



## Sfeerinpessie 4e SE&More themasessie "Van klantvraag naar klantbehoefte"

Op woensdag 17 september was SE&More voor de tweede keer te gast bij Croon Elektrotechniek, dit maal in Roosendaal. Ondanks de korte tijd tussen de uitnodiging en de themasessie was het weer gezellig druk. Rond 18.00 uur was iedereen binnen en begon de avond met de broodjes, koffie, melk en jus.

Ook nu weer veel bekende deelnemers. Marcel van de Ven hield de aftrap voor de avond. Het zou een avond worden met een vol programma.

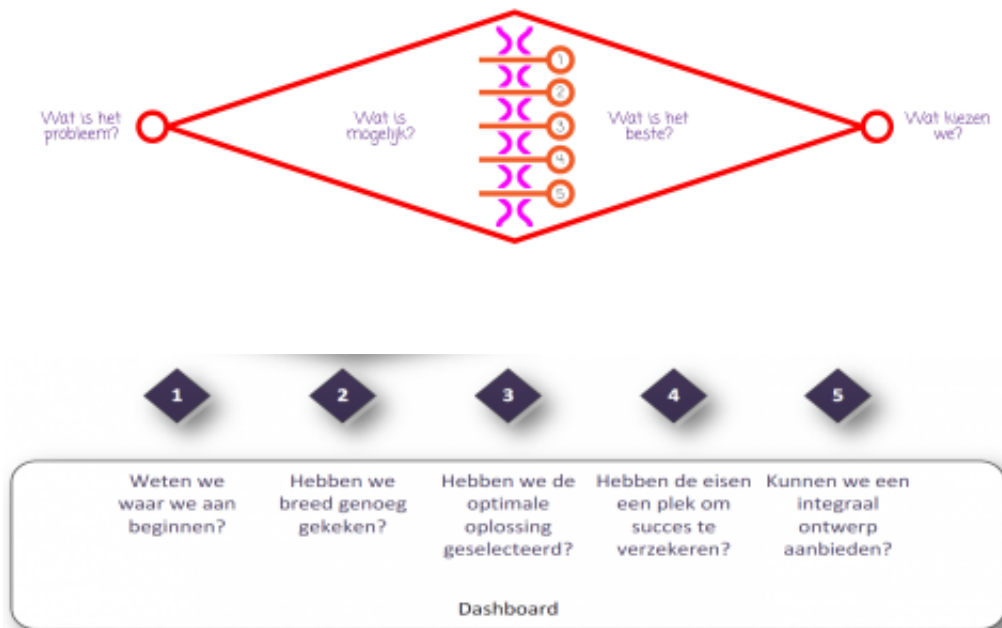
De nieuwe website van SE&More werd live gedemonstreerd. Daarna ging het stokje naar de begeleiders van die avond: Arjen Boon (Movares) en Kenneth Verbist (Digitalization).



De deelnemers werden gelijk aan het werk gezet in onze 'koffie-case'. Jaques Boonstra had inspiratie opgedaan en wilde de markt veroveren met een koffi corner die gerund zou worden door Starwars R2D2 en volautomatische productie. Hij had daarvoor al een concept op papier gezet. Aan ons om dat concept eens kritisch te evalueren.



Deel 1: Coffebucks-incentive



Volgens een van de deelnemers (Chris) is het net een echt project: Iedereen gaat het voor zichzelf uitwerken, er zit geen lijn in. Een ander meldt dat hij de eisen heeft overgeslagen. Voor Arjen is dat een reden om daar positief op te reageren: Het is goed om zelf te ontdekken, soms juist bewust zonder de eisen omdat je anders direct de diepte of een referentiekader in wordt gezogen.



---

Een van de vragen die beantwoord moest worden: “Wat is het pass fail criterium?” Team 1 was daar heel duidelijk in: De doelstelling is de beleving van het koffiedrinken. Daarvan afgeleid is de andere doelstelling, namelijk winst maken. We schroeven aan de parameters geur, kleur, smaak, omgeving om de optimale ‘beleving’ te krijgen. Het faalt dus wanneer de omgeving daar NIET aan voldoet.

Team 2 was veel stilliger: Wij willen winst maken en omdat te bereiken moeten we de lifecycle kosten beheersen en de kosten en baten in de hand houden. Kortom meer geld binnenkrijgen dan het onderhoud van het systeem kost.

Op zich bleek de vraagstelling van Jacques Boonstra heel herkenbaar in onze projecten. De opdrachtgever is soms lekker vaag met zijn doelstellingen, kan ze waarschijnlijk ook niet beter formuleren. Het directe gevolg is dat ook zijn eisen vaag blijven.

Het is daarom aan ons als adviseurs om met de designparameters te spelen om goede pass-failcriteria te definiëren bij de eisen.

#### Deel 2: Maximale incentive

Kenneth Verbist, simulation engineer bij Digitalization, nam de groep mee in de wereld van simulaties. Simulaties worden vaak verward met optimalisaties. Het verschil is dat optimaliseren meer exact is en dat simulaties gebruikt kunnen worden om een ‘onderbuikgevoel’ bevestigd te krijgen. Je bereikt er wel vaak sub-optimalisaties mee. Simulatie valt of staat echter met het achterliggende model!



De deelnemers kregen per groep een laptop met het model van de ‘coffeebucks’



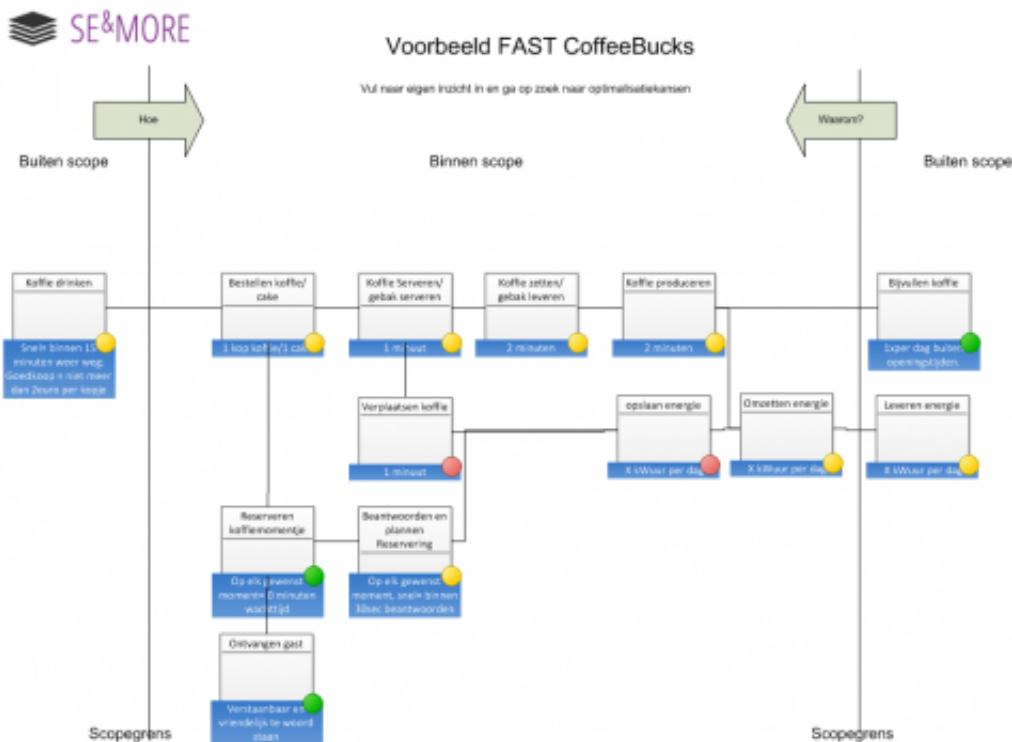
omgeving. Na uitleg van Kenneth gingen de groepen aan de slag met hun simulaties. Al snel bleek de dat we toch echte techneuten zijn, want de groepen gingen al snel op zoek naar de parameters en de beïnvloeding.

De terugkoppeling van deze ronde gaf een ommezwaai te zien bij de teams. Team 1 had ineens de winst als primaire doelstelling gekozen. Waarom? Ze hadden de parameters zo weten te kiezen dat ze een gigantische winst uit het model haalden.

En team 2? Zij gingen nu voor de beleving... want ze kregen het model niet beter ingeregeld dan een verlies van €50.000,- per maand. Team 3 was tevreden met een winst van € 40.000,- die ze bereikt hadden door aan de knoppen prijs en vloeroppervlak te draaien.

Het programma bleek na afronding van deel 2 toch te ambitieus mede vanwege de levendige discussies. Arjen en Kenneth hadden daarop besloten deel 3 en 4 te combineren.

Deel 3+4: De juiste focus en Inzicht krijgen en geven



Arjen legde uit dat het soms helpt om het systeem te bekijken vanuit functies om een juiste focus te krijgen op het probleem. Het bovenstaande FAST-diagram helpt je daarbij om met de vragen 'Hoe' en 'Waarom' e.e.a. te ordenen. Door nu raakvlakken in kaart te brengen tussen deze functies ontstaat een inzicht in bottlenecks en logische combinaties of samenvoegingen die je niet had gevonden door alleen naar systemen/ objecten te kijken.



Een deel van het team kreeg daarop de opdracht met een N2-matrix de raakvlakken in kaart te brengen om zo te zien waar zich systemen bevinden met veel raakvlakken. Deze systemen behoeven extra aandacht omdat raakvlakken per definitie risico's zijn. Het andere deel van het team keek naar de functies met de FAST methodiek, met de gegevens uit de eerdere simulatie.



Zoals ook in de dagelijkse projecten moesten er keuzes gemaakt worden en moest het werk geoptimaliseerd worden om toch binnen de tijd klaar te zijn. De suggesties die Arjen deed tijdens de wrap-up van deel 3+4 waren heel herkenbaar voor de deelnemers: Door goed te kijken naar de kritische raakvlakken, bleek het mogelijk functionaliteiten te combineren of raakvlakken te voorkomen. Bijvoorbeeld: Robot R2D2 de bestelling laten opnemen, zelf koffie te laten zetten, af te rekenen én af te wassen terwijl hij de rest van de bestelling ophaalt.

Let op: Het model van de simulatie is daardoor niet meer valide! Het moet geüpdate worden met de nieuwe functionaliteit. Uiteraard is daarna een nieuwe simulatie nodig.

Twee teams werden uitgenodigd voor de presentatie van hun oplossing. Daarin zag je dat beide teams het oorspronkelijke idee van Jacques Boonstra op geheel eigen wijze hadden verbouwd naar een in meer of minder mate geïntegreerd systeem.



Alle teams waren nog in de race voor de fameuze wisseltrofee van Jacques Boonstra. Het winnende team, zie de laatste foto's, staat nu voor de uitdaging om deze trofee te verdedigen bij de eerstvolgende bijeenkomst.



18:30 – 18:35	Introductie
18:35 – 19:00	CoffeeBucks – incentive
19:00 – 19:35	Maximale incentive
19:35 – 19:45	Pauze
19:45 – 20:15	De juiste focus
20:15 – 20:45	Inzicht krijgen en geven
20:45 – 21:00	Plenaire discussie
21:00 – 21:15	Evaluatie en afsluiting

Tijdens de evaluatie van de avond bleek nog maar eens dat het overgrote deel van de 'technuten' onder de deelnemers vaak met (onbewuste) vooronderstellingen werken zoals: "Eisen zijn eisen en daar mag je niet van afwijken". Eisen zijn soms niet zo hard als ze lijken! Als je maar met het goede begrip van het eigenlijke probleem komt!

Dat bleek een van de belangrijkste leerpunten van de themasessie!

Een andere vooronderstelling: We moeten eerst de eisen helder en SMART krijgen voordat we gaan ontwerpen. De praktijk laat daarom de voorgestelde werkwijze niet toe òf laten we het zelf niet toe omdat we denken dat de klant het niet wil. In feite laten we ons te veel leiden omdat we denken dat de ander (klant) het niet wil. Treed eens buiten dat kader en durf eisen ter discussie te stellen!

Terugkijkend een interessante en leerzame avond.

De gegevens over Kenneth Verbist:

<https://www.linkedin.com/in/kennethverbist>



---

De starterkit van de simulatie:

<http://kenneth.digitalization.nl/sise/coffeeshop.zip>

De presentatie over de simulatie:

[http://kenneth.digitalization.nl/sise/SISE\\_Workshop.pptx](http://kenneth.digitalization.nl/sise/SISE_Workshop.pptx)

Een interessant artikel over simulaties:

[http://kenneth.digitalization.nl/sise/Introduction\\_to\\_Modeling\\_and\\_Simulation.pdf](http://kenneth.digitalization.nl/sise/Introduction_to_Modeling_and_Simulation.pdf)

Uitleg Fast techniek

[http://www.value-eng.org/pdf\\_docs/monographs/FAbasics.pdf](http://www.value-eng.org/pdf_docs/monographs/FAbasics.pdf)

Boek Value Optimization for Project and Performance Management, Robert B. Stewart, ISBN: 978-0-470-55114-1. Hierin worden technieken uitgelegd zoals de FAST.

Een eigen verslag van de avond van een van de deelnemers:

<http://crispplatform.nl/selemca/news/system-engineering-robot-coffee-service>