

# 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

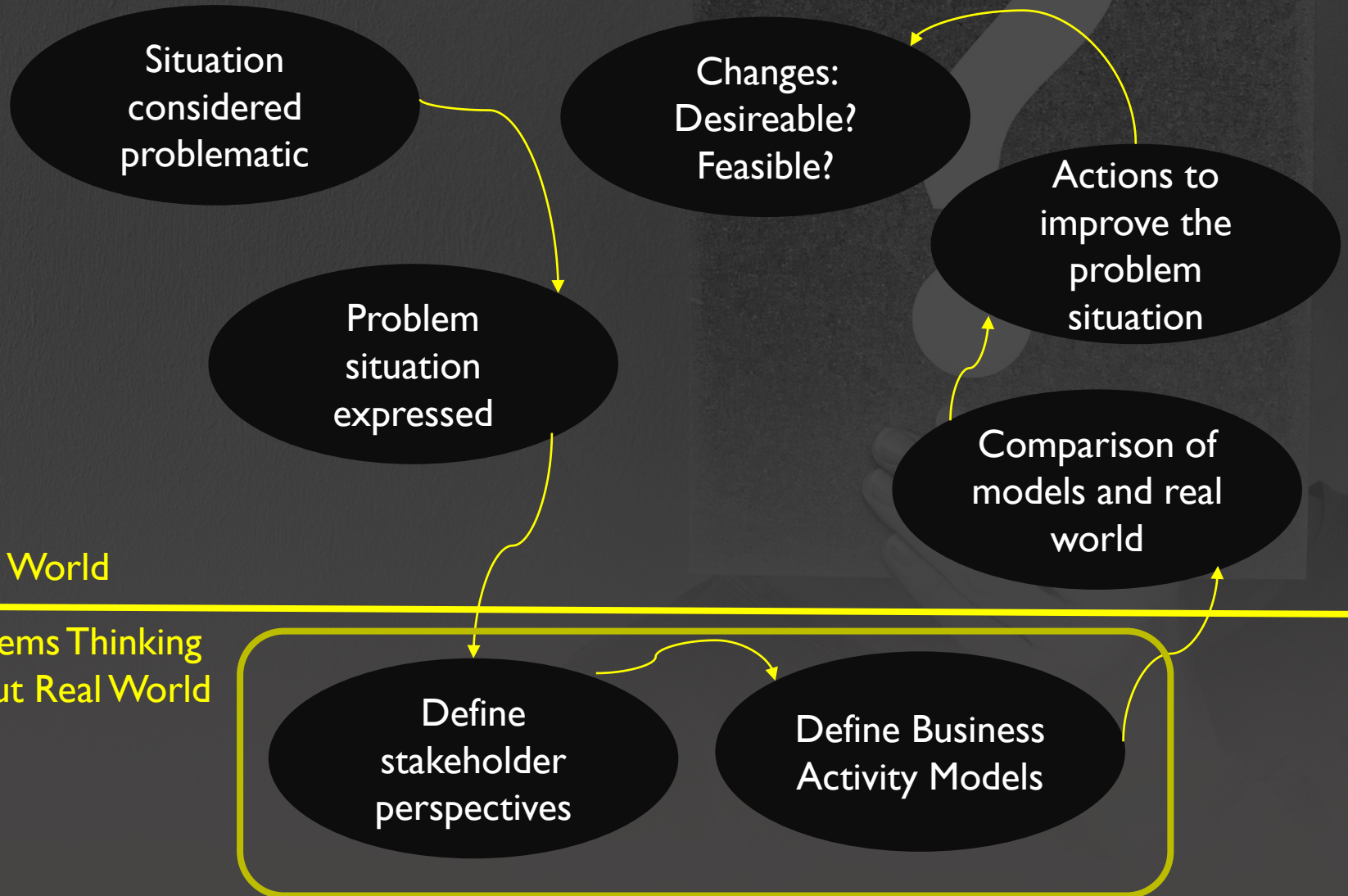
- **Workshop**

- **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.

In de Soft System Methodology wordt deze techniek CATWOE genoemd



# PARADE “WAAROM HEBBEN WE HET LEGER?”

---

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Perspectief</b>    | In deze onzekere tijden moet het land zijn burgers beschermen tegen dreigingen van zowel binnenuit als buitenaf zodat men een gevoel van veiligheid krijgt.   |
| <b>Activiteiten</b>   | Grenspatrouilles uitvoeren, helpen bij natuurrampen   |
| <b>Recipients</b>     | Iedereen die in Nederland woont   |
| <b>Actors</b>         | Soldaten, bevelhebbers, wapenleveranciers   |
| <b>Decision Maker</b> | De Nederlandse regering   |
| <b>Environment</b>    | 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 |

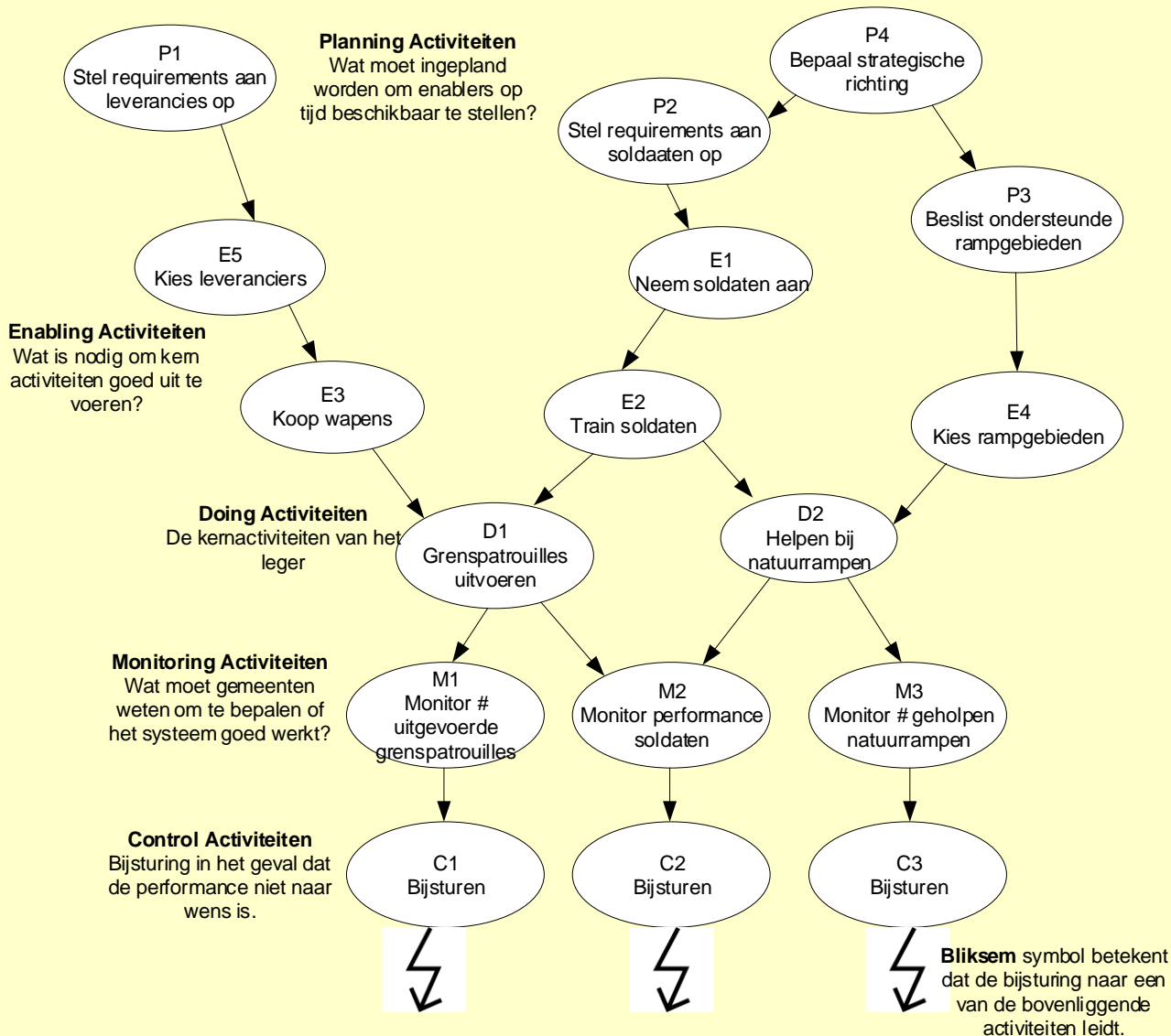


# TOEKOMST VISIE IN ACTIE: BUSINESS ACTIVITY MODELS

---

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

