

Oplevering in SAP Document Management System Veel werkinstructies door de ploegen zelf herschreven

De werkinstructies bij EdeA waren vroeger niet allemaal hetzelfde opgebouwd. Ze stonden vaak niet in de gebiedende wijs en ze bevatten maar een paar onderdelen van een installatie of juist veel te veel achtergrondinformatie. Kortom, ze waren niet echt effectief als instructie. Sinds maart dit jaar zijn alle instructies herschreven en staan ze in SAP Document Management System (DMS). Niet meer op intranet dus. Kartrekkers van dit project waren **Edmée Schmitz** en **Rinso van der Werff**.

Het werkproces voor het onderhoud aan een installatie of het testen ervan bestaat altijd uit vijf deelprocessen: uit bedrijf nemen, veiligstellen, werkzaamheden, ontgrendelen en weer in bedrijf nemen. Voor een aantal van deze onderdelen, met uitzondering van de werkzaamheden zelf, bestonden al instructies per installatie. Maar deze waren onoverzichtelijk en niet handig in gebruik. Het was beter om een nieuw standaardformat te maken waarbij in de instructies alleen staat welke handelingen je moet verrichten, welke VGM-bijzonderheden er zijn en wat de eindsituatie is. Alle overvloedige informatie mocht eruit.

Van pilot naar standaard

In 2012 begonnen Edmée en Rinso met het instellen van een werkgroep waarin van iedere ploeg een vertegenwoordiger zat. Edmée: "Voor het ontwikkelen van het nieuwe format, kozen we voor een pilot met een paar installaties. Door deze pilot kregen we een goed inzicht in de gegevens die we nog misten; bij sommige instructies ontbrak bijvoorbeeld de instructie voor het uit bedrijf nemen. In januari 2013 is het format van de instructies geëvalueerd en is besloten om op deze wijze door te gaan met de instructies voor de overige installaties."

Check door de ploegen

Rinso: "Wat ik heel mooi vond, was dat de mensen van de werkgroep die meegewerkt hadden aan de pilot na de evaluatie zeiden: 'Laat ons de resterende instructies ook maar doen.' Zij delegerden zelf de werkzaamheden binnen hun ploeg. Alle instructies die klaar waren, werden door de ploeg zelf gecontroleerd (dubbelcheck). En sinds maart staan alle instructies dus in SAP DMS."

Na de officiële start bezochten Edmée en Rinso alle ploegen voor een instructie over het gebruik van SAP DMS. Ook vertelden ze hoe een instructie aangemaakt of gewijzigd kan worden, wie daarvoor het initiatief moet nemen en wie de eigenaars zijn, namelijk de (h)wtk's.

Eerste ervaringen

Veranderingen zijn altijd lastig, maar de eerste reacties waren toch overwegend positief. De medewerkers waren blij met het format en

de duidelijke instructies. Ook het wijzigen van een instructie was een verademing, vergeleken met de stappen die je moest zetten als je op intranet iets wilde aanpassen. Het enige minpuntje was de zoekfunctie, maar ook daarvoor werd een oplossing gevonden: **Ron Peters** en Rinso maakten voor de instructies en e-learnings een buttongestuurde pagina. In het najaar staan nog een paar modificaties op de rol om het gebruiksgemak te verbeteren. Dan krijgt de eigenaar bijvoorbeeld een seintje als de geldigheidsdatum van een instructie bijna verloopt en er een review moet plaatsvinden.

Kennis borgen

Het mooie van het proces vindt Rinso dat de instructies door de ploegen zelf gemaakt zijn. "Ze hebben ook elkaar gecontroleerd. Het is dus een product van onszelf. De kennis zat natuurlijk al bij ons, maar hiermee hebben we gezorgd dat die kennis vastgelegd is. Het zit nu niet alleen in de hoofden van de meer ervaren medewerkers. Iedereen kan het zo opzoeken."

E-learningproject afgerond

Ook het e-learningproject SAP Learning Solution (LSO) is eind 2013 afgerond. Alle lessen zijn herschreven naar een standaard format, in SAP DMS geplaatst en via uPerform omgezet tot e-learnings in SAP LSO. Edmée: "Een paar problemen kon niet in SAP LSO opgelost worden. Je kon de trainingen namelijk niet uitprinten en het kostte te veel klikhandelingen als je een training alleen wilde raadplegen. Ook dat is opgelost. We hebben de e-learnings namelijk ook als powerpointpresentaties in SAP DMS gezet. Bijkomend voordeel daarvan is dat de trainingen nu eenvoudiger te wijzigen zijn en dat ze makkelijker doorzoekbaar zijn."

Voor hulp bij de e-learnings kunnen de medewerkers altijd bij Edmée terecht en met vragen over instructies bij Edmée of Rinso. Ze hopen dat iedereen hun meteen een seintje geeft als er iets niet klopt. "Samen kunnen we zorgen dat alles optimaal functioneert!"

Edmée Schmitz en Rinso van der Werff

