

KENT DE KLANT ZICHZELF WEL?

Hoe ontdek ik wat de klant echt wil?



AGENDA

- **Introductie**

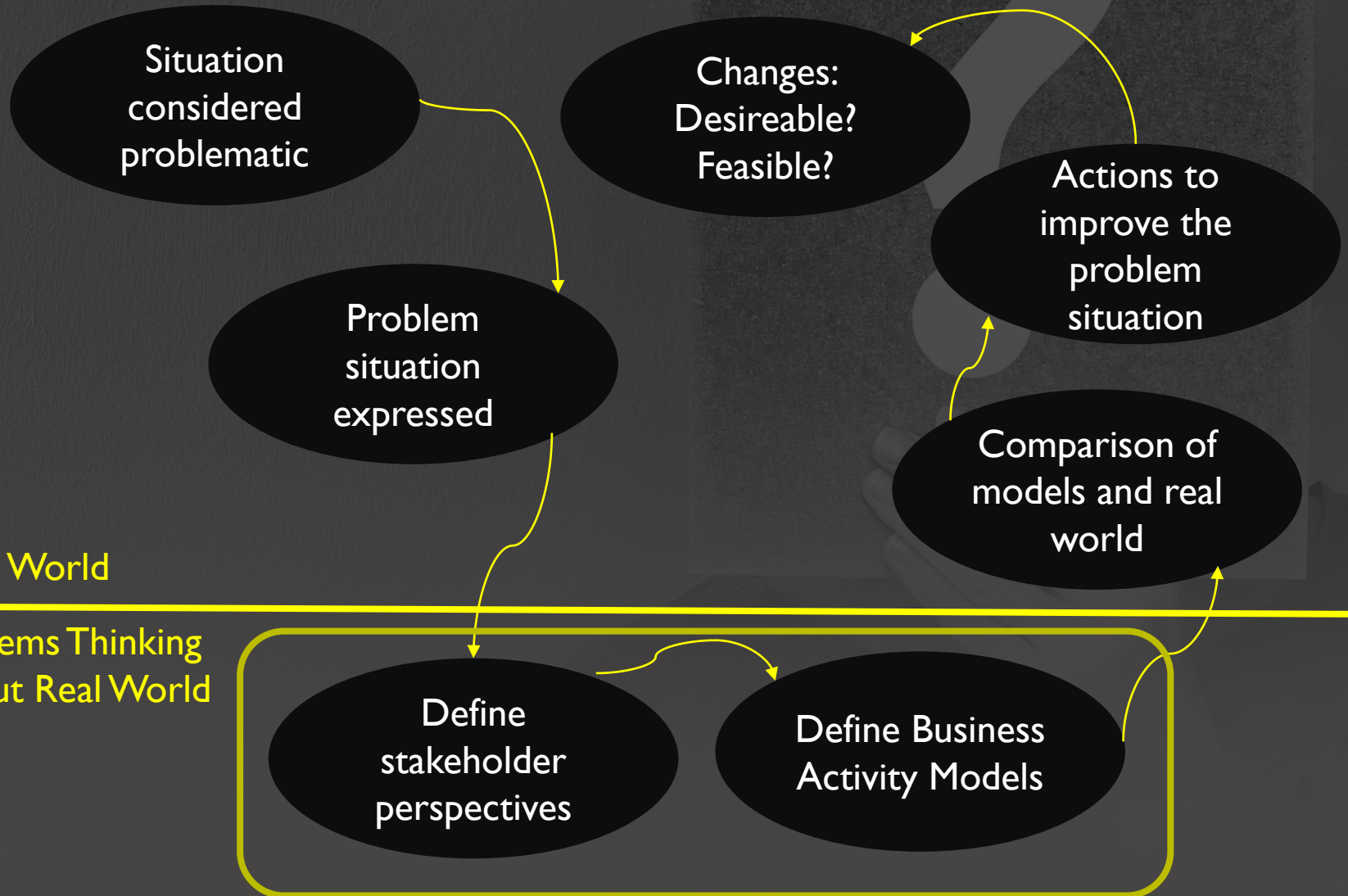
- Wat is Soft System Methodology?
- Hoe kan Soft System Methodology me helpen?
- Twee denktechnieken PARADE en Business Activity Model

- **Workshop**

- **Evaluatie**



SOFT SYSTEMS METHODOLOGY



VOORDELEN VAN DEZE TECHNIEKEN

- Breekt het denkpatroon van de stakeholder waardoor hij open gaat denken,
- Laat de stakeholder holistisch kijken naar de toekomstsituatie,
- Ze verschaffen een basis om opinies en visie te delen onder de deelnemers en uitdrukken in business activiteiten

TOEKOMST VISIE: PARADE

P= Perspectief – het wereldbeeld van de stakeholder

A= Activiteiten – kernactiviteiten die in de toekomst plaats moeten vinden

R= Recipients – de afnemers van de output van het business systeem

A= Actors – rollen nodig om de toekomstige situatie waar te maken

D= Decision Maker – iemand die bepaalt of de toekomstige situatie geïmplementeerd mag worden

E= Environment – Omgevingsbependingen die de implementatie van de nieuwe situatie kunnen beïnvloeden.

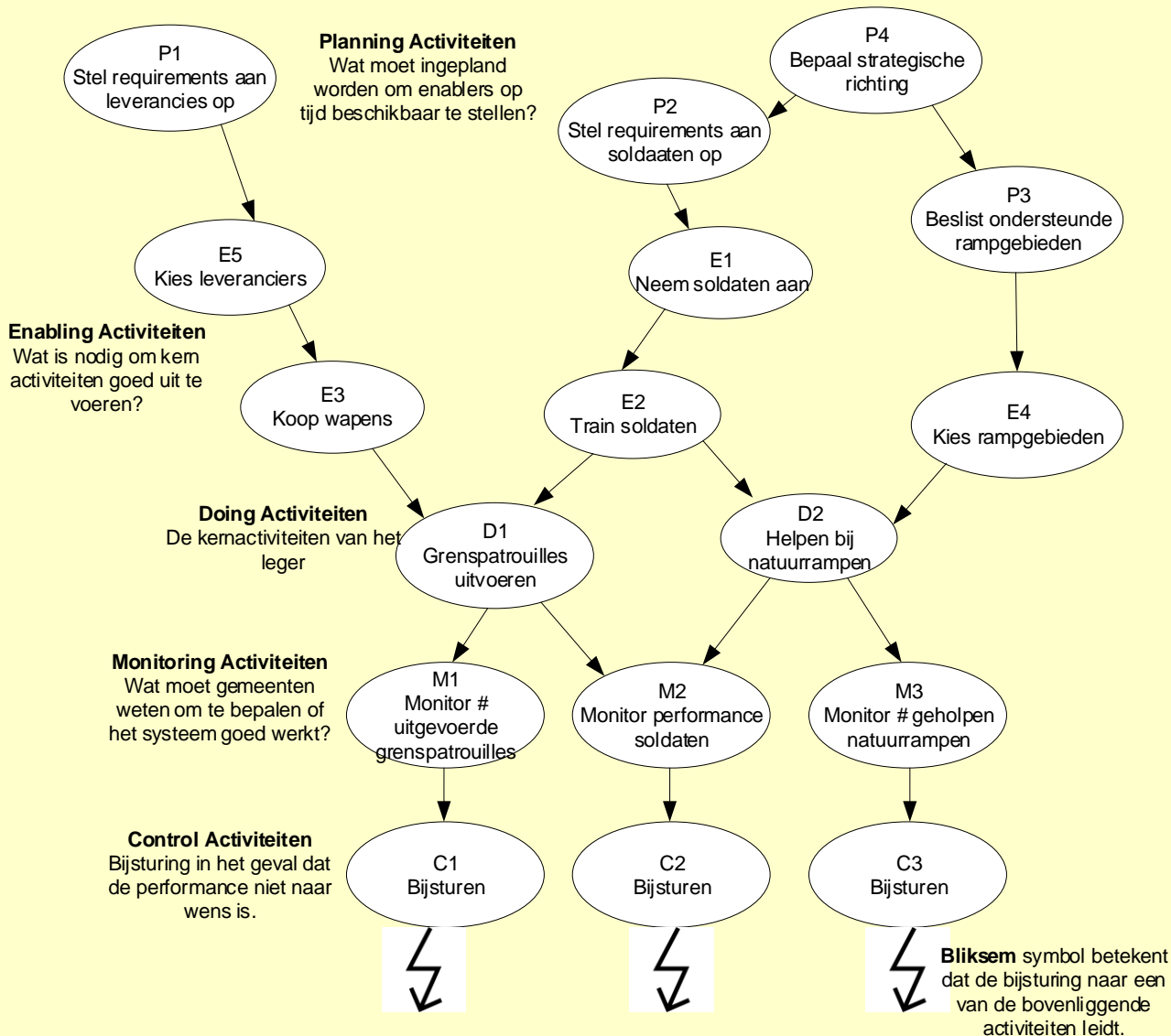
PARADE “WAAROM HEBBEN WE HET LEGER?”

Perspectief	In deze onzekere tijden moet het land zijn burgers beschermen tegen dreigingen van zowel binnenuit als buitenaf zodat men een gevoel van veiligheid krijgt.
Activiteiten	Grenspatrouilles uitvoeren, helpen bij natuurrampen
Recipients	Iedereen die in Nederland woont
Actors	Soldaten, bevelhebbers, wapenleveranciers
Decision Maker	De Nederlandse regering
Environment	Groeiende terreurdreiging, Schengen afspraken over vrij verkeer van mensen en goederen, drones, afluisteren van telefonische gesprekken, toestemming politiek, wet bescherming persoonsgegevens, opwarming van de aarde

TOEKOMST VISIE IN ACTIE: BUSINESS ACTIVITY MODELS

Doing	Kernactiviteiten, het hart van het business systeem. Indien je PARADE gebruikt, neem je de activiteiten over van A (Activiteiten)
Enabling	Hulpactiviteiten die zorgen dat de kernactiviteiten goed worden uitgevoerd.
Planning	Planactiviteiten die waarborgen dat de hulpmiddelen nodig voor kernactiviteiten van goede, gewenste kwaliteit zijn.
Monitoring	Deze activiteiten monitoren of het business systeem naar wens functioneert. We kunnen ze met KPI's vergelijken.
Control	Bijsturingsactiviteiten waarmee correctieve acties plaatsvinden wanneer het systeem niet naar wens functioneert.

BUSINESS ACTIVITY MODEL



AAN HET WERK!

Ontwikkel in teams van 4-5 mensen een perspectief en business activity model voor een stelling die begint met deze woorden:

“De gevangenis is voor ...”

De additionele instructies en voorbeelden zijn op de tafels te vinden.



EVALUATIE

Denk je dat deze technieken bruikbaar kunnen zijn binnen je bedrijfsituatie?

- Ja → Wat spreekt je aan?
- Nee → Wat staat je tegen?

