

# Projektbeschreibung: Weltweites Requestmanagement



Branche: Anlagen- und Maschinenbau



## Die Ausgangslage

Ein großer Anlagenbauer mit zentralem Sitz in Deutschland plant, baut und betreibt solar-thermische Kraftwerke weltweit. Es handelt sich dabei um eine auftragsbezogene Fertigung bei langen Projektlaufzeiten. Während dieser Laufzeit besteht ein enger Kontakt und permanente Kommunikation zwischen den Baustellen und der zentralen Entwicklung, um zeitnah auftretende Probleme zu beheben. Hierzu ist der Austausch von Beschreibungen, Dokumenten, Skizzen etc. erforderlich.

## Die Probleme:

Im Zuge dieses Geschäftes häuften sich die Anzahl neuer und zum Teil wiederkehrender Probleme und Fehler bei der Umsetzung der Projekte auf den einzelnen Baustellen. Diese können nur zentral in Deutschland in der Planungs- und Entwicklungsabteilung gelöst werden.

- Kommunikationsprobleme durch die Zeitverschiebung
- mangelhafte IT-Anbindung der Baustellen
- verbale Problembeschreibung führt zu Missverständnissen
- keine Visualisierung der Problembeschreibung
- Zuordnung zu laufenden und/oder bestehenden Projekten nur schwer und manuell möglich
- Erfahrungswerte von Projektbeteiligten und anderen Projekten fließen nicht mit ein
- Zeitverzögerungen
- längere Projektlaufzeiten
- Zusatzkosten

## Die Anforderungen:

Für die Behebung auftretender Fehler bzw. Probleme und der Ergreifung passender Maßnahmen sollte ein **vernetztes** System eingesetzt werden, um eine schnelle Problemlösung zu erreichen und gleichzeitig ein Wissensdatenbank aufzubauen.

Dabei stellten die Aspekte

- Zeitunterschiede,
- eindeutige Problembeschreibung
- und nachhaltige Dokumentation

die elementaren Probleme dar.

**Die Lösung:**

# Projektbeschreibung: Weltweites Requestmanagement

## Die Lösung:



### Basis: Framework IntraPRO™ von XWS

Als Lösung für diese Probleme wurde auf Basis unseres Frameworks IntraPRO™ in kürzester Zeit eine Webapplikation erstellt, die die angesprochenen Problemfelder löst.

Die Anwendung wurde zentral in Deutschland installiert und über das Internet ist weltweiter Zugriff möglich – die Daten werden aus Sicherheitsaspekten natürlich verschlüsselt übertragen.

### Feste Benutzerführung

Da auch IT-Systeme nicht vor Missverständnissen, z. B. ungenaue Formulierung der Probleme, schützen, wurde an den wichtigsten Stellen im Programm eine feste Benutzerführung mit aufeinander aufbauenden Auswahlmenüs implementiert.

### Ergebnis

Alle aktuellen Probleme und Fehler auf den Baustellen können nun weltweit jederzeit einheitlich und vollständig erfasst werden, so dass eine zügige, zentrale Bearbeitung deutlich erleichtert wurde. Zudem lässt die automatische projekt- und themenbezogene Speicherung der Vorfälle im Laufe der Zeit eine Wissensdatenbank aus Lessons Learned entstehen, in der nach ähnlichen Problemen und Lösungen gesucht werden kann.

Die Einführung des Systems konnte nach Spezifikation der Anforderungen in kürzester Zeit umgesetzt werden, da ca. 70% der Anwendungsfunktion bereits durch das Framework **IntraPRO™** zur Verfügung standen.

Schon in den ersten Monaten nach der Einführung wurde eine große Akzeptanz bei den Anwendern erreicht, da die Problemlösungen zügiger und mit deutlich weniger Kommunikationsaufwand vorangetrieben werden konnten.

Von der Zentrale haben wir drei Monate nach Einführung der Applikation als erstes Feedback die Information erhalten, dass ungeplante Verlängerungen der Projektlaufzeiten früher als gedacht seltener werden und Laufzeiten deutlich besser im Soll liegen.

Aufgrund der positiven Resonanz bekam XWS den Folgeauftrag, die mobile Erfassung für verschiedene Endgeräte zu implementieren.