**Jak aplikacja mobilna XPRIMER.CMMS pomaga w pracy służb utrzymania ruchu**

**Prawidłowy przepływ informacji jest kluczowym elementem w każdej firmie – niezależnie od tego w jakim miejscu w organizacji się znajdujemy i niezależnie o jakim procesie mówimy. Zarówno w przypadku cyklu produkcyjnego, czy też jakiegokolwiek innego, podstawą działania organizacji jest dostępność informacji i sprawna ich wymiana.**

Skomunikowanie ze sobą wszystkich obszarów działalności firmy jest często kluczowym wyzwaniem, od którego zaczynamy usprawnianie procesów. Problemem wielokrotnie identyfikowanym u naszych klientów jest niewłaściwa komunikacja, brak informacji lub ich nadmiar (informacja niewyselekcjonowana) oraz opóźnienia w dostarczeniu tej informacji właściwej osobie.

Ten sam problem dotyczy zarządzania służbami utrzymania ruchu. Ta jednostka organizacyjna, jak sama nazwa wskazuje, odpowiada za to, aby urządzenia i maszyny były ciągle w ruchu, ale pracownicy SUR również w tym ruchu pozostają. Nikt nie siedzi w biurze, czekając na pojawienie się zlecenia; często przez wiele godzin lub nawet dni pracownik służb utrzymania ruchu nie ma czasu, by usiąść przy służbowym komputerze**. Podstawowym narzędziem pracy staje się telefon komórkowy lub tablet**.

**Mobilność XPRIMER.CMMS**

[XPRIMER.CMMS](https://www.eqsystem.pl/product/xprimer-cmms-wsparcie-utrzymania-ruchu/) został zaprojektowany w taki sposób, żeby faktycznie wspierać pracowników SUR, a nie dokładać im dodatkowej pracy związanej z obsługą systemu. Wiedząc, że pracownik służb utrzymania ruchu ma telefon komórkowy zawsze przy sobie, powstała aplikacja mobilna, która zapewnia natychmiastowy dostęp do informacji, zarówno dla technika SUR, jak i dla jego przełożonego, zarządzającego całym zespołem.

W momencie gdy operator maszyny zgłasza awarię lub usterkę na terminalu produkcyjnym (w przypadku integracji z [XPRIMER.MES](https://www.eqsystem.pl/product/xprimer-mes/) wymiana informacji następuje automatycznie), informacja ta trafia do osoby zarządzającej pracą zespołu SUR – pojawia się bezpośrednio na jego telefonie komórkowym.

Aplikacja mobilna [XPRIMER.CMMS](https://www.eqsystem.pl/product/xprimer-cmms-wsparcie-utrzymania-ruchu/) wyświetla kierownikowi SUR na telefonie komunikat w postaci SMSa, e-maila lub wiadomości push-up (analogicznie jak w przypadku aplikacji WhatsApp czy Messenger). Dlaczego aż tyle sposobów przesyłania informacji? Ponieważ w przypadku zdarzeń wymagających pilnej reakcji nie ma możliwości, aby taki komunikat nie został dostarczony natychmiast osobie odpowiedzialnej za rozdział zadań serwisowych. Chcąc wykluczyć problemy np. z dostępem sieci internetowej (które mogą występować na hali produkcyjnej), wiadomości przesyłane są również w postaci SMS.

W komunikacie o konkretnym zgłoszeniu serwisowym, **kierownik SUR otrzymuje informację o obiekcie serwisowym, powodzie i typie zgłoszenia oraz o jego priorytecie**. W przypadku zgłoszenia wprowadzonego już wcześniej w aplikacji mobilnej, mogą także pojawić się załączniki, np. zdjęcie usterki.

Na podstawie tych danych kierownik SUR przydziela dane zgłoszenie konkretnemu technikowi, który z kolei na swoim urządzeniu mobilnym otrzymuje komunikat o przydzielonym danym zgłoszeniu.

Każdy z użytkowników aplikacji mobilnej ma podgląd do listy wszystkich zgłoszeń serwisowych, ze wskazaniem ich priorytetów i statusów.

*ekrany aplikacji mobilnej XPRIMER.CMMS*

Pracownik, który został przydzielony do danego zgłoszenia serwisowego w aplikacji mobilnej może podjąć decyzję o akceptacji lub odrzuceniu zgłoszenia. Przed zaakceptowaniem zgłoszenia następuje fizyczna weryfikacja zarejestrowanego problemu przez pracownika SUR. W trakcie weryfikacji technik SUR ma **możliwość określenia ścieżki naprawy** poprzez wybór klasyfikacji zgłoszenia, określenia czynności naprawczych oraz podania planowanej daty rozpoczęcia i zakończenia czynności naprawczej (ułatwieniem w aplikacji mobilnej [XPRIMER.CMMS](https://www.eqsystem.pl/product/xprimer-cmms-wsparcie-utrzymania-ruchu/) jest opcja skorzystania z szablonów zleceń podczas wprowadzania zlecenia). Co ciekawe – w przypadku zgłoszeń krytycznych istnieje funkcjonalność wprowadzenia potwierdzenia, że pracownik SUR rzeczywiście znalazł się przy maszynie, np. poprzez zeskanowanie jej kodu QR. Pracownik na tym etapie może dołączyć też załączniki, np. zdjęcia usterki. Po akceptacji zgłoszenia następuje wygenerowanie zlecenia serwisowego.

Każde działanie, które jest realizowane w aplikacji mobilnej, zapisywane jest w bazie danych (np. czas potrzebny na podjęcie reakcji przez dział SUR, czas, w którym dział SUR pojawił się przy maszynie, etc.). Pozwala to na budowanie bazy wiedzy na temat podejmowanych czynności serwisowych/naprawczych oraz na wyliczanie wskaźników istotnych z punktu widzenia oceny skuteczności działań służb utrzymania ruchu (MTTR – średni czas naprawy, MRT – średni czas reakcji, MTTF – średni czas bezawaryjnej pracy maszyny i MTBF – średni czas między awariami). Wpływa to w dłuższym okresie czasu na **skrócenie czasu niedostępności zasobu, a przez to na wzrost produktywności zakładu**.

Pracownik, który przystępuje do zlecenia serwisowego z poziomu swojego telefonu i zainstalowanej na nim aplikacji mobilnej weryfikuje przypisane materiały, części oraz czynności, które powinny być wykonane w ramach realizacji naprawy. Tu też może rejestrować czas pracy nad danym zadaniem. W momencie kliknięcia przycisku „Rozpocznij” następuje zmiana statusu zlecenia obiektu serwisowego oraz ewidencjonowany jest czas pracy technika.

W ramach danego zgłoszenia serwisowego technik wykonuje określone wcześniej czynności naprawcze. Podczas swojej pracy **może zweryfikować na predefiniowanej liście, czy wszystkie te czynności zostały wykonane oraz zarejestrować zużycie części i materiałów wykorzystanych do naprawy** (poprzez ich wybór z listy lub zeskanowanie kodu kreskowego).

Po zakończeniu czynności naprawczej następuje zarejestrowanie zakończenia pracy poprzez naciśnięcie przycisku „Zakończ”. W tym miejscu technik może dołączyć dokumenty z naprawy, zdjęcia usuniętej awarii lub wymienionej części oraz wskazać, czy maszynę można już odblokować do produkcji.

**Działania prewencyjne**

Aplikacja mobilna [XPRIMER.CMMS](https://www.eqsystem.pl/product/xprimer-cmms-wsparcie-utrzymania-ruchu/) pozwala także na zarządzanie działaniami remontowymi i zleceniami cyklicznymi, będącymi podstawą strategii prewencyjnej.

Sam plan działań remontowych i serwisowych tworzony jest z poziomu desktopu. Tu pośpiech nie jest zalecany. Tworzenie spójnych planów remontowych wymaga dużej precyzji w podejmowaniu decyzji, a wykorzystanie informacji z innych systemów IT (np. z obszaru planowania) pozwala na uwzględnienie w planach remontowych priorytetów planów produkcyjnych. Plany mogą być także zdefiniowane z wyprzedzeniem czasowym w określonym przedziale czasu oraz uwzględniać planowane przerwy w produkcji (np. przerwy wakacyjne, świąteczne, etc.). Do momentu akceptacji planu remontów nie jest on wyświetlany w aplikacji mobilnej.

Natomiast po akceptacji planu remontowego, poszczególne zlecenia serwisowe w postaci przeglądów serwisowych czy działań konserwacyjnych, udostępnione są kierownikowi SUR, który przydziela je poszczególnym technikom.

Istnieje także **funkcjonalność automatycznego generowania zleceń serwisowych w przypadku zleceń cyklicznych**. W takiej sytuacji po przekroczeniu określonych wcześniej zdefiniowanych parametrów maszyny (np. czas pracy, ilość wyprodukowana na maszynie, etc.) system automatycznie generuje zlecenie konserwacji czy przeglądu, które trafiają na listę zleceń serwisowych do przekazania do realizacji.

Dalej procedura postępowania ze zleceniami serwisowymi z poziomu aplikacji mobilnej XPRIMER.CMMS wygląda analogicznie do procedur w przypadku działań reaktywnych.

Sprawnie działający system CMMS jest narzędziem wpływającym na wzrost dostępności zasobów, a przez to zwiększającym produktywność firmy. Pamiętajmy jednak, że system obsługują ludzie. Nawet najbardziej zaawansowany system CMMS nie przełoży się na wzrost produktywności, jeśli jego obsługa nie będzie łatwa i intuicyjna. Tylko narzędzie wygodne do użytkowania przez pracowników SUR będzie miało przełożenie na realne korzyści osiągane przez przedsiębiorstwo. Moim zdaniem aplikacja mobilna XPRIMER.CMMS jest tego gwarantem.

[**Michał Żelichowski**](https://www.linkedin.com/in/michalzelichowski/)

doradca zarządu eq system

Chcesz dowiedzieć się, jak XPRIMER.CMMS usprawni pracę służb utrzymania ruchu w Twojej firmie i wpłynie na zwiększenie produktywności? [Skontaktuj się z nami >>>>>](https://www.eqsystem.pl/kontakt/)