

Verscherp je onderhoudsproces met het 9-fasenmodel

Veel van de organisaties waar wij mee werken gebruiken in de basis vergelijkbare service- en onderhoudsprocessen in SAP. Meldingen en orders worden aangemaakt, de order wordt vrijgegeven en de order wordt afgesloten. Alhoewel in de praktijk de processen gecompliceerder zijn, wordt er vaak hoogstens een gebruikersstatus meegenomen. Bijvoorbeeld om aan te geven of de order gereed is voor uitvoering, en of er andere bijzonderheden zijn.

Dit is ook SAP zelf opgevallen. Om deze reden is SAP in 2021 langzaam begonnen met het uitrollen van het zogeheten "Phase model". Dit is een vernieuwende kijk op de gemiddelde onderhoudsopdracht. Voor meldingen & orders die dit proces volgen, zijn er 9 fasen beschikbaar.

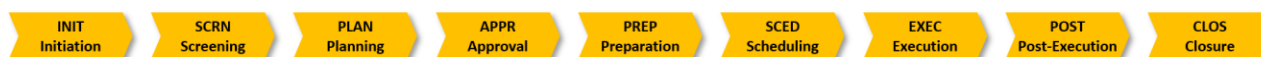
Deze relatief nieuwe SAP-feature is uitstekend geschikt om een duidelijk en concreet onderhouds- of serviceproces op te zetten in je organisatie.

Hoe werkt het fasenmodel?

Het model bestaat uit maximaal 9 fasen. De opdracht doorloopt 1-voor-1 de verschillende fasen. Op deze manier is op elk moment goed te volgen in welke fase een bepaalde onderhoudsopdracht zit. De fasen bevatten ook nog hun eigen subfasen, bijvoorbeeld bij het aanbieden van een opdracht aan de volgende fase. Dergelijke workflows zullen voor veel mensen herkenbaar zijn, aangezien een dergelijk concept ook op andere plekken in het SAP-landschap wordt gehanteerd.

Het model onderscheidt de volgende 9 fasen:

Best Practice Process – Reactive Maintenance



1. Initiële fase

In de zogeheten *Initiation* fase wordt er een onderhoudsverzoek aangemaakt. De belangrijke onderhoudsgegevens worden door de gebruiker gevuld. Naast handmatig invullen kan de prioriteit ook dynamisch worden berekend. Middels zogeheten *event prioritization* worden dan de verschillende risico's berekend die het desbetreffende object met zich meebrengt. Na het invullen van de basisinformatie kan het verzoek doorgezet worden naar de volgende fase.

2. Screeningsfase

Zodra alle gegevens zijn opgeslagen, is er een volgende status om deze te screenen. De teamleider heeft dan de gelegenheid om alle onderhoudsverzoeken te beoordelen, en eventueel af te keuren als de informatie niet juist is.

3. Planningsfase

In de vervolgfase is de werkvoorbereiding aan zet. Er kan nu daadwerkelijk een PM-order aangemaakt worden en een inventarisatie gedaan worden voor de benodigdheden en de juiste datums van de order.

4. Goedkeuringsfase

In deze fase wordt de order gecontroleerd om te beoordelen of deze daadwerkelijk klaar is om uitgevoerd te worden. Er kan worden geconfigureerd welke goedkeuringsstappen er per flow benodigd zijn, op basis van de type werkzaamheden die er uitgevoerd moeten worden.

5. Voorbereidingsfase

De planner heeft hier de mogelijkheid om de workload te organiseren en te controleren op de aanwezigheid van materialen, services en bemensing. Individuele orders kunnen nu worden bevestigd voor een specifieke datum.

6. Toewijzingsfase

Dit is de fase waar je specifiek de order inplant en toewijst aan een uitvoerder. Vanuit de cloud worden hier verschillende hulpmiddelen aangeboden. Mocht je de on-premise gebruiken, dan kan je voortborduren op de al bestaande functionaliteit. Zowel op order, operatie als op suboperatie plannen wordt hier ondersteund.

7. Uitvoerfase

In deze fase ontvangt de monteur alle orders die uitgevoerd dienen te worden. De monteur voltooit zijn/haar werkzaamheden en biedt de order aan voor review.

8. Controlefase

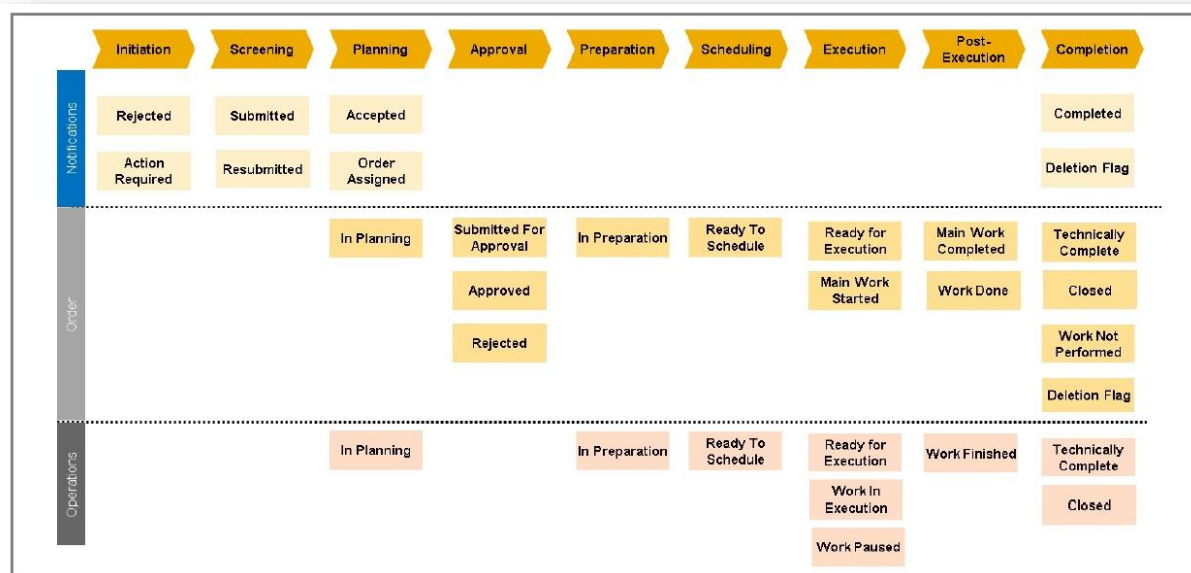
De monteur is klaar met de werkzaamheden en rondt de administratieve zaken af, zoals het boeken van uren en het documenteren van de oorzaak en activiteiten. De teamlead bekijkt de faaldata, keurt de order goed en zet de order door naar de afsluitfase.

9. Afsluitfase

Zodra alles goed is doorgelopen kan de order worden afgesloten. Er is nog de mogelijkheid om open inkooporders en facturen bij te werken, en alle overige financiële zaken af te ronden. Zodra alle randzaken zijn afgerond, kan de order worden gearhiveerd.

Configuratie

Uiteraard heeft niet elke order of melding ook echt alle 9 fasen nodig. Zo zal een storingsorder geen uitvoerige planning vereisen en zullen er ook organisaties zijn die minder controlestappen door de teamlead verwachten. De fasen en subfasen op onderstaande afbeelding zijn het 9-fasenmodel in haar meest uitgebreide vorm.



Gelukkig is het mogelijk om dit 9-fasenmodel op verschillende manieren te configureren op basis van bijvoorbeeld het ordertype en meldingstype. Zo is het mogelijk om, wanneer de organisatie dit model gebruikt, middels configuratie je eigen model samen te stellen die perfect past bij de wensen van de organisatie.

Initieel is dit “Phase model” uitgerold voor S/4HANA Cloud, maar inmiddels is dit ook een optie voor nieuwere on-premise systemen. Aangezien veel van de organisaties waar wij mee werken SAP op deze manier gebruiken, maakt dat deze functionaliteit een stuk toegankelijker. Wel dient gezegd te worden dat in S/4 Cloud een aantal applicaties beschikbaar zijn gemaakt die feilloos aansluiten op dit systeem. Qua gebruiksvriendelijkheid is dat zeker iets om in ogenschouw te nemen.

Meer weten over het 9-fasenmodel?

Momenteel zijn wij dit model in detail aan het inrichten op ons eigen systeem. Mocht je deze dus graag in actie willen zien, twijfel dan niet om contact op te nemen met onze mensen.



Lees meer op <https://www.ideo-nl.com/kennisbank/>



Opmerkelijk in service & asset management
 Neem vandaag nog contact op.
 Tel. +31 (0)73 730 33 10
info@ideo-nl.com