

# Customer case

## Gemba

---

**EQUANS BELUX: MOBIEL ONDERHOUD  
MAKKELIJK GEMAAKT**

**GEMBA**



## INTRODUCTIE

---

De technici van Equans BeLux hebben niet overal waar ze onderhoud uitvoeren aan klantinstallaties een goede onlineverbinding. Dat mag hun werk echter niet in de weg staan. Met IBM Maximo Mobile en de expertise van Gemba hebben ze nu een app waarmee ze overal en altijd kunnen werken, op basis van de laatste informatie. Snel, eenvoudig én in de taal van hun keuze. En dat alles ook nog eens tegen lagere kosten.

## Over Equans BeLux

Met meer dan 10.000 experts ondersteunt Equans BeLux klanten bij het ontwerpen, installeren en onderhouden van technische installaties voor gebouwen, de industrie, de transportinfrastructuur en distributienetten. Zo helpt het bedrijf hun klanten om efficiënter, groener en duurzamer te worden. Equans BeLux is onderdeel van de wereldwijde Bouygues Groep.





## DE UITDAGING

---

De technici van Equans BeLux reizen door heel België en Luxemburg om onderhoudswerk aan de technische installaties van klanten uit te voeren. Dat gaat van slimme systemen in gebouwen, bijvoorbeeld voor liften, toegang en verlichting, tot complete industriële installaties. De technici werken digitaal: op hun tablet ontvangen ze werkorders vanuit IBM Maximo in een mobiele app. “We gebruiken IBM Maximo al meer dan vijftien jaar voor preventief en correctief onderhoud en extra werkopdrachten. In totaal werken er zo’n 700 mensen mee, onder wie ook onze divisie- en department-managers en de planners die de werkorders inplannen en toewijzen aan individuele field engineers of aan hun teams.”

“Sinds een paar jaar combineren we het systeem met een mobiele app voor onze technici in het veld”, vertelt service delivery manager Mark Weug. In de afgelopen jaren probeerde Equans BeLux verschillende mobiele apps uit, maar niet naar tevredenheid. “Bij de laatste app die we gebruikten hadden we onder meer problemen met de connectiviteit en de kwaliteit van gegevens en was er geen directe dataoverdracht vanuit IBM

**Een goede connectiviteit, een hoge datakwaliteit én een directe dataoverdracht naar IBM Maximo zijn belangrijk voor de technici in het veld om optimaal te kunnen werken.**

Maximo mogelijk. Bovendien was de infrastructuur complex, het ging om een externe app die extra systemen vereiste als schakel naar IBM Maximo. Dit leidde tot hoge kosten voor onderhoud, ondersteuning en extra licentiekosten voor de externe app.”

Ook de user interface van de mobiele app liet te wensen over. Weug: “Die was bijvoorbeeld alleen in het Engels beschikbaar, terwijl je in meertalige landen zoals België en Luxemburg makkelijk van taal moet kunnen switchen. Daarnaast waren we op zoek naar verbeteringen door het gebruik van QR-codes en wilden we ook inspecties kunnen uitvoeren met de mobiele app, zaken die standaard zijn voorzien in IBM Maximo Mobile”. Al met al zag Equans de gebruikerstevredenheid sterk teruglopen.



## DE OPLOSSING

---

Na verschillende demo's kwam IBM Maximo Mobile als beste oplossing naar voren. "IBM Maximo Mobile is een user interface op een mobile device die direct gekoppeld is met de database van IBM Maximo. Daarmee biedt de app toegang tot de meest actuele onderhoudsdata. Mocht de verbinding bij de uitvoering van werkorders wegvallen, dan kunnen onze technici in principe offline verder werken in de app. Zijn ze weer online, dan worden de gegevens automatisch gesynchroniseerd. Daarnaast wordt de taal van de gebruikersinterface simpelweg bepaald door de instelling van hun tablet of mobiele telefoon", legt Weug uit.

Nog een pluspunt van IBM Maximo Mobile voor Equans BeLux was een vereenvoudiging van de benodigde infrastructuur. "We hebben nu één IBM Maximo-omgeving, van één leverancier, zonder extra tussenschakels. Dat maakt het beheer makkelijker en scheelt in de kosten." Bovendien kon het bedrijf overschakelen naar het nieuwe, op punten gebaseerde licentiesysteem voor IBM Maximo, dat gunstiger uitvalt bij grotere aantallen gebruikers.



**IBM Maximo Mobile is een user interface op een mobile device die direct gekoppeld is met de database van IBM Maximo.**



## DE WERKWIJZE

Gemba hielp Equans BeLux om IBM Maximo Mobile te implementeren. “We waren met een andere partij bezig om de app uit te rollen voor een Proof of Concept. Na maanden was het deze partij echter nog niet gelukt om de oplossing technisch aan de praat te krijgen. Toen hebben we Gemba erbij gehaald, die had de basisinstallatie binnen een week voor elkaar.” Weug is goed te spreken over het werk dat de Gemba-consultants hebben geleverd. “Ze hebben ons prima geadviseerd en geholpen om IBM Maximo in te richten zoals wij dat wilden.”

“Opdracht van ons management was zo veel mogelijk binnen de IBM Maximo-standaarden te blijven en processen niet te veel te laten afwijken. Wij wijzen werkorders niet alleen toe aan individuele field engineers, maar ook aan teams. Individuele teamleden kunnen dan autonoom werkorders accepteren, worden vervolgens ‘eigenaar’ en voeren hun werkorders uit binnen de gestelde termijn en condities. Daarvoor moest Gemba de app aanpassen: schermindelingen moesten worden aangepast en voorzien van filter- en sorteer-

mogelijkheden. Deels een kwestie van configureren, deels van code schrijven. Dit hebben ze zo gedaan dat het bij nieuwe releases weinig problemen geeft. IBM Maximo Mobile werkt met een zogenaamde preload-database, waarbij dagelijks bij aanvang van de werkdag de geplande en door field engineers geaccepteerde werkorders worden gesynchroniseerd op hun mobile device zodat ze in principe de hele dag offline kunnen werken. Bij niet periodiek geplande werkzaamheden krijgen de medewerkers een berichtje, waarna ze zelf hun werkorders, weliswaar online, kunnen ophalen uit de centrale IBM Maximo database.”

**IBM Maximo Mobile is aangepast aan de werkwijze van Equans BeLux, op zo’n manier dat nieuwe releases weinig problemen opleveren.**



## HET RESULTAAT

Sinds de inzet van IBM Maximo Mobile ziet Weug het gebruik van de app flink toenemen. "De app werkt zowel online als offline goed en we zien dat werkorders efficiënter en sneller kunnen worden afgehandeld. Ook het aantal storingen is fors gedaald, in het verleden waren er veel storingen. Daar komt nog bij dat we klaar zijn voor de toekomst. Want IBM Maximo Mobile werkt perfect samen met onze bestaande IBM Maximo-omgeving, maar is ook klaar voor de nieuwe IBM Maximo Application Suite."



**Mark Weug** – service delivery manager, Equans BeLux

*"De app werkt zowel online als offline goed en we zien dat werkorders efficiënter en sneller kunnen worden afgehandeld."*



## OVER GEMBA SERVICE

Gemba is gespecialiseerd in systemen voor Asset & Service Management, van advies tot en met implementatie. Met meer dan 600 projecten in 25 jaar tijd kan het bedrijf bogen op ruime ervaring. Met zijn slimme IoT (Industrial Internet of Things)-oplossingen richt Gemba zich eveneens op Asset Performance Management en het voorspelbaar maken van onderhoud. Ook bouwt en integreert Gemba mobiele apps voor Asset & Service Management. Gemba is IBM Gold Business Partner in Nederland en België en heeft vestigingen in beide landen.



## EAM + DATA + IoT

**GEMBA**

Gemba Service  
Nieuweweg 108/A  
1531 AH Wormer

+31 (0)20 482 2929  
info@gemba.nl  
gemba.nl

29-okt-2024