



FAKTEN UND ZAHLEN

SEKTOR

Themenpark

ANZAHL MITARBEIDER

Rund 4,500

STANDORTE

1

LÖSUNG

Ultimo Maintenance Management

HERAUSFORDERUNGEN

- Bisheriges Instandhaltungsmanagement-System bot nur wenig Anpassungsmöglichkeiten.
- Erfasste Daten waren schwer zu interpretieren.
- System wurde nur von einer begrenzten Zahl von Mitarbeitern genutzt.
- Es bestand keine Möglichkeit für mobiles Arbeiten.

ERGEBNISSE

- Eine Cloud-basierte Lösung ermöglicht einfaches mobiles Arbeiten.
- Verbesserte Effizienz.
- Flexible und anpassbare Lösung. Wichtige Informationen sind auf Dashboards sofort verfügbar.
- Einfache Implementierung und Integration mit anderen wichtigen Systemen.

VERBESSERUNG DES BESUCHER ERLEBNISSES.

EUROPA-PARK VEREINFACHT SEINE INSTANDHALTUNG MIT ULTIMO.

Der Europa-Park im baden-württembergischen Rust ist der größte saisonale Themenpark der Welt und zieht jährlich rund sechs Millionen Besucher an. Der Park besteht aus 18 Themenbereichen, die die Kulturen verschiedener europäischer Länder präsentieren, und bietet außerdem einen Wasserpark, sechs Vier-Sterne-Hotels, einen Campingplatz sowie Konferenz- und Event-Einrichtungen. Als ein wahrhaft internationales Arbeitsumfeld beschäftigt der Park über 4.500 Menschen aus 50 Nationen. Der Europa-Park hat aufgrund seiner großen Fläche und der Vielfalt von angebotenen Attraktionen einen hohen Wartungs- und Instandhaltungsbedarf. Da er von den Besuchern besonders für seine Qualität und Liebe zum Detail geschätzt wird, ist es für den Park eine Priorität, die Anlagen und Einrichtungen in einem Top-Zustand zu halten.

Bedauerlicherweise konnte die Lösung, die das Unternehmen bis vor Kurzem zur Verwaltung der Instandhaltung verwendete, diesen Anforderungen nicht gerecht werden. Da sie nur als Desktop-Anwendung verfügbar war, musste das Instandhaltungsteam zuerst einmal im Büro sein, um eine Aufgabe zugewiesen zu bekommen, sich dann vor Ort begeben, um die Arbeit auszuführen, und dann wieder an den Computer zurückkehren, um die Ergebnisse zu protokollieren. Außerdem sammelte das System eine Vielzahl von Daten, doch die französischsprachige Datenbank war kompliziert in der Nutzung und es gestaltete sich schwierig, wertvolle Informationen aus ihr herauszubekommen. Um diese Einschränkungen zu überwinden, stieg der Europa-Park im März 2021 auf Ultimo Maintenance Management um.

„Seit wir Ultimo einsetzen, wurden über 10.000 Tickets für Instandhaltungsaufgaben erstellt und abgearbeitet. Das ist ein hervorragendes Zeichen, denn es zeigt, dass die Benutzer das System akzeptiert haben und gerne damit arbeiten.“

JAN-LUCA BACHMANN, DIRECTOR HR & ORGANISATION

„Einer der größten Vorteile von Ultimo ist, dass das System es uns ermöglicht hat, große Verbesserungen für die Zukunft vorzunehmen.“

Jan-Luca Bachmann: „Eine der größten Herausforderungen bei unserer früheren Lösung war die Schwierigkeit der Anpassung. Wir hatten zwar viele angepasste Prozesse, aber bei jedem Systemupdate gingen alle Änderungen verloren. Das ging so weit, dass es uns vor Updates graute, weil wir dann die angepassten Aspekte verloren, was schließlich zu einem völlig veraltetem System führte. Ultimo hingegen bot einen standardisierten Anpassungsansatz, bei dem die Kernfunktionalität nicht verändert wird.“

Zuvor hatte nur eine sehr begrenzte Gruppe von Mitarbeitern Zugriff auf die Instandhaltungsmanagement-Software. Dies war kontraproduktiv für das Ziel des Parks, sich kontinuierlich zu verbessern. Um den Kunden den bestmöglichen Service bieten zu können, muss das Instandhaltungsteam über alle potenziellen Störungen informiert sein, damit sie schnell behoben werden können. Jetzt können die meisten Mitarbeiter des Parks auf Ultimo zugreifen, und die benutzerfreundliche Oberfläche macht Benachrichtigungen einfach. Wenn sie ein Problem entdecken, wie zum Beispiel ein kaputtes Licht, können sie schnell ein Ticket im System erstellen, um das Instandhaltungsteam zu alarmieren. Je mehr Kollegen ihre Beiträge in das System eingeben, desto mehr Probleme können erkannt und gelöst werden.

Einer der Gründe, warum sich der Europa-Park für Ultimo entschieden hat, waren die Integrationsmöglichkeiten der Software. Die verschiedenen Abteilungen des Parks arbeiten mit unterschiedlichen Softwarelösungen. Das Instandhaltungsteam wollte jedoch, dass die EAM-Lösung in die IT integriert wird, um als Brücke zwischen den einzelnen Bereichen zu dienen und die Abläufe zu optimieren. Wenn beispielsweise ein Restaurantmanager einen kaputten Ofen und einen Fehler im Kassensystem hat, würde dies zwei getrennte Aufgaben bedeuten – das Kassenproblem muss vom IT-Team gelöst werden, während die Ofenreparatur Teil des Instandhaltungsmoduls ist. Das Arbeiten mit einer zentralen Lösung hilft, das Problem auf operativer Ebene zu lösen und den Verwaltungsaufwand für die Meldung des Problems zu reduzieren, ohne dass man sich in mehrere Portale einloggen oder zahlreiche Passwörter merken muss.

„Der Implementierungsprozess mit Ultimo verlief sehr gut. Die Herausforderung bestand darin, dass wir keinen

Support für das frühere System hatten – es gab keine Informationen oder Dokumentation. Wir sahen uns die alte Datenbank mit unserem Ultimo-Berater an, und er half uns, die fehlende Dokumentation für die Teile zu erstellen, die für die Implementierung nötig waren. Etwa 90 % unseres Implementierungsaufwands entfielen auf die Überführung von Daten aus dem alten System, und nur etwa 10 % auf die Einführung von Ultimo. Das ist bemerkenswert, denn normalerweise liegt dieses Verhältnis eher bei 50:50.“

Im nächsten Schritt wird sich der Europa-Park darauf konzentrieren, die mobile Lösung von Ultimo voll auszuschöpfen. Die meisten Techniker nutzen das System bereits auf ihren Smartphones, aber es ist geplant, dies auf das gesamte Instandhaltungsteam auszuweiten. Über kurz oder lang plant der Park auch, Ultimo mit der maßgeschneiderten Anwendung zu verbinden, die den Eigentümern des Parks einen umfassenden Einblick in die operativen Abläufe bietet, um die Kosten und Effizienz der Instandhaltungsarbeiten zu verfolgen.

Die Dashboard-Daten werden auch bei Entscheidungen über künftige Investitionen in die Parkanlagen herangezogen und ermöglichen es, die Kosten für die Instandhaltung der Fahrgeschäfte zu erfassen. Die Verfügbarkeitsrate des Parks bei den einzelnen Attraktionen liegt in der Regel zwischen 97 % und 99 % während der gesamten Saison. Um dies zu erreichen, müssen die Fahrgeschäfte jedoch konstant auf einem sehr hohen Niveau gewartet werden, was kostspielig sein kann. Die Erkenntnisse helfen dem Europa-Park bei künftigen Entscheidungen über mögliche Investitionen, Ersatzbeschaffungen und Reparaturen, um die Produktivität zu optimieren.

„Einer der größten Vorteile von Ultimo ist, dass das System es uns ermöglicht hat, große Verbesserungen für die Zukunft vorzunehmen. Wir sind jetzt in der Lage, unsere Arbeitsweise neu zu überdenken. Die gesamte Denkweise hat sich geändert. Früher haben wir viel Zeit damit verbracht, Daten zu sammeln und verschiedene Berichte daraus zu erstellen. Jetzt geht es mehr darum, was die Daten uns sagen. Anstatt Zeit mit dem Sammeln von Daten zu verschwenden, können wir uns auf die Erkenntnisse konzentrieren, und wie wir damit unsere Arbeitsweise verbessern können.“

MEHR REFERENZSTUDIEN? WWW.ULTIMO.COM/CASES