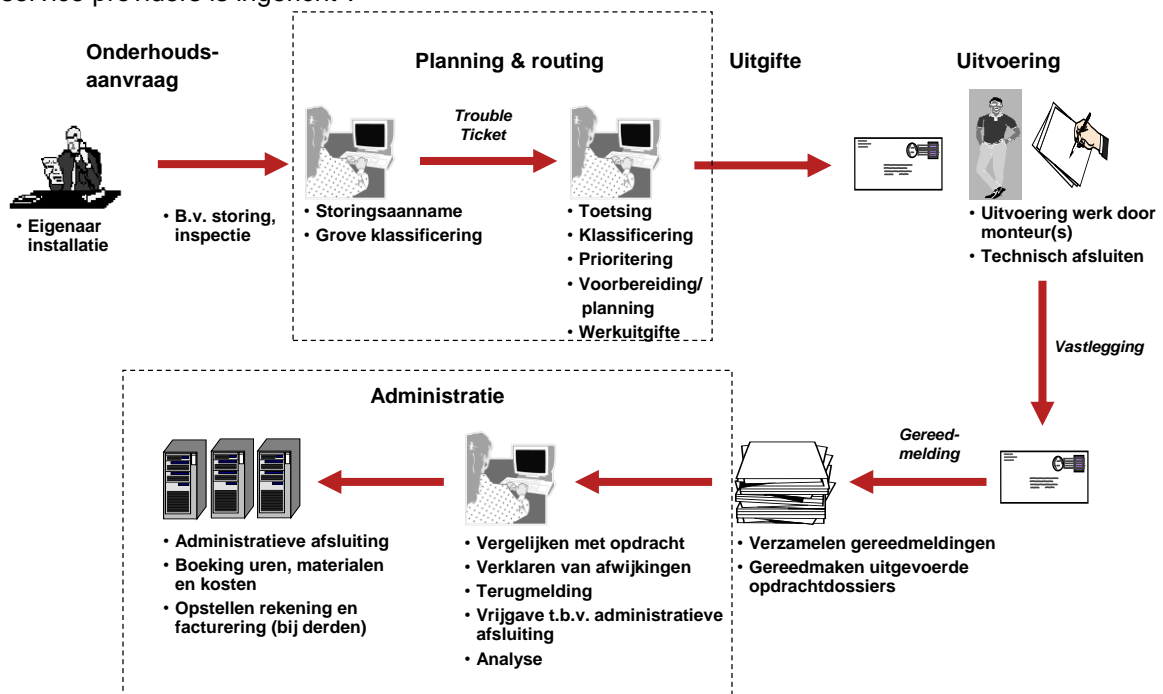
# Informatievoorziening helpt Service Provider efficiënter te worden

John de Croon

18 mei 2012

Door de steeds strengere eisen over installatie-integriteit, de bedrijfszekerheid en beschikbaarheid van installaties en de kosten die daarmee gepaard gaan, is het thema informatievoorziening actueler dan ooit. Maar dat geldt niet alleen voor de asset manager. De service provider moet tegen steeds lagere kosten betere informatie aanleveren. Over hoe dat gedaan kan worden en wat dat voor functionarissen betekent, gaat deze column.

Eerst moeten de rollen helder zijn ingevoerd<sup>1</sup>. Daarna kunnen de processen van de service provider geoptimaliseerd worden. Hieronder is een traditioneel onderhoudsproces te zien zoals dat bij diverse service providers is ingericht<sup>2</sup>.

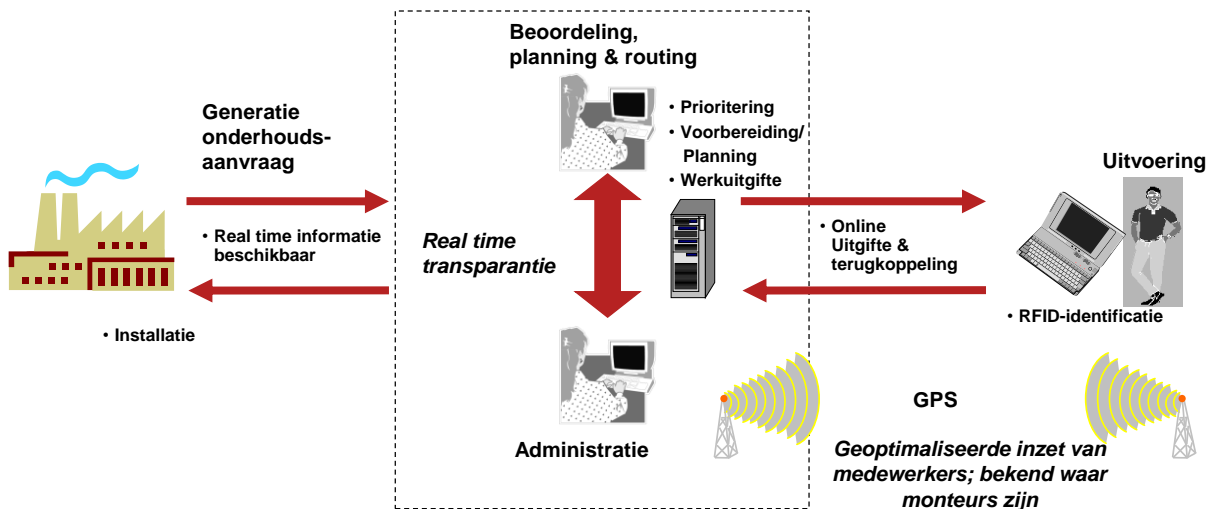


Met nieuwe technologieën zoals mobiele ondersteuning, RFID (radio frequency identification) en het real time monitoren van de conditie van installaties kunnen kostenreducties maar ook een betere installatie-integriteit bereikt worden. Genoemde technologieën zijn al in enkele branches toegepast. Bij *RFID* komt het erop neer dat een installatie (of een onderdeel daarvan) wordt voorzien van een chip die een radiosignaal afgeeft waarmee de installatie uniek te identificeren is. Bij *mobiele ondersteuning* wordt een medewerker voorzien van een kleine computer (handheld of laptop). Bij het *op afstand automatisch uitlezen van gegevens* is een installatie voorzien van een of meer sensoren ('telemetrie'). Deze sensoren geven direct ('real time') of periodiek (bemonsterde) signalen af. Uit (een combinatie van) deze signalen kunnen expertsystemen automatisch conclusies genereren over bijvoorbeeld de conditie van de desbetreffende installatie. Denk aan analyses van trilling spectra van compressoren en ontladingsniveaus van hoogspanningsapparatuur. Zo kan vroegtijdig vastgesteld worden of een bedrijfsmiddel haar functie nog kan vervullen.

<sup>1</sup> Zie de column <http://www.assetresolutions.nl/nl/column/zin-en-onzin-van-asset-management-rolsplitting>

<sup>2</sup> Uit 'Ondersteuning van onderhoudsdienst door nieuwe technologie: lastig of is het de inspanning waard?'. Maintenance Totaal, Kluwer, 2006. Peter Spaans en John de Croon

Stelt u zich de situatie voor waarin de installaties voorzien zijn van RFID's, iedere installatie zelf op afstand zijn conditie meldt en de monteur wordt voorzien van mobiele ondersteuning. Het onderhoudsproces kan er dan uitzien zoals hieronder is weergegeven (bron wederom artikel Kluwer).



Op basis van de conditiedata van de installatie geeft een expertsysteem het advies om onderhoud uit te voeren. Een werkvoorbereider beoordeelt deze aanvraag, plant indien nodig de onderhoudsactiviteit en geeft het werk elektronisch uit. De monteurs hebben de actuele onderhoudsgegevens digitaal beschikbaar. Door middel van het RFID-tag geeft het onderdeel dat onderhoud nodig heeft een signaal af dat door de scanner van de monteur wordt opgepikt. Daardoor wordt zeker gesteld dat de monteur aan het juiste installatiedeel gaat werken. De monteur heeft met zijn mobiele systeem direct inzage in relevante gegevens zoals equipmentlocatie, statusinformatie (denk aan veiligheidsvrijgaves), reserveonderdelen en werkprocedures. Na uitvoering van de werkzaamheden rondt de monteur het werk af. De benodigde materialen hebben ook een RFID-tag en zijn automatisch in het systeem aangemeld. De monteur bevestigt het gebruik van deze materialen, vult de gewerkte tijd in en voert aanvullende inspectiedata in. De administratieve afhandeling heeft automatisch plaats en na afronding van de veiligheidsprocedures is de installatie weer gereed voor gebruik. Het proces is daarmee aanzienlijk efficiënter geworden en heeft diverse voordelen.

De maintenance engineer heeft van uur tot uur inzicht in de status van inspecties, storingen en kosten. Het beslissingsscript (de zogenaamde 'kennisregels') waaruit de onderhoudswerkorders worden afgeleid, wordt een onderdeel van het onderhoudsconcept. Hiermee is kennis voor de toekomst geborgd en wordt voorkomen dat de asset manager overstroomt. Ook de rol van leidinggevendenden gaat er anders uitzien. Zij dienen veel minder dan voorheen als 'service loket' voor informatie en te nemen beslissingen. Het management krijgt ook direct inzage in de prestatie van de onderhoudsprocessen. Daarnaast weet het management door middel van GPS op ongeveer 10 meter nauwkeurig waar de monteurs zich bevinden en aan welke gevaren de monteurs worden blootgesteld. Dit klinkt allemaal erg mooi en dat is het ook wanneer het succesvol ingevoerd is. Uiteraard zijn er barrières te slechten! Medewerkers voelen zich mogelijk bekeken en administratieve functies worden bijvoorbeeld verminderd.

Informatietechnologie kan de service provider dus helpen de efficiëntie te verbeteren. Het is de bedoeling dat de asset manager de risico's van de installaties beheerst. Met de moderne technologie kan er gemakkelijker voor gezorgd worden dat die asset manager ook goed geïnformeerd is. Maar dat is geen informatievoorziening voor de service provider, maar voor de assetmanager. En dat staat al in een andere column.