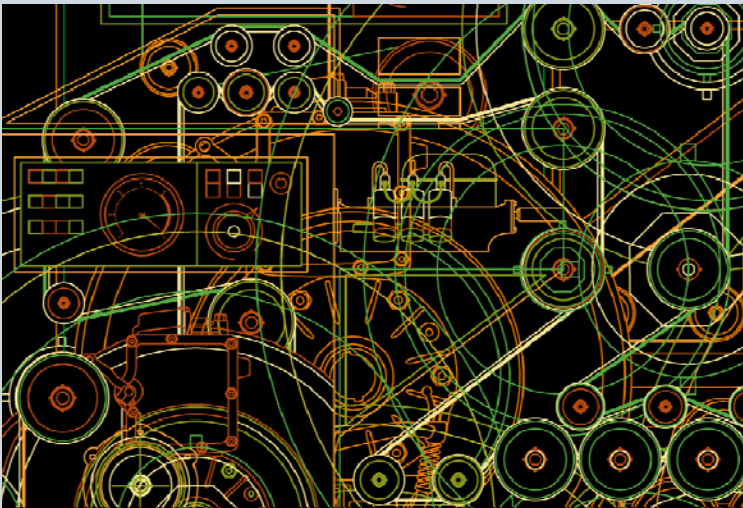


Thema: Störungen erfassen und effizient abarbeiten
IT-Lösung Störungsmanagement

MAS news



Heute für Sie:

Kompaktes Störungsmanagement

Störungen bearbeiten leicht gemacht – mit der skalierbaren kostengünstigen PC-Lösung **MAS-SSMkompakt**

Zielsetzung

Die Aufgabe war, die Erstellung eines einfach zu bedienenden Störungsmanagementsystems, welches auf schlanker Hardware (PC) komplett eigenständig funktioniert. Trotzdem sollen alle Beteiligten jederzeit alle benötigten Informationen zur Verfügung haben.

Können andere Systeme Informationen bereitstellen, sollen diese verwendet werden. Zusätzlich muss es möglich sein, gewonnene Erkenntnisse in das Störungsmanagement einfließen zu lassen.

Die generellen Anforderungen an ein Störmeldesystem müssen natürlich auch berücksichtigt werden.

Lösung von ABB

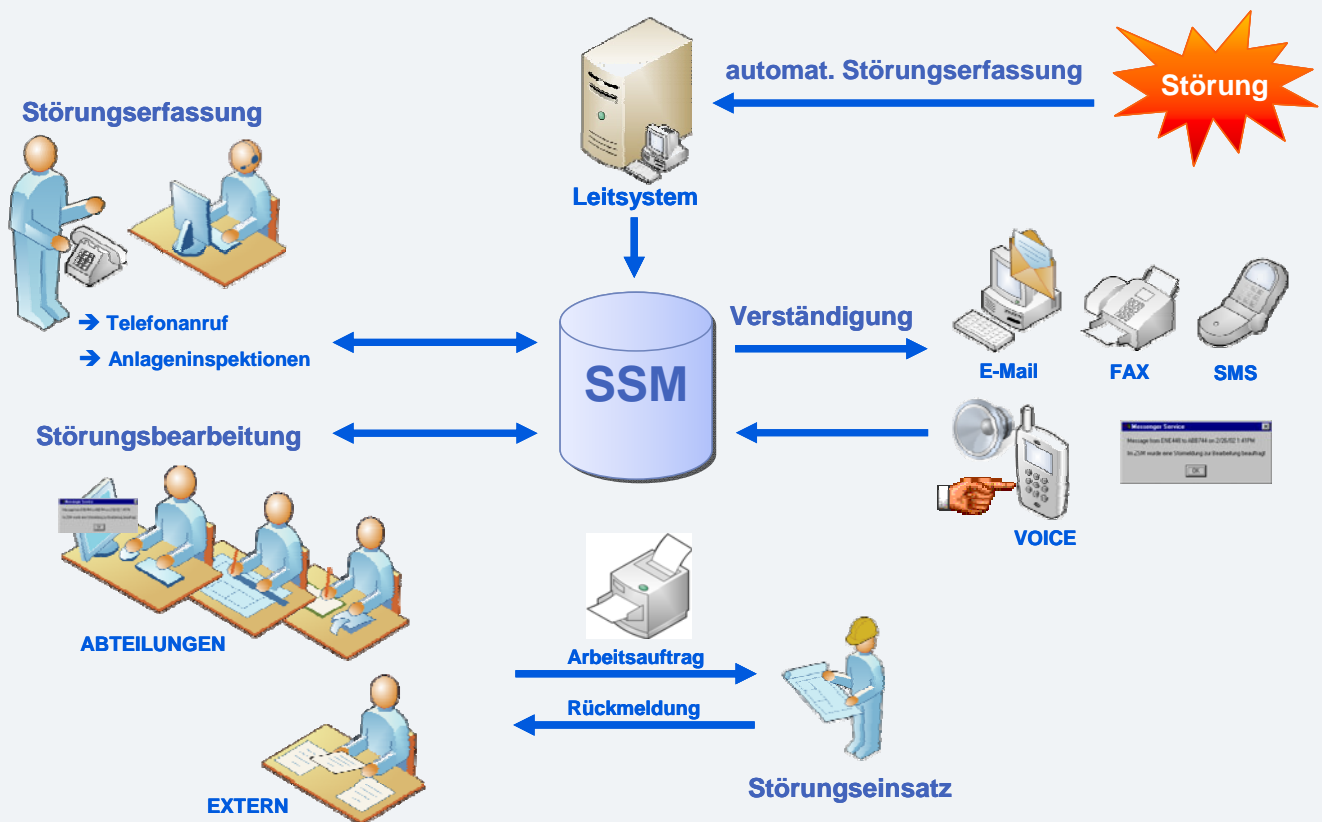
Beim Einlangen einer Störmeldung wird mit einem Klick die Erfassungsmaske im WEB-Browser geöffnet. Die entsprechende Störart wird aus einer Auswahlliste angewählt und

dem Erfasser werden die noch zu erfragenden Details angezeigt (siehe Seite 3). Nach dem Abschluss der Eingabe erhält der Erfasser einen Vorschlag für die weitere Bearbeitung. Er kann ihn annehmen oder auch je nach Erfordernis abändern. Dann werden die zuständigen Stellen automatisch informiert. Diese nehmen die Arbeiten an und melden nach deren Abschluss die Störung als behoben zurück. Die Störmeldung wird geschlossen. (Siehe schematische Darstellung auf der nächsten Seite.)

Festlegung der Arbeitsabläufe

Die Behebung von Störungen erfolgt umso effizienter, je genauer der Ablauf der auszuführenden Arbeiten definiert ist. Dieser kann pro Störart festgelegt werden. So werden dem Bedienpersonal unmittelbar nach der Eingabe der Störart bereits Vorschläge für weitere Fra-





Schematische Darstellung der Störungsbehebung

gen an den Melder angezeigt. Eine andere Möglichkeit ist das Bereitstellen von Checklisten für die Fehleranalyse. Der wichtigste Punkt ist aber die Festlegung, wer wann für welche Störung zuständig ist bzw. wer aller verständigt werden muss. Anhand dieser Festlegung erfolgt die weitere Bearbeitung des Störfalls.

Zusatzinformationen

Bei jeder Störart können sogenannte Störhilfen hinterlegt werden. Das können verschiedene Beschreibungen oder Dokumente wie zum Beispiel Bedienungsanleitungen, Schaltpläne, Einstellvorschriften oder ähnliches sein. Die Orte können um Zufahrtspläne oder Besonderheiten ergänzt werden.

Kurz: Alle hilfreichen Informationen stehen den zuständigen Bearbeitern firmenweit zur Verfügung.

Kommunikation

Für die Verständigung stehen mannigfaltige Möglichkeiten zur Verfügung: e-Mail, SMS, FAX, Telefon, Ausgabe auf einen Drucker, Popup auf einem Bildschirm oder einfach nur über das Programm selbst. Rückmeldungen erfolgen am besten im Programm auf dem PC der Entstörereinheit im WEB-Browser. Kurze Informationen, wie zum Beispiel die Annahme einer Störung, können auch über ein Mobiltelefon erledigt werden.



Eingabemaske

Informationsaufbereitung

In der Übersicht erhält man durch fixe und konfigurierbare Filter rasch einen Überblick über den aktuellen Stand der Störungen. Bei der Störmeldung selbst wird der aktuelle Arbeitsstatus aller Beteiligten übersichtlich angezeigt. Alle Aktionen werden zusätzlich in einem LOG-Buch festgehalten, so dass alle Vorgänge jederzeit rekonstruiert werden können.

Berichte und Statistiken liefern wertvolle Informationen, wo es noch Verbesserungspotential gibt, sowohl bei der Verfügbarkeit der Anlagen als auch der Störabwicklung. Und später liefern sie die Daten zur Bewertung, ob die getroffenen Maßnahmen tatsächlich die erhofften Verbesserungen gebracht haben. Das Störungsmanagement ist somit ein ideales Instrument für den laufenden Prozess der Qualitätssicherung und -steigerung!

Jede Störung kann nach mehreren Gesichtspunkten kategorisiert und ausgewertet werden. Weiters können jeder Störung Dateien beigefügt werden (Photos, gescannte Arbeitsberichte, TÜV-Zertifikate usw.)

Datenübernahme

Stehen Datenquellen für die Erfassung von Störmeldungen wie zum Beispiel ein Prozessleitsystem zur Verfügung, werden die Daten automatisch übernommen. Die Ermittlung und Verständigung der zuständigen Stellen erfolgt durch das System selbst, so dass die Durchlaufzeiten erheblich gesenkt werden können.

Voraussetzungen und Skalierbarkeit

Das Störungsmanagement kann auf einem einzelnen Server (PC) implementiert werden. Beim Betriebssystem kann zwischen Windows, Linux und Unix gewählt werden.

Je nach Anforderung können die Funktionen auch auf einem Datenbankserver und einem WEB-Server verteilt und/oder, wenn die Verfügbarkeit es erfordert, auch als Cluster ausgeführt werden.



Zusammenfassung

Mit dem neuen schlanken Design in Hardware und Datenbank deckt unser MASSMkompakt die Erfordernisse an die Störungsabwicklung in kleinen bis mittleren Unternehmen zu einem optimierten Kosten-/Nutzenverhältnis ab. Trotzdem ist ein schrittweiser Ausbau mit Web-Server und Cluster möglich. Für die anwendungsgerechte Auslegung Ihres Systems stehen Ihnen unsere Spezialisten gerne zur Verfügung.

Fragen ?

Wenn Sie Fragen haben oder an weitergehenden Informationen interessiert sind, zögern Sie nicht und kontaktieren Sie uns.

Telefonisch unter +43 (0)1 60109 2844 oder per Mail an ni-service@at.abb.com.

Wir informieren Sie gerne.

