

Shell steigert Verfügbarkeit mit SMS

Null-Fehler-Management von KAT im Einsatz



Das Unternehmen

Shell zählt zu den größten Energieversorgern in Deutschland.

Das Ziel eines ökonomisch, sozial und ökologisch verantwortlichen Handelns verfolgt das Unternehmen mit Nachdruck.

Ökonomische und ökologische Prinzipien sind auch Leitgedanken bei der Vergabe des Service für Kälte- und Klimatechnik.

Die Aufgabe

Ziel der Shell AG war es, die Instandhaltung von 1350 Stationen in Deutschland nach einheitlichem Standard und mit einem einzigen Vertragspartner durchzuführen.

Als quantifizierbares Ziel wurde zudem die Steigerung der Key Performance Indicators (KPIs) um 7 Prozentpunkte definiert.



Service mit System in Aktion

Shell sehr zufrieden mit den Ergebnissen

Die Herausforderung

Die Übernahme von 1350 Stationen in allen Teilen Deutschlands war nicht nur eine logistische Herausforderung. Immerhin waren bei den Partnerunternehmen einheitliche Qualitätsstandards durchzusetzen und einheitliche SMS-Prozesse einzuführen.

Zudem verlangte die Verbesserung der KPIs um 7 Prozentpunkte umfassende Vorbereitungen und ein gezielt systematisches Vorgehen in großem Stil.

Die Problemlösung

Die Übernahme erfolgte in definierten Phasen. Qualitätsmanagement, Einarbeitung neuer Partner und Stabilisierung der Prozesse hatten damit einen stabilen Rahmen, der sich in der Folge hervorragend bewährt hat.

Vor allem die Erfassung des Ist-Zustands als Teil des Closed-Loop-Konzepts und die Analyse des bisherigen Störungsaufkommens waren unerlässlich für die Verbesserung der KPIs.

Vorbeugende Wartung und die Optimierung der Gerätestruktur waren weitere Hebel.

„Die Steigerung der KPIs über Soll gefällt uns gut. Hier hat sich das Null-Fehler-Management von KAT positiv ausgewirkt, bei dem Mängel nicht einfach verwaltet, sondern konsequent und nachhaltig abgestellt werden.

So kann es weitergehen!“

Johnson Controls



Das Ergebnis

Durch die Service-mit-System-Methodik konnten wir die KPIs um 15 Prozentpunkte statt der geforderten 7 Prozentpunkte steigern.

Diese Soll-Übererfüllung um mehr als das Doppelte schlägt sich vor allem in einer signifikant höheren Geräte-Verfügbarkeit nieder.

Dass wir diese Steigerung zu niedrigeren Gesamtkosten erreichen konnten, wurde sehr positiv vermerkt.

