Maintenance chatbot is je ervaren collega voor 24/7 advies

Van Geloven verlaagt ongeplande downtime met een nieuwe onderhoudsaanpak, ondersteund door Rimses en AI

7,5% → 2,2%	20×	24 / 7
ongeplande downtime	meer dan 20× preventief onderhoud	kennis beschikbaar

Wanneer bij Van Geloven een productielijn voor frikandellen, bitterballen of andere snacks stilvalt, telt elke minuut. Inetum ontwikkelde daarom een maintenance chatbot waarmee de monteurs dankzij generatieve AI veel sneller tot de oorzaak van een machinestilstand doordringen. Met de chatbot bevragen ze de schat aan informatie die Van Geloven in de onderhoudssoftware Rimses (CMMS/EAM) van Dukem Solutions heeft opgebouwd.



Van Geloven is het Nederlandse bedrijf achter bekende snackmerken als Mora, Kwekkeboom en Van Dobben. Het bedrijf telt ongeveer 1.500 medewerkers, verspreid over vestigingen in Tilburg, Maastricht en Helmond. Sinds 2016 is het een onderdeel van het Canadese McCain. “Het is onze filosofie om elke dag beter te willen doen”, zegt Marcel van Gogh, Hoofd Technische Dienst bij Van Geloven. “Daarom wilden we alle documentatie van de technische dienst, handleidingen, werkorders, onderhoudsverslagen, enzovoort, centraliseren en ontsluiten.”

Tot pakweg 2019 bevond die informatie zich verspreid over het bedrijf – met name in de hoofden van de meest ervaren monteurs. “Dat zijn natuurlijk de echte helden van de afdeling, maar tegelijk bracht het ons in een erg afhankelijke positie.” Die medewerkers hebben dan wel een enorme kennis en ervaring, ze zijn niet dag en nacht beschikbaar. Ze nemen ook wel eens vakantie en gaan vroeg of laat met pensioen. “Bovendien bevond de technische dienst zich voortdurend in brandweermodus. We holden van de ene interventie naar de andere, wat het lastig maakte om preventief onderhoud in te plannen.”

Digitale transformatie als fundament

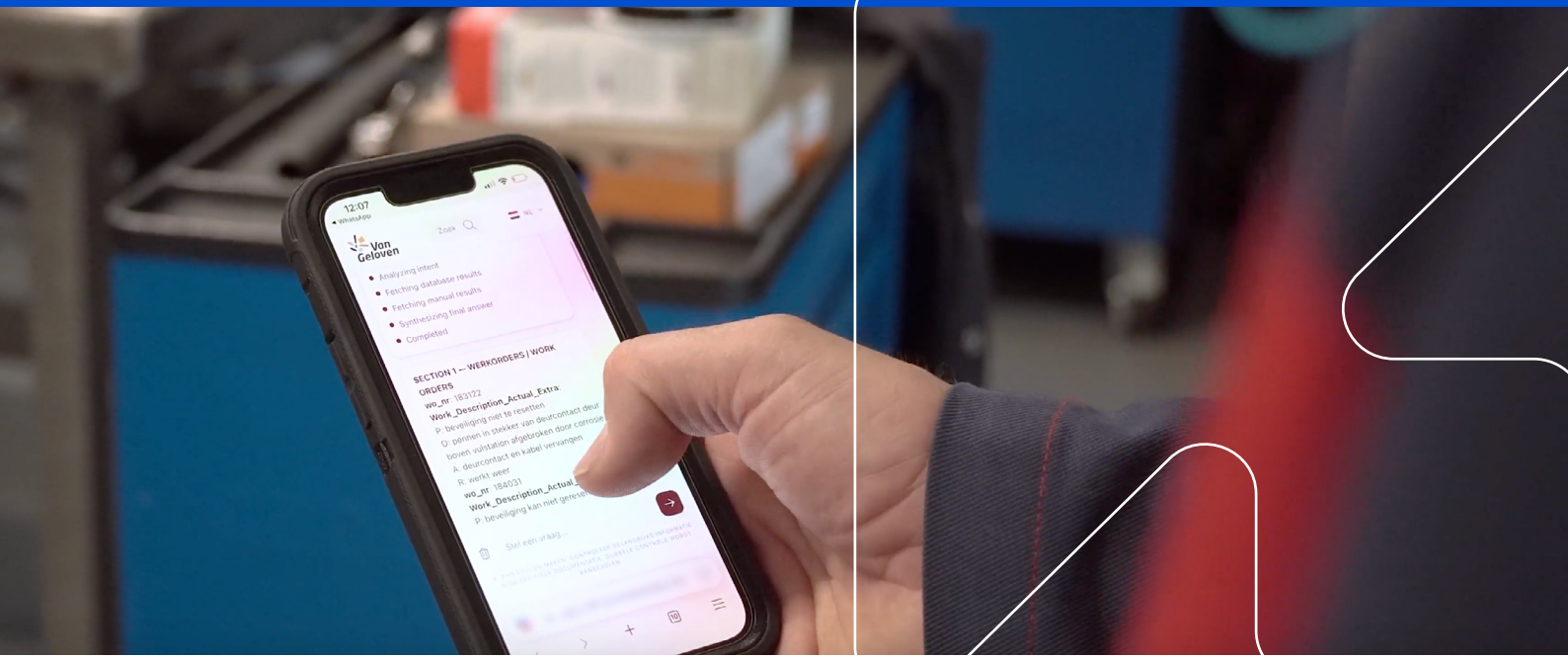
Om de opgebouwde kennis in het bedrijf te verankeren en voor de collega's beschikbaar te maken, bracht de technische dienst alle documentatie samen. Dat gebeurde in eerste instantie fysiek en op papier: in kasten met mappen, in het kantoor van de technische dienst in Tilburg. Daarmee realiseerde Van Geloven een solide basis om vervolgens de stap te zetten richting digitalisering.

Als digitaal platform nam Van Geloven Rimses in gebruik, de software voor asset management en maintenance management van Dukem Solutions. De overstap naar Rimses en het consequent vastleggen van alle onderhoudsbeurten en historische data vormde de cruciale basis voor de verdere digitale transformatie. "We hebben alle papieren documenten gescand en alle onderhoudsprocessen gedigitaliseerd, zodat die kennis de klok rond voor alle collega's beschikbaar is. Is er 's nachts een probleem, dan hoef je niemand meer uit zijn bed te bellen."

Vragen stellen aan de chatbot

Een volgende stap was erop gericht de beschikbare informatie in Rimses nog sneller bevraagbaar te maken. Van Geloven klopte hiervoor aan bij Inetum. Inetum voerde een data cleaning uit, indexeerde alle documenten in Rimses en bouwde vervolgens een chatbot die medewerkers in staat stelt die informatie direct te bevragen. Het gaat om een gesloten systeem op de Azure-tenant van Van Geloven. Inetum ontwikkelde de chatbot met Azure Functions en OpenAI GPT 4.0, en koppelde deze naadloos met Rimses.

De chatbot fungeert voor de monteur als een assistent die de klok rond beschikbaar is via de mobiele app van Rimses op zijn smartphone. "Het is bovendien een assistent die geen oordeel over je velt", zegt Marcel van Gogh. Wat een monteur uit schroom misschien niet aan een collega durft te vragen, kan hij wel bij de chatbot checken. Dat kan bovendien in het Nederlands en Engels, wat de inschakeling van anderstalige collega's vereenvoudigt.



Snelheid en rust op de werkvloer

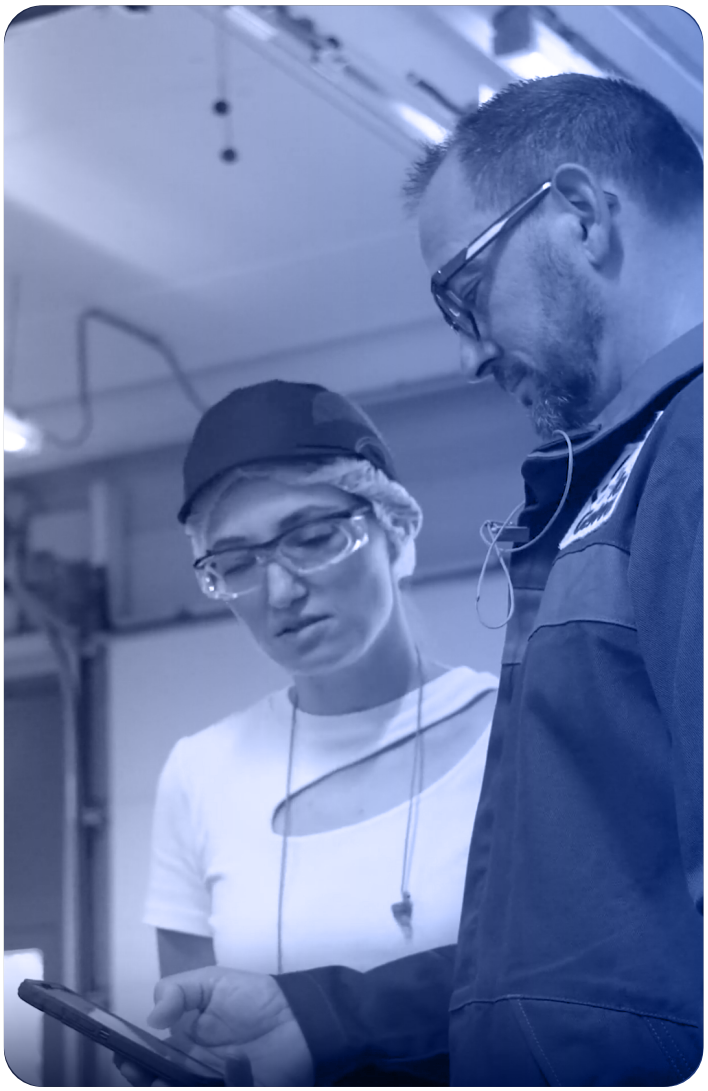
Is er een ongeplande stilstand, dan moet de technische dienst zo snel mogelijk de oorzaak achterhalen. Vroeger moesten de medewerkers dan manueel de nodige info opzoeken in het systeem. Vandaag kort de combinatie van het Rimses-platform en de chatbot van Inetum de weg naar de juiste informatie sterk in. De monteur hoeft niet zelf te zoeken, maar laat aan de chatbot weten wat hij nodig heeft, direct op de werkvloer.

De gerichte focus en de nieuwe werkwijze binnen de technische dienst brachten de verandering op gang. Rimses ondersteunt deze aanpak door onderhoudsprocessen, documentatie en historische gegevens centraal vast te leggen en toegankelijk te maken.

De daling van de ongeplande downtime en de sterke groei van het preventieve onderhoud zijn in de eerste plaats het resultaat van Van Gelovens omslag van correctief naar preventief onderhoud. Rimses en de chatbot ondersteunen deze werkwijze met centraal beschikbare data en snelle toegang tot kennis.

Tegelijk heeft de nieuwe aanpak voor een zekere rust gezorgd. “Dankzij de efficiëntere werkwijze kunnen we nu ruim twintig keer meer preventief onderhoud plannen dan voorheen”, legt Marcel van Gogh uit. “Zo versterkt het systeem zichzelf: door meer preventief onderhoud is er minder kans op ongeplande stilstand.”

Het project illustreert hoe IT en maintenance elkaar versterken in een vlotte samenwerking met Inetum en Dukem Solutions. De technische dienst bevindt zich niet langer continu in brandweermodus. “Dat zorgt voor meer tevreden medewerkers. Zij zijn gestopt met zoeken en begonnen met vinden.”



Minder administratie. Meer tijd op het terrein.

Rimses wordt ontwikkeld, geïmplementeerd en ondersteund door **Dukem Solutions**, waardoor directe productexpertise en continuïteit op de lange termijn worden gewaarborgd.

DUKEM® SOLUTIONS

Klaar om onderhoud volledig te beheersen?

Boek een demo **www.rimses.com**

Verantwoordelijke uitgever: Dukem Solutions — BE 1031.470.581