

CASE

Terugblik op de implementatie

van Ultimo met Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard

Eind 2015 won Pragma de Europese aanbesteding voor de implementatie van het onderhoudsbeheersysteem Ultimo Infra Asset Management bij Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard (HHSK). Hierbij is informatie over assets ingevoerd in het nieuwe onderhoudsbeheersysteem, zijn werkprocessen beschreven, is de data op orde gebracht en zijn alle medewerkers getraind in het gebruik.

In het projectplan is een businesscase beschreven met de doelstellingen van het gebruik van het onderhoudsbeheersysteem. In 2018, twee jaar na de implementatie, hebben we samen met een aantal betrokkenen van HHSK teruggeblikt op de businesscase en de implementatie.

HHSK koos voor Ultimo als onderhoudsbeheersysteem en zocht daarbij een implementatiepartner. Na een Europese aanbesteding werd Pragma hiervoor geselecteerd vanwege de kennis van en ervaring met waterschappen, assetmanagement en onderhoud en de implementatie van onderhoudsbeheersystemen. Pragma kreeg de opdracht om Ultimo te implementeren bij HHSK voor de afdelingen Watersystemen en Afvalwaterketen.

De data uit het oude onderhoudsbeheersysteem moest een op een worden overgezet naar Ultimo. Bij aanvang van het project is een uitgebreid projectplan opgesteld waarin ook een businesscase werd opgenomen.

Businesscase voor implementatie onderhoudsbeheersysteem binnen HHSK

In de businesscase zijn voorafgaand aan het implementatieproject zakelijke afwegingen gemaakt ten aanzien van kosten en baten.

Hierin zijn ook doelstellingen voor de outcome van het project beschreven. Voor HHSK waren de doelstellingen:



Benutten van kansen voor gezamenlijk onderhouds- en vervangingsbeleid en efficiënt voorraadbeheer



Effectiever en efficiënter beheren van de werkprocessen



Voldoen aan de informatiebehoefte van de organisatie



Aansluiten bij de ICT-architectuur en overige applicaties



Gezamenlijk en adequaat functioneel applicatiebeheer voor Afvalwaterketen en Watersystemen



Voldoen aan het niveau van modern assetmanagement volgens ISO 55000

Data op orde

Het een op een overzetten van de data uit het oude onderhoudsbeheersysteem bleek niet realistisch en niet wenselijk. Daarom is er extra tijd genomen om de data op orde te krijgen. Jan Peter Speelman, afdelingshoofd Afvalwaterketen bij HHSK: "Uit onderzoek van Pragma bleek dat de kwaliteit van de data te wensen overliet. We hebben daarom besloten om meer tijd te nemen om een gezamenlijke decompositie van Watersystemen en Afvalwaterketen op te zetten en werkprocessen te beschrijven."



Bij het implementeren van een nieuw systeem zul je altijd een slag moeten slaan met data."

Terugblik op het implementatietraject

De Pragma-consultants hebben de medewerkers van HHSK meegenomen in het project. Door middel van een vaste 'Ultimo-dag' per week stuurden zij op de planning en het behalen van de deadlines. Door werkgroepen werden werkprocessen beschreven en werden assets geïnventariseerd in het veld. De vastgestelde decompositie is de basis geweest voor het daadwerkelijk inrichten van het systeem.

Beheerorganisatie en gebruikerstraining

Er werd ook een beheerorganisatie opgezet waarin de rollen rondom het onderhoudsbeheersysteem zijn belegd. Alle afspraken en processen werden gedocumenteerd. Documenten zoals de blauwdruk, configuratiedocument en de werkprocessen worden nog altijd door HHSK onderhouden en bijgewerkt. Bij het inwerken van nieuwe medewerkers worden de trainingssheets gebruikt die tijdens de implementatie zijn samengesteld. Hierdoor wordt er nog altijd een eenduidige gebruikerstraining gegeven volgens de TWI-methode. Dit draagt bij aan de standaardisatie van de werkwijze onder de gebruikers.

Voldoet de implementatie aan de verwachtingen?

Het onderhoudsbeheersysteem voldoet aan de verwachtingen van HHSK. Het ondersteunt de werkprocessen op een effectieve en efficiënte manier. Er is een goede basis om verder op te bouwen. Het systeem is gebruiksvriendelijk ingericht. Dit wordt ook zo ervaren door de medewerkers in het veld. Door het betrekken van de medewerkers tijdens het hele implementatietraject is er weinig weerstand binnen de organisatie. Hans van den Aker, applicatiebeheerder Ultimo bij HHSK: "Al vrij snel na de implementatie hebben we ook Ultimo Go geïmplementeerd. Dit is de mobiele applicatie van Ultimo. Hierdoor wordt er steeds minder gewerkt buiten Ultimo om en is het onderdeel van het werk geworden."

Ultimo
an IFS company

En, is de businesscase gehaald?

Ja, de doelstellingen uit de businesscase zijn gehaald.

Ultimo wordt gebruikt:

- Om de werkorderstroom te beheersen
- Voor configuratiebeheer
- Voor het opstellen van onderhoudsconcepten
- Voor voorraadbeheersing
- Voor het wijzigingsbeheer

De leidinggevendenden zijn in staat om de voortgang van de werkzaamheden te volgen en te analyseren. Er zijn koppelingen gemaakt met andere systemen zoals Meridian en procesautomatisering. De kwaliteit van de data is verbeterd ten opzichte van het vorige systeem. De data en de decompositie zijn eenduidig en consistent.

Er is een goede basis gelegd waarin werkprocessen en rollen zijn beschreven voor de afdelingen Afvalwaterketen en Watersystemen. Dit is een pluspunt van dit project; de samenwerking tussen deze afdelingen is enorm verbeterd. Ze zijn naar elkaar toegegroeid.



We kwamen van een loopfiets en rijden nu in een Rolls Royce. Maar we hebben nog niet alle knopjes ontdekt.”

Samenwerking met consultants van Pragma

Hans van den Aker: “Ik zie een enorme meerwaarde voor de inzet van een specialistische implementatiepartner zoals Pragma. De consultants Frank Koot, Danny Hendrickx en Richard Gevers namen hele specifieke kennis mee.

De implementatie is relatief soepel verlopen. De consultants werkten met een projectorganisatie volgens PRINCE2 gericht op het behalen van het doel. De samenwerking met Pragma heeft echt meerwaarde gehad.



De implementatie van een OBS is veel omvangrijker dan een stukje software.

Over Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard

Het waterschap zorgt voor droge voeten en schoon water in het gebied tussen Rotterdam, Schoonhoven en Zoetermeer. Binnen dit gebied is HHSK verantwoordelijk voor de kwaliteit van het oppervlaktewater, het waterpeil en waterkeringen.

Hiervoor beheren zij 95 gemalen, 9 afvalwaterzuiveringsinstallaties, waterkeringen, watergangen, een aantal wegen en fietspaden.



Hoogheemraadschap
van Schieland en de
Krimpenerwaard

Ambities met het OBS en assetmanagement

Na de implementatie is er een frequent overleg met de betrokken afdelingen ingevoerd; het AVCO-overleg. Hierin zijn medewerkers van de diverse afdelingen betrokken: applicatiebeheer, beleidsadviseurs, informatiecoördinatoren en teamleiders. In dit overleg worden de wensen van gebruikers en de organisatie ten aanzien van het onderhoudsbeheersysteem besproken en geprioriteerd en worden de processen nagelopen. Op deze manier wordt er gezorgd voor eenheid in het systeem en in de werkwijze.

De ambitie is om steeds meer afdelingen binnen HHSK aan te sluiten op Ultimo. Onlangs is de afdeling Facility nog toegevoegd. Daarnaast is de ambitie om steeds meer assetsoorten op te nemen in het systeem. Henk-Jan Vochtelo, teamleider watersystemen: “Op termijn willen we het onderhoudsbeheersysteem leidend laten zijn voor het meerjareninvesteringsprogramma en de begroting. We zijn nu bezig om een concrete stip op de horizon te zetten voor Ultimo over 5 jaar. Dit zal in lijn zijn met het Programma Assetmanagement wat binnen HHSK loopt.”

Er zijn ook wensen ten aanzien van koppelingen met een Geografisch Informatiesysteem (GIS) en het systeem Prosa, waarin de urenregistratie, capaciteitsplanning, project- en financiële administratie is opgenomen. Ook wordt het werkproces ‘werkvergunningen’ binnenkort geïmplementeerd. Er wordt gestreefd naar een HHSK-breed dashboard en men wil aan de slag met conditiemetingen en risicogestuurd onderhoud. Er is nog een wens om met een Business Intelligence tool (BI) te werken.



Als de wereld openstaat, wil je ook de hele wereld hebben.”

Tips voor organisaties die een OBS overwegen

De geïnterviewden zijn het erover eens dat de data van een onderhoudsbeheersysteem niet onderschat moet worden. Ze adviseren allemaal om het project goed af te bakenen en je te houden aan de scope.

Henk-Jan Vochtelo: “Neem de tijd om de data op orde te krijgen. De software aan sich is niet de belemmerende factor, maar de processen. Denk dus goed na over wat je precies wilt hebben en neem daar voldoende tijd voor. Vergeet niet om de medewerkers hierbij te betrekken en mee te nemen.”

“Er is met een onderhoudsbeheersysteem zo veel mogelijk dat je eerder moet gaan kijken wat je niet wilt gebruiken. Bedenk goed welke processen je wilt ondersteunen en richt je daarop. Bezoek ook vergelijkbare organisaties om te kijken hoe het OBS draait en waar je op moet letten”, aldus Jan Peter Speelman, afdelingshoofd afvalwaterketen.

Hans van den Aker adviseert als applicatiebeheerder andere organisaties om eerst klein te beginnen. “Zorg dat de basis en de structuur goed staat en dat je alle objecten goed in beeld hebt. Ga pas verder met ontwikkelen als dat staat. En bedenk dat de implementatie van software ook goed kan gaan. Dit implementatieproject is hier een voorbeeld van.”

Lisette Brandt als informatiecoördinator betrokken bij Ultimo binnen HHSK, vindt het aanhouden van de juiste volgorde belangrijk: “Heb eerst de werkprocessen op orde, dan de structuur en ga daarna op zoek naar het ondersteunende systeem. De crux zit ‘m vaak in de complexe materie en het complexe systeem en dan wil je ook nog de blauwdruk eigen maken. De implementatie van een onderhoudsbeheersysteem is een intensief project. Bij ons heeft het invoeren van een vaste dag per week erg geholpen.”

Overweegt u ook een onderhoudsbeheersysteem?

Pragma heeft veel ervaring met de selectie en implementatie van onderhoudsbeheersystemen voor alle soorten assets. Heeft u behoefte aan advies?

Neem dan contact met ons op via nederland@pragmaworld.net of 073-6480563.