

Stand der Technik: Moderne Produktionsanlagen wie beispielsweise Roboterfertigungslinien stellen hohe Anforderungen an die Qualifikation des Instandhalters, aber auch an seine Ausrüstung und Management-Werkzeuge. Foto: Alstom

IPS-Systeme sind inzwischen schon in vielen Bereichen ein unentbehrliches Hilfsmittel. Aber was muss ein gutes System wirklich leisten?

# Kompakt, flexibel, handhabbar?

## Ergebnisse einer Anwenderbefragung zur Zufriedenheit mit dem eingesetzten IPSS

Welches Zeugnis stellen Anwender von Planungs- und Steuerungssystemen für die Instandhaltung (IPSS) ihren Software-Lieferanten aus? Und wie zufrieden sind sie im täglichen Umgang mit deren Produkten?

Um diese Fragen zu klären, wurden Ende des vergangenen Jahres mehr als 230 Unternehmen im Rahmen der Studie 'Business Software Instandhaltungsmanagement – Deutschland 2004', vom FIR an der RWTH Aachen, der Trovarit AG und der Fachzeitschrift 'Instandhaltung' befragt.

Das Ergebnis dieser Umfrage mag auf den ersten Blick überraschen: Die weniger umfangreichen Lösungen für software-gestützte Instandhaltung liegen in der Zufriedenheit der Anwender vor den etablierten Instandhaltungsprogrammen von Spezialisten wie Datastream und Maqsim oder den IH-Modulen integrierter Gesamtlösungen wie SAP R/3.

Trotz oder gerade wegen ihres teilweise eingeschränkten Funktionsumfangs profitieren die kleineren Lösungen offensichtlich davon, dass sie sich auf das Wesentliche konzentrieren.

„Nicht selten hören wir den Instandhalter stöhnen, wenn es um Dateneingabe und Anpassung der Software an die spezifischen Belange des Unternehmens geht“, berichtet dazu Erwin Schick, Leiter der Fachgruppe Instandhaltung des FIR an der RWTH Aachen. „Und hier verlangen gerade die großen Lösungen oft hohe Anstrengungen vom Anwender, bis ein System produktiv eingesetzt werden kann.“

**Die ‚schlanken‘ Lösungen für KMU schnitten durchweg gut ab**

Systeme wie Innosoft (Innosoft GmbH) oder ACK-Instand (ACK Software- und Beratungsgesellschaft) gehen bewusst den Weg einer ‚schlanken‘ Software-Lösung und fokussieren ihren Funktionsumfang auf die Belange kleiner und mittlerer Instandhaltungseinheiten.

So verzichten diese Systeme in der Regel auch auf aufwändige Funktionalitäten zur Feinplanung, Fakturierung oder zum Projektmanagement und bilden nur die wesentlichen Funktionen rund um den Instandhaltungsauftrag, wie die Verwaltung von Wartungsplänen, die Grobplanung der

Tätigkeiten und die technische Rückmeldung der durchgeführten Arbeiten, ab.

Nicht zuletzt erfüllen diese Lösungen damit auch die Anforderungen von Einsteigern in die software-gestützte Instandhaltung, die nahezu die Hälfte der Teilnehmer an der Befragung ausmachten.

Mit Bewertungen von ‚gut‘ und besser schneiden diese Systeme aus Anwendersicht alle überdurchschnittlich positiv ab. Ganz vorne landet das System GS Service (Greengate). Es erhält von seinen Anwendern bei der Zufriedenheit hinsichtlich des Systems als auch der Einführungsphase mit 4,4 bis 4,6 Punkten Bestnoten.

Unter den Instandhaltungs-Alleskönnern, den ‚Großen‘ der Branche, sichert sich MP2 (Datastream Systems) den Spitzenplatz mit einer Benotung im Bereich ‚gut mit Abstrichen‘.

Den zweiten Platz bei den großen Instandhaltungssystemen belegte Maqsim IPS (Maqsim), das von den Anwendern noch leicht vor dem PM-Modul des integrierten ERP-Systems SAP R/3 (SAP Deutschland) positioniert wird.

Die Standardsoftware-Pakete für die Instandhaltung, für die im Rahmen dieser Studie genügend Bewertungen erhoben

werden konnten, schneiden bei der Bewertung demnach insgesamt relativ gut ab. Dabei besteht offensichtlich ein enger Zusammenhang zwischen der Bewertung des Systems und der Bewertung der Dienstleistungen des Software-Anbieters.

Häufig unzufrieden waren dagegen die Teilnehmer der Studie, die eine individuell erstellte Software oder Office-Lösungen einsetzen. Bei einem Gesamturteil im Bereich eines schwachen ‚befriedigend‘ (2,25 Punkte) kritisieren die Anwender hier vor allem die deutlich eingeschränkte Funktionalität (2,5 Punkte) sowie fehlende Integrationsmöglichkeiten zu anderen Software-Lösungen (2,33). Zufrieden zeigen sie sich dagegen hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit dieses Software-Szenarios (4,0 Punkte).

Ausruhen sollten sich die Anbieter auf dieser insgesamt recht guten Bewertung ihrer Anwender jedoch nicht. Denn der Gesamteindruck fällt in der Regel deutlich besser aus als die Zufriedenheit der Anwender in Detailfragen. Über alle Systeme betrachtet, sind es vor allem funktionale und technische Defizite, die Anwender an ihrer Software bemängeln.

Beleuchtet man technische Details, so scheinen vor allem das Customizing einer neuen Softwarelösung auf die spezifischen Besonderheiten der jeweiligen Unternehmen, die Übernahme von vorhandenen Datenbeständen sowie die Schnittstellenprogrammierung Probleme zu bereiten.

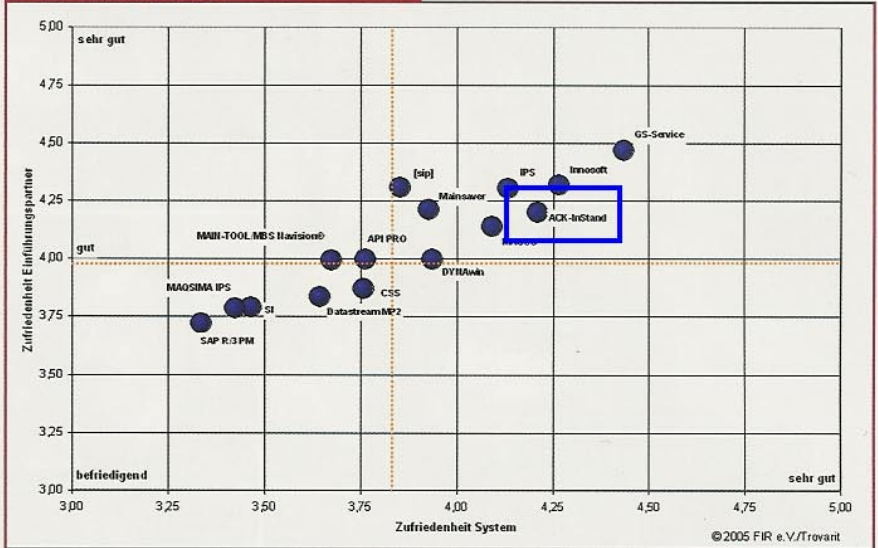
**Bei Datentransfer und Schnittstellen besteht noch Verbesserungsbedarf**

Hier erhalten die Systeme durchschnittlich nur ein ‚befriedigend‘. Dieses Ergebnis korrespondiert auch mit dem Handlungsbedarf, also den Hausaufgaben, die Anwender den Herstellern von Softwaresystemen ins Aufgabenbuch schreiben.

Sie kritisieren am häufigsten mangelnde Flexibilität und Anpassbarkeit der verfügbaren Softwarelösungen (35%) sowie den hohen Aufwand für Eingabe und Pflege der Daten(34%). Gerade hier erwarten sie in Zukunft einfachere Verfahren, Werkzeuge für individuelle Anpassungen und größere Unterstützung durch die Hersteller.



**Auf einen Blick**



Alles im grünen Bereich? Insgesamt beurteilt die Mehrheit der Anwender ihr derzeit eingesetztes IPS-System ebenso wie die Unterstützung bei der Einführung als ‚gut‘. Grafik: FIR

Dass es hier bereits erste Ansätze zur Verbesserung gibt, zeigen einzelne Systeme: So konnte im Bereich Customizing das System Innosoft seine Anwender voll überzeugen und erhält hier mit 4,4 Punkten eine noch sehr gute Benotung.

Ein gutes Konzept zur Datenmigration scheint DYNAWin (DEAG Dyna Engineering) zu haben. Mit 4,3 Punkten geben die Anwender dem System eine gute ‚zwei‘.

Beim Thema Schnittstellenprogrammierung schnitt GS Service am besten ab. Insgesamt zufrieden bei den technischen Aspekten sind die Anwender mit der Thematik Update-Fähigkeit und Releasewechsel, hier bekommen übrigens nahezu alle Systeme eine gute Bewertung.

Werden funktionale Aspekte betrachtet, bieten auch alle Systeme eine gute Unterstützung bei der Abwicklung geplanter Instandhaltungstätigkeiten wie zyklische Wartungen und Inspektionen.

Die meisten der befragten Anwender (69%) setzen ihre Systeme auch für solche Aufgaben wie die Verwaltung von Arbeits- und Wartungsplänen ein.

Generell nutzen etwa drei Viertel der Anwender ihr System für die Auftragsrückmeldung und die Grobplanung von Instandhaltungsmaßnahmen.

Unzufriedener sind die Anwender hingegen häufiger mit der Unterstützung, die ihnen ihre Systeme in der weiteren Datenverarbeitung, bei Auswertungen der gesammelten

Daten, im Reporting und beim Störfallmanagement bieten.

Dabei geben über die Hälfte der befragten Unternehmen an, ihr IPS-System zur Erfassung und Bearbeitung von Störmeldungen (62%) sowie für das Berichtswesen/Reporting (61%) einzusetzen.

Vor diesem Hintergrund ist es erfreulich, dass auch hier zwei Systeme glänzen konnten: Im Bereich der Auswertungen und des Reportings erhielten die beiden Systeme Innosoft und MACOS (CLC Unternehmensberatung) von ihren Anwendern mit 4,6 Punkten eine Bewertung, die noch im Bereich ‚sehr gut‘ liegt.

Störungen können laut Anwendermeinung mit dem System DYNAWin gut gemangt werden. Insgesamt entspricht das System ACK-Instand den von seinen Anwendern gestellten funktionalen Anforderungen am besten. In diesem Punkt kritisiert im Allgemeinen etwa jeder sechste Anwender die vorhandenen Softwarelösungen.

**Die Benutzerfreundlichkeit ist noch verbesserungsfähig**

Zudem bietet ACK-Instand eine im Vergleich zu den anderen Systemen am besten bewertete Oberfläche und Benutzerführung mit einer Zufriedenheitsquote von jeweils bei 4,5 Punkten.

Trotz der Anlehnung vieler Systeme an den Microsoft-Standard bereiten Benutzerfreundlichkeit und Handhabung oftmals Probleme. So fordert fast ein Drittel (32%) der Befragten weitere Vereinfachungen in der Anwendung solcher Systeme.

André Corsten, Ulrich Lange

Steigende Ansprüche: Für Instandhalter werden Funktionen der Datenauswertung und -verarbeitung zunehmend wichtig.

FIR, Tel.: 0241 47705240, Mail: Andre.Corsten@fir.rwth-aachen.de, www.it-matchmaker.com/ips-z enthält den Bericht zur Studie