

Mini-training online sessie 1

Verbeteren & vernieuwen
= experimenteren

Voordat we beginnen

- >> Online
- >> Communicatie
- >> Testen of dit werkt!



Introductie en verwachtingen

- >> Waarom verbeteren?
- >> Wat hoop je te leren?
- >> Welke vragen hoop je beantwoord te krijgen?



Doel van vandaag

1. Introductie
2. Theorie
3. Opdracht 1
4. **Opdracht 2,3,4**

Dat **jullie** aan het einde van de mini-training de **handvatten** hebben om op een **snelle en simpele manier** een **experiment** op kunnen zetten om aannames te valideren voor een verbetering/idee.

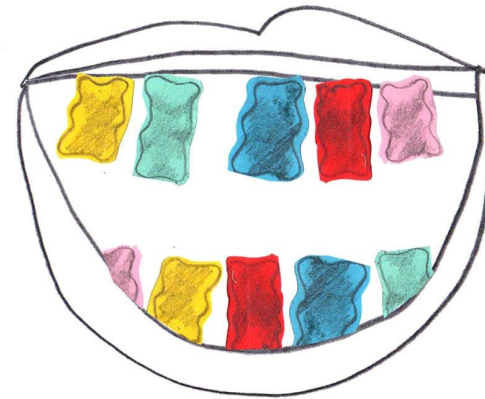
Maar eerst ...

Schrijf op hoeveel van ons je denkt dat voor (A) en (B) zullen kiezen



je moet altijd slapen
in een sarcofaag

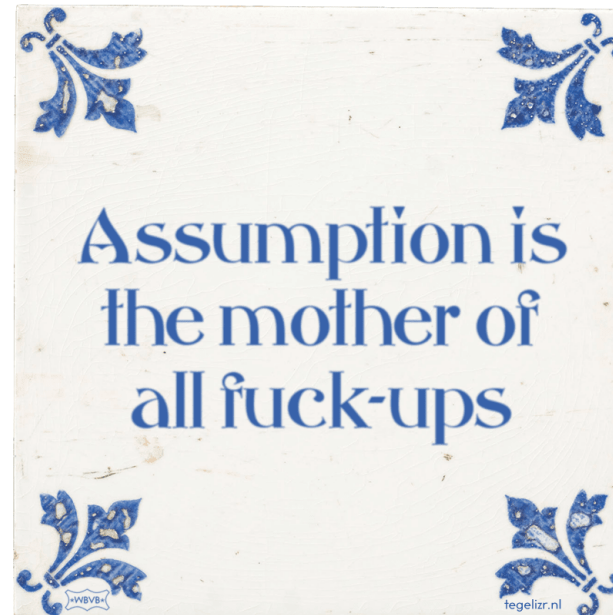
(A)



je tanden
zijn gummibeertjes

(B)

OF



>> Hebben jullie voorbeelden van het niet testen van aannames en/of niet zoeken/bepalen van een kans binnen PEPP?

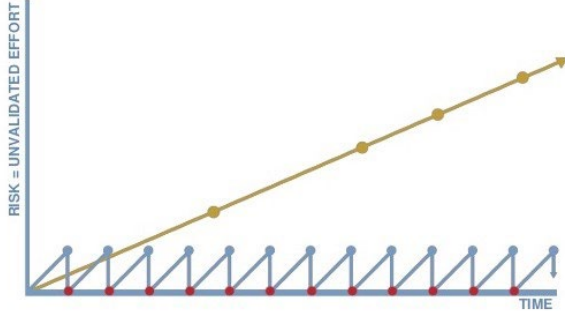
Elke verbetering/idee

Bestaat uit ongevalideerde
aannames (1)

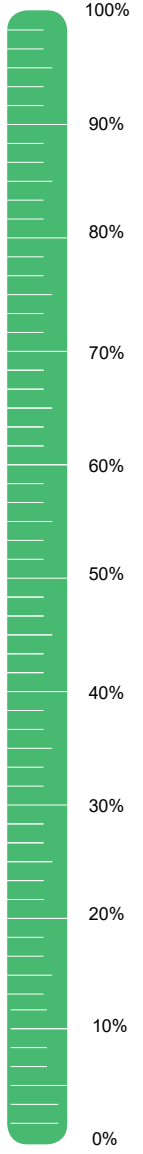


Ongevalideerde aannames

Wil je testen (2) om een zo snel mogelijk en effectieve manier (3)



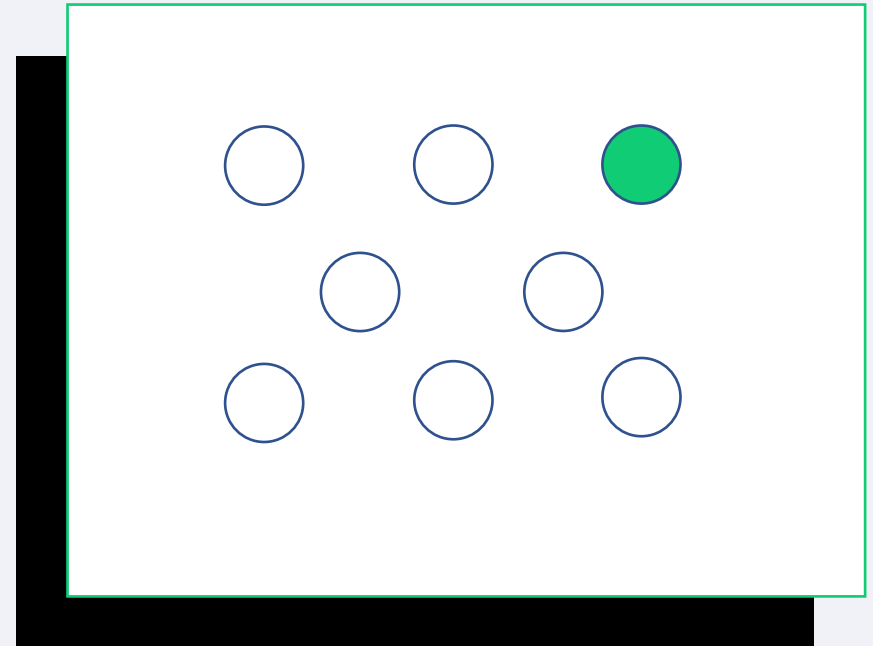
Zekerheidsmeter



Bekende gevallen:



Oplossing zoekt probleem.



Probleem/behoefte maar geen kans.

Intern probleem, maar niet voor de klant.

Het experimenteer-proces

De experimenteer spelregels:

1. Stel aannames op
2. Zet een experiment op
3. De eerste stap is de kans zoeken/bepalen (besteedt hier veel tijd aan!)
4. Invalideren is ook resultaat!
5. 9/10 ideeën falen, daar leer je van voor idee 10
6. Gebruik het voor alles: het is een manier van werken!



Het experimenteer-proces

>> Vragen?

>> Al gebruikt of voorbeelden?

Het verbeter/vernieuw stappenplan:

Ingevuld door:

Voor elk probleem, uitdaging, klantpijn, (klant)behoefte, suggestie, voorstel, idee

Begindatum:

Einddatum:






Beschrijving idee



Vorbereidingsopdracht 1

- Beschrijving van je idee
- Aanleiding van je idee
- Persoonlijke motivatie

 15 min

Sessie 1
Opdracht 1. Beschrijving idee

<p> BESCHRIJVING Wat ik zie dat anders/beter kan: Het idee dat ik heb:</p> <p>Communicatie naar de klant kan worden verbeterd tijdens het uitvoeren van een dienst</p>	<p> AANLEIDING Wat de aanleiding is voor dit idee: Wat ervoor gezorgd heeft dat dit idee is bedacht:</p> <p>Klant mist informatie, heeft klachten</p>
	<p> MOTIVATIE Wat mijn persoonlijke motivatie is om hiermee aan de slag te gaan: Hoe werken aan dit idee bijdraagt aan mijn persoonlijke ambities:</p>

Beschrijving klant & klantervaring

Opdracht 2



Verbetering klantervaring



Gekozen klantsegment



Gekozen klantcontact



15 min

Sessie 1
Opdracht 2. Beschrijving klant en klantervaring

<p>KLANTERVARING Hoe het idee de huidige klantervaring verbetert/ een nieuwe ervaring creëert:</p> <p>Klant weet waar hij/zij aan toe is</p> <p>Kan beter daardoor plannen</p>	<p>KLANTBESCHRIJVING Voor welke type klant dit idee is bedoelt: Wat bepaalde kenmerken zijn van dit type klant (functie, bedrijf): Wat werkzaamheden/taken zijn van de klant waarop dit idee inspeelt:</p> <p>Planner / eigenaar</p>
	<p>KLANTCONTACT Welke werknemer het meest contact is met de bovengenoemde klant: Welke werknemer verantwoordelijk is voor de bovengenoemde klant: Welke werkzaamheden en taken de werknemer uitvoert voor deze klant:</p> <p>Service coördinator</p>

Logo: P&S | ACS

Problemen / behoeften bepalen

Opdracht 3



Probleem/behoefte klant



(Probleem/behoefte werknemer)



15 min

Sessie 1
Opdracht 3. Problemen / Behoeften bepalen

 PROBLEEM / BEHOEFTE KLANT	 (PROBLEEM / BEHOEFTE WERKNEMER)
<p>Het idee speelt in op dit probleem/behoefte van de klant: <i>Een probleem kan een obstakel / uitdaging / risico / gemis / negatieve uitkomst zijn</i> <i>Een behoefte kan een wens / voordeel / positieve uitkomst zijn</i> <i>Een probleem komt voort uit een onderliggende behoefte en probeer deze te benoemen</i></p> <p>onzekerheid over onderdeel/ machine</p> <p>duidelijkheid, zekerheid</p>	<p>Indien van toepassing: Het idee speelt in op dit probleem/behoefte die de werknemer bijbehorend aan de klantprobleem/behoefte ervaart: <i>Er heeft met andere werknemers afspraken te zijn</i> <i>Wanneer deze er wel is maakt het de urgentie voor een oplossing groter</i></p> <p>afhankelijk van werkplaatsplanning , geen duidelijke afspraken</p> <p>juiste inschatting kunnen maken om een probleem op te lossen</p>

Aannames opstellen

Opdracht 4



Aannames klant



(Aannames werknemer)



15 min

Sessie 1
Opdracht 4. Vanuit de klant bekijken




AANNAMES KLANT <small>Zet je onderbultgevoel over de klant om in aannames door de volgende zinnen in te vullen:</small>	(AANNAMES WERKNEMER) <small>(Indien je denkt dat de werknemer een bijhorend probleem ervaart) Zet ook hier je onderbultgevoel om in aannames door de volgende zinnen in te vullen:</small>
<p><small>Ik denk dat de klant dit als grootste probleem/behoefte ervaart:</small></p> <p>Ik denk dat eigenaar / planner belangrijke informatie mist wat lijkt te worden veroorzaakt door onvoldedige informatie vanuit PEN bij elke service die hij/zij afneemt</p>	<p><small>Ik denk dat de werknemer dit als grootste probleem/behoefte ervaart in het bedienen van de klant:</small></p> <p>Ik denk dat de service coördinator niet in staat is de klant goed te informeren omdat er geen duidelijke afspraken zijn wat bij elke klantcontact voorkomt</p>
<p><small>Ik denk dat dit de reden is waarom de klant interesse heeft als er een oplossing voor zijn probleem/behoefte komt:</small></p> <p>Ik denk dat eigenaar / planner interesse heeft in een oplossing waardoor hij of zij altijd de juiste informatie over een service heeft</p>	<p><small>Ik denk dat dit de reden is waarom de werknemer dit probleem heeft/behoefte ervaart:</small></p> <p>Ik denk dat de service coördinator interesse heeft in een oplossing die zorgt dat hij of zij de juiste informatie over een service heeft en hem zo helpt de klant meer zekerheid te bieden</p>

Aan de slag in Mural!

Volg de link:

<https://app.mural.co/invitation/mural/crashcourseverbetereninnover6658/1585142092707?sender=verenavredeveld1112&key=aa8d6c89-9864-4435-a6cb-46cf6abbf1a5>

Sessie 1 - Mini-training "Verbeteren = Experimenteren"

	Opdracht 1	Opdracht 2	Opdracht 3	Opdracht 4
1				
2				
3				
4				

De Meest Risicovolle Aanname opstellen

Vorbereidingsopdracht 5



De Meest Risicovolle Aanname



15 min

Sessie 2
Opdracht 5. De Meest Risicovolle Aanname opstellen

WEINIG IMPACT
Aannames die weinig impact maken of risico's met zich meebrengen

VEEL IMPACT
Aannames die veel impact maken of risico's met zich meebrengen

KENNIS
Gevaalde aannames en feiten

AANNAMES
Aannames die onzeker zijn

DE MEEST RISICOVOLLE AANNAME A

FORMULE
Elk idee heeft 1 aanname die de meeste risico's met zich meebrengt wanneer deze niet getest wordt. Deze aanname is de Meest Risicovolle Aanname (blauwe bolletje) en het blijkt dat de Benga-toren doet onvallen. Stel deze aanname op door de volgende zin aan te vullen:

A Ik denk dat deze klant:

.....

.....

Het volgende probleem/behoefte ervaart:

.....

.....

En interesse heeft/op zoek is naar een oplossing die dit biedt:

.....

.....

.....

pen CAT

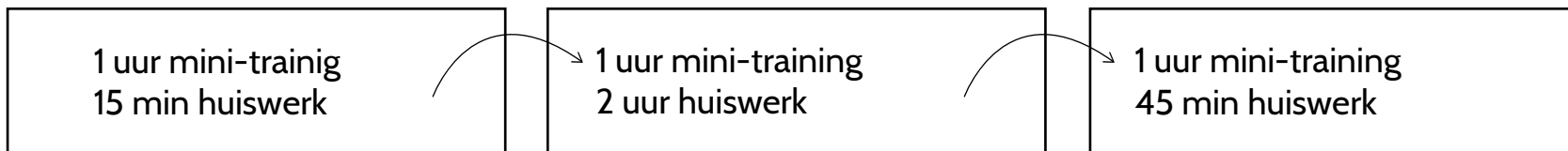
SES

Samenvattend



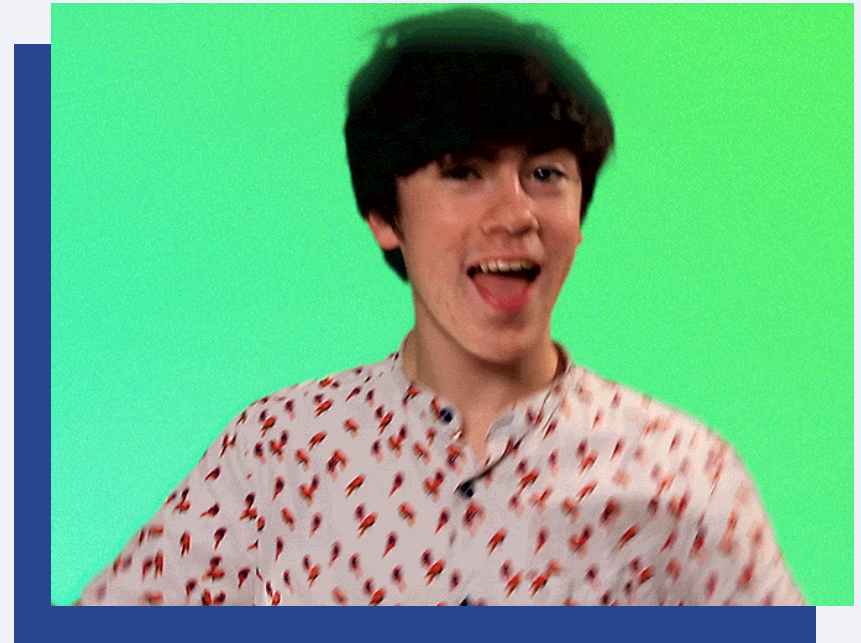
Na 2 weken

Na 2 weken



Vervolgstappen

- >> Hoe vonden jullie het?
- >> Huiswerkopdracht
- >> Datum sessie 2:
- >> Tip & Top



Mini-training sessie 2

Verbeteren & vernieuwen
= experimenteren

Voordat we beginnen

- >> Online
- >> Communicatie
- >> Testen of dit werkt!



Doel van vandaag

1. Recap sessie 1
2. Opdracht 5
3. Theorie
4. **Opdracht 6 en 7**
5. Opdracht 8 en 9

Dat **jullie** aan het einde van de mini-training de **handvatten** hebben om op een **snelle en simpele manier** een **experiment** op kunnen zetten om aannames te valideren voor een verbetering/idee.

Maar eerst ...**Waarom? Waarom? Waarom?**

- (A) “Ik wil alle grassprietten op aarde gaan tellen”
- (B) “Ik wil soep met een vork kunnen eten”
- (C) “Ik wil weten wanneer mijn machine een storing verwacht te krijgen”



Recap sessie 1

- T De Jenga-aanname toren
- T Het experimenteerproces
- 1. Beschrijving idee
- 2. Beschrijving klant & klantervaring
- 3. Problemen/behoefte bepalen
- 4. Aannames opstellen



Recap sessie 1

- T De Jenga-aanname toren
- T Het experimenteerproces
- 1. Beschrijving idee
- 2. Beschrijving klant & klantervaring
- 3. Problemen/behoefte bepalen
- 4. Aannames opstellen



Recap sessie 1

- T De Jenga-aanname toren
- T Het experimenteerproces
- 1. Beschrijving idee
- 2. Beschrijving klant & klantervaring
- 3. Problemen/behoefte bepalen
- 4. Aannames opstellen

The image displays four task cards for Session 1, arranged in a 2x2 grid. Each card has a yellow header and a white body with a yellow border. The cards are:

- Opdracht 1: Beschrijving idee**
 - BESCHRIJVING**: Wat is de dat andere/ster kan? Het idee dat ik heb.
 - AANLEIDING**: Wat de aanleiding is voor dit idee. Wat ervoor zorgt dat dit idee is bedacht.
 - MOTIVATIE**: Wat zijn de reden(en) waarom ik om hiermee aan de slag te gaan. Hoe werken aan dit idee bijdraagt aan mijn persoonlijke ambities.
- Opdracht 2: Beschrijving klant en klantervaring**
 - KLANTERVARING**: Hoe het idee de huidige klantervaring verbetert/ een nieuwe ervaring creëert.
 - KLANTBESCHRIJVING**: Voor welke type klant dit idee is bedacht. Wat de belangrijkste kenmerken zijn van de type klant (functie, bedrijf). Wat werkzaamheden taken zijn van de klant waarop dit idee impactt.
 - KLANTCONTACT**: Hoeveel contact heb ik met de klant? Hoeveel contact heb ik met de leveringsaanbieder? Welke werknemers verantwoordelijk is voor de leveringsaanbieder? Welke werkzaamheden en taken de werknemer uitvoert voor deze klant.
- Opdracht 3: Problemen / Behoeften bepalen**
 - PROBLEEM / BEHOEFTE KLANT**: Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de klant. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de werknemer. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de leveringsaanbieder. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de klant. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de werknemer. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de leveringsaanbieder.
 - (PROBLEEM / BEHOEFTE WERKNEMER)**: Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de werknemer. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de leveringsaanbieder. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de klant. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de werknemer. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de leveringsaanbieder.
- Opdracht 4: Vanuit de klant bekijken**
 - AANNAMES KLANT**: Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de klant. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de werknemer. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de leveringsaanbieder. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de klant. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de werknemer. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de leveringsaanbieder.
 - (AANNAMES WERKNEMER)**: Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de werknemer. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de leveringsaanbieder. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de klant. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de werknemer. Het idee gaat erin op dit probleem/behoefte van de leveringsaanbieder.

De Meest Risicovolle Aanname opstellen

Vorbereidingsopdracht 5



De Meest Risicovolle Aanname



15 min

Sessie 2
Opdracht 5. De Meest Risicovolle Aanname opstellen

WEINIG IMPACT
Aannames die weinig impact maken of risico's met zich meebrengen

VEEL IMPACT
Aannames die veel impact maken of risico's met zich meebrengen

KENNIS
Gevalideerde aannames en feiten

AANNAMES
Aannames die onzeker zijn

DE MEEST RISICOVOLLE AANNAME A

FORMULE
Elk idee heeft 1 aanname die de meeste risico's met zich meebrengt wanneer deze niet getest wordt. Deze aanname is de Meest Risicovolle Aanname (blauwe bolletje) en het blijkt dat de Benga-toren doet onvallen. Soel deze aanname op door de volgende zin aan te vullen:

A Ik denk dat deze klant:

.....

.....

Het volgende probleem/behoefte ervaart:

.....

.....

En interesse heeft/op zoek is naar een oplossing die dit biedt:

.....

.....

.....

pen CAT

SES

Nadat je de Meest Risicovolle Aanname hebt gevonden



Klantinterviews doen

Doel: aannames te testen

Type klantinterviews

- Klantinterviews
- Klant-werknemer interviews

Spelregels

- De Mom-test
- 5x “waarom?”

Vorbereiding

- Interview guideline



Experiment opzetten

Doel: aannames te valideren

Aannames meetbaar te maken

- Hypotheses opstellen

Aannames kunnen valideren

- Definitie van “valideren” opstellen

Experiment vormgeven

- N? Hoelang? Documentatie van resultaten

Conclusies trekken

- Aannames valideren/invalidieren

De Mom-test



De Tips & Tricks – Interview doen

Vorbereiding

Deel je interview in 5 delen

Deel 1: Aanleiding van dit interview

Deel 2: Begrijpen huidige situatie

Deel 3: Begrijpen gewenste situatie

Deel 4: Begrijpen uitdagingen, en wat al is geprobeerd

Deel 5: Afsluiting

Uitvoering

Plan een koffie/meeting in van 15 – 30 minuten

Je bent nieuwsgierig, het is geen verkooppraatje!

Zet de klant op de praatstoel (niet leiden, niet oordelen)

Stel open vragen, luister en vraag door (5x waarom)

Controleer je indruk van wat je denkt de klant zegt wel klopt

Schrijf alleen quotes op papier of post-its

Het experiment “Interview” opzetten

Opdracht 6



Schrijf je interview guide (10 min)



Controleer of je met je vragen de Meest Risicovolle Aanname test



Controleer je vragen op sturing en gesloten vragen



15 min

Sessie 2
Opdracht 6. Het experiment “interview” opzetten

<p>INTERVIEW</p> <p>Het doel van het interview is om de Meest Risicovolle Aanname A te kunnen testen. Je interviewt bij voorkeur de klant. Is dit niet mogelijk is, dan interview je de werknemer om klantinzichten op te halen. Wanneer je klanten en werknemers invult, bereid dan 2 aparte interviews voor.</p> <p><input type="checkbox"/> Klantinterview <input type="checkbox"/> Werknemer interview <small>(Bv. door te koffie drinken, bellen, of Hangout)</small></p> <p>Het aantal interviews dat ik ga afnemen: <input type="text"/></p>	<p>3. GEWENSTE SITUATIE</p> <p>Begrijpen ideale situatie en waarom dit ideaal is <i>“Hoe omschrijf je je ideale situatie en waarom?”</i></p>
<p>1. AANLEIDING</p> <p>Aanleiding, uitleg en doel van het interview <i>“In een nieuwsgierig maar hoevels opzitt moment de klant bedienen en hoe dit beter kan”</i></p>	<p>4. URGENTIE & KANS</p> <p>Begrijpen pogingen tot ideale situatie en ervaren barrières/uitdagingen <i>“Omtrent wat heb je al geprobeerd en waarom werkt dit niet?”</i></p>
<p>2. HUIDIGE SITUATIE</p> <p>Begrijpen huidige situatie/werkzaamheden werknemer/collega <i>“Waar je nu mee samen in hoe je op dit moment?”</i> <i>“Wat gaat op dit moment goed en wat gaat niet goed of kan beter?”</i> <i>“Wat zijn de gevolgen van dingen die niet goed verlopen?”</i></p>	<p>5. Afsluiting</p> <p>Bedanken voor inzichten en uitleggen vervolgstappen <i>“Wat is nog vragen hebben of aan de oplossing werken, mag je dan contacteren?”</i></p> <p>CHECK</p> <p>Controleer of je met de opgestelde interviewvragen de Meest Risicovolle Aanname A kan testen en deze na het uitvoeren van de interviews kan (in) valideren.</p>

Experiment Metrics Bepalen

Opdracht 7



Bepaal je Metrics



Plan de interviews in



15 min

Sessie 2
Opdracht 7. Experiment Metrics Bepalen

METRICS experiment
Voordat je de interviews gaat uitvoeren, bepaal je eerst wanneer jij vindt dat de Meest Risicovolle Aannahme A is gevalideerd. Stel hieronder een "validatie" metrics op.

Het aantal klanten dat ik wil gaan interviewen:

Indien van toepassing, het aantal werknemers dat ik wil gaan interviewen:

1 Om het probleem te valideren, moeten zoveel: (aantal in percentage of cijfer) van de in totaal geïnterviewde klanten zeggen dat ze dit als grootste probleem/behoefte hebben:
.....
.....

2 Om de vraag naar een oplossing te valideren, moeten zoveel: van de in totaal geïnterviewde klanten zeggen dat ze interesse hebben in/op zoek zijn naar een oplossing die dit biedt:
.....
.....

3 Om het probleem te valideren, moeten zoveel: (aantal in percentage of cijfer) van de in totaal geïnterviewde werknemers zeggen dat ze dit als grootste probleem/behoefte van klanten horen of zien:
.....
.....

4 Om de vraag naar een oplossing te valideren, moeten zoveel: van de in totaal geïnterviewde werknemers zeggen dat zoveel klant interesse hebben in/op zoek zijn naar een oplossing die dit biedt:
.....
.....

ASO DAT

- Koffie met collega
- Klein marktonderzoek
- Klantinterviews
- Klant NPS onderzoek
- Stakeholder interview
- Data-analyse huidige situatie

Aan de slag in Mural!

Volg de link:

<https://app.mural.co/invitation/mural/crashcourseverbetereninnover6658/1585123244883?sender=verenavredeveld1112&key=aa29c992-9fc4-4843-b38c-335af3a25263>

Opdracht 5
de checklist

Opdracht 6
interview

Opdracht 7
experiment

Opdracht 8
huiswerk

The screenshot displays a Mural workspace with four task cards arranged in a row. Each card features a colorful icon (a 2x2 grid of yellow, green, purple, and orange squares) and a thumbnail of the task content. The thumbnails show various diagrams and text related to the tasks. At the bottom of the workspace, there are three circular icons: a purple one with a white 'V', a green one with a person's profile picture, and a white one with a plus sign. On the right side, there is a green sidebar with a hand icon and a 'Zoor' (Zoom) button.


Vorbereiding sessie 3

Opdracht 8 + 9

Plan minimaal 4 interview in de aankomende 2 weken

Vul opdracht 8 in

Vul opdracht 9 in

 120 min

Sessie 2
Opdracht 8: Interviews uitvoeren en documenteren



KLANTINZICHTEN
De inzichten/quotes die iets zeggen over de problemen/behoften van de klant:

Quotes van besproken problemen:

Quotes van besproken behoeften:

KLANTERVARING
De inzichten/quotes die iets zeggen over de gewenste klantervaring / oplossing:

KLANTPROFIEL
Kenmerken van de klant die belangrijk zijn om te onthouden:

Sessie 2
Opdracht 9: Resultaat experiment bepalen

CONCLUSIE
Door de antwoorden van opdracht 7 en 8 met elkaar te vergelijken, bepaal je of de Meest Risicovolle Aanname is geïnvaleideerd ([X]), of gevalideerd is ([✓]).

Antwoord opdracht 7	Totaal o.o. opdracht 8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>
2	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>
3	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>
4	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>
A	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>	<input style="width: 40px;" type="text"/>

GEÏNVALIDEERD
De reden dat de Meest Risicovolle Aanname A is geïnvaleideerd:

Wat ik geleerd heb uit het interview:

Andere problemen/behoften die naar boven zijn gekomen:



Moete input voor een nieuw experiment:

NOG NIET TE CONCLUDEREN
De reden dat er geen conclusies getrokken kunnen worden:

Hoe je het experiment gaat aanpassen zodat je conclusies kunt trekken:

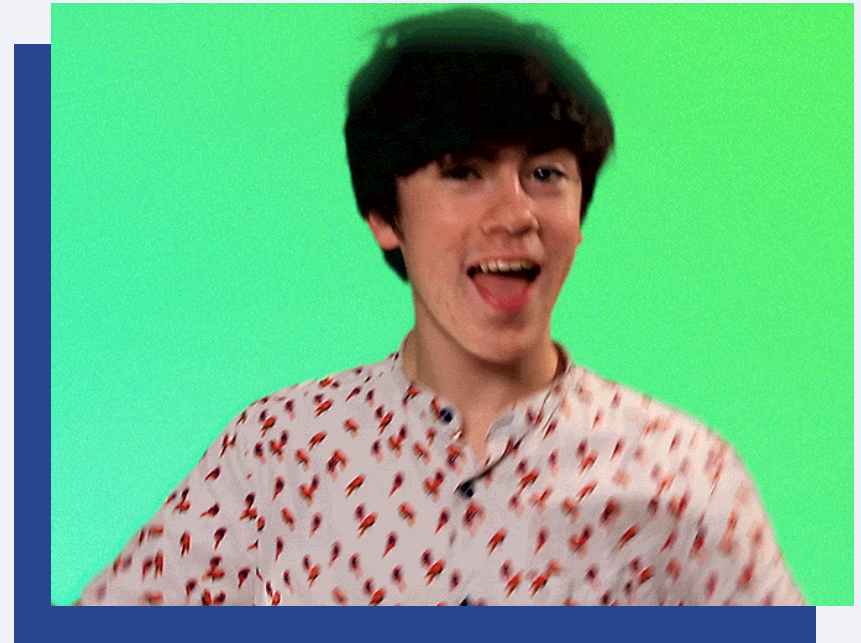
Volgende keer gaat het lukken! Voer je aanpassingen door bij opdracht 6 en 7.

GEVALIDEERD
Super! Ga door naar opdracht 10.

Vervolgstappen

- >> Hoe vonden jullie het?
- >> Huiswerkopdracht
- >> Datum sessie 3:
- >> Tip & Top

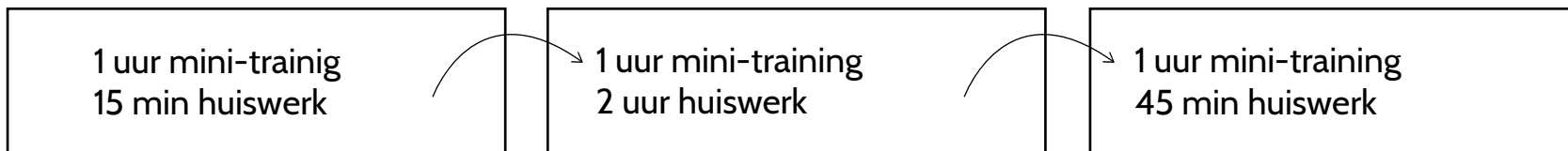


Samenvattend



Na 2 weken

Na 2 weken



Mini-training sessie 3

Verbeteren & vernieuwen
= experimenteren

Voordat we beginnen

- >> Online
- >> Communicatie
- >> Testen of dit werkt!



Doel van vandaag

1. Recap sessie 2
2. Opdracht 9
3. Theorie
4. Opdracht 10,11, en 12
5. Vervolg: Opdracht 13

Dat **jullie** aan het einde van de mini-training de **handvatten** hebben om op een **snelle en simpele manier** een **experiment** op kunnen zetten om aannames te valideren voor een verbetering/idee.

Maar eerst ...Dit is mijn klant in 1 min ... getekend

- (1) Teken je klant in 20 sec
- (2) Teken het probleem / behoefte van je klant in 20 sec
- (3) Teken de oplossing waar hij / zij interesse in heeft in 20 sec



Recap sessie 2

- T Interview opstellen
- T Experiment opstellen
- 5. De Meest Risicovolle Aanname opstellen
- 6. Het experiment “interview” opzetten
- 7. Experiment metrics bepalen
- 8. Interviews uitvoeren en documenteren



Recap sessie 2

- T Interview opstellen
- T **Experiment opstellen**
- 5. De Meest Risicovolle Aanname opstellen
- 6. Het experiment "interview" opzetten
- 7. Experiment metrics bepalen
- 8. Interviews uitvoeren en documenteren



Recap sessie 2

- T Interview opstellen
- T Experiment opstellen
- 5. De Meest Risicovolle Aanname opstellen
- 6. Het experiment “interview” opzetten
- 7. Experiment metrics bepalen
- 8. Interviews uitvoeren en documenteren

The image shows six pages of worksheets from a course, numbered 5 to 8. Each page has a yellow header with the session number 'Sessie 2' and the task title. The pages contain various diagrams, text boxes, and form fields.

- Page 5: Opdracht 5. De Meest Risicovolle Aanname opstellen**
 - Includes a diagram with 'WENIG IMPACT' at the top, 'VEEL IMPACT' at the bottom, 'KENNIS' on the left, and 'AANNAHES' on the right. A central stack of books is connected to these four points.
 - Text: 'Aanname die weinig impact heeft of risico's met zich meebrengt' and 'Aanname die veel impact heeft of risico's met zich meebrengt'.
 - Section 'FORMULE' with a text box: 'Ik denk dat deze klant:'. Below it, 'Het volgende probleem/behoeftes ervaren:' and 'En interesse heeft/ij ook in naar een oplossing die dit biedt:'.
- Page 6: Opdracht 6. Het experiment "interview" opzetten**
 - Section 'INTERVIEW' with checkboxes for 'Klantinterview' and 'Werknemer Interview'.
 - Section '1. AANLEIDING' with text: 'Aanleiding, setting en doel van het interview'.
 - Section '2. HUIDIGE SITUATIE' with text: 'Beschrijf huidige situatie/behoeften werknemers/klants'.
 - Section '3. GEWENSTE SITUATIE' with text: 'Beschrijf ideale situatie en waarom dit ideaal is'.
 - Section '4. URGENTIE & KANS' with text: 'Beschrijf omgaten tot ideale situatie en evensen aanleiding/omgaten'.
 - Section '5. Afsluiting' with text: 'Beschrijf voor wat/hoor en volgende vervolgstappen'.
 - Section 'CHECK' with text: 'Controleer of je niet de oplossing van het probleem/behoeften van de klant hebt gevonden'.
- Page 7: Opdracht 7. Experiment Metrics Bepalen**
 - Section 'METRICS experiment' with text: 'Hoeveel of de interview gaat eromheen, hoeveel of erel vername'.
 - Form fields for 'Het aantal klanten dat in wil gaan interviewen:' and 'Hoeveel van tevoren, het aantal werknemers dat in wil gaan interviewen:'.
 - Section '1' with text: 'Om het probleem te valideren, moeten zoveel'.
 - Section '2' with text: 'Om de vraag naar een oplossing te valideren, moeten zoveel'.
- Page 8: Opdracht 8. Interviews uitvoeren en documenteren**
 - Section 'KLANTINZICHTEN' with text: 'De behoeften/omgaten die het vragen over de problemen/behoeften van de klant'.
 - Section 'KLANTINTERVIEW' with text: 'De behoeften/omgaten die het vragen over de gevende klantprofiel/setting'.
 - Section 'KLANTPROFIEL' with text: 'Kenmerken van de klant die belangrijk zijn om te onthouden'.

Resultaat experiment bepalen

Vorbereidingsopdracht 9



Conclusie



Geïnvaleideerd / nog niet te
concluderen / gevalideerd



15 min

Sessie 2
Opdracht 9. Resultaat experiment bepalen

CONCLUSIE
Door de antwoorden van opdracht 7 en 8 met elkaar te vergelijken, bepaal je of de Meest Risicovolle Aanname is geïnvaleideerd (X), nog niet te concluderen is (⋯), of gevalideerd is (✓).

	Antwoord opdracht 7	Resultaat opdracht 8	X	⋯	✓
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GEÏNVALIDEERD
De reden dat de Meest Risicovolle Aanname A is geïnvaleideerd:
.....
.....
Wat ik geleerd heb uit het interview:
.....
.....
Andere problemen/behoefden die naar boven zijn gekomen:
.....
.....
Mooie input voor een nieuw experiment!
.....

NOG NIET TE CONCLUDEREN
De reden dat er geen conclusies getrokken kunnen worden:
.....
.....
Hoe je het experiment gaat aanpassen zodat je conclusies kunt trekken:
.....
.....
Volgende keer gaat het lukken! Voer je aanpassingen door bij opdracht 6 en 7.

GEVALIDEERD
Super! Ga door naar opdracht 10.

pep CAT

De kans bepalen

Opdracht 10



Kans



Kansberekening



Gemiste kans



15 min

Sessie 3
Opdracht 10. De kans bepalen

KANS
Beschrijf je kans door de zinnen aan te vullen:

Klanten zeggen ... / Werknemers zeggen dat van klanten ...

... dit hun grootste probleem/behoefte is:

... dit de reden is waarom dit een probleem/behoefte is:

... dit hun probleem/behoefte veroorzaakt:

... dit de reden is waarom een oplossing voor dit probleem/behoefte is en welke voordelen het oplevert:

... dit is hoe vaak het probleem/behoefte voorkomt:

KANSBEREKENING
Bepaal de grootte van de kans door de volgende blokken in te vullen:

De grootte van de kans
(gewaardeerde klanten
* frequentie problemen/
behoefte)

De klantwaarde
(negatieve gevolgen
probleem/behoefte
& voordelen van een
mogelijke oplossing)

De bedrijfswaarde*
(mogelijk resultaat
wanneer we inspelen
op dit probleem/
behoefte)

GEMISTE KANS
Wat we missen als we niet inspelen op deze kans:

De kansen die we als bedrijf missen:

De (eventueel) negatieve gevolgen die we als bedrijf zullen ervaren:

pen CAT

o3b

De Impact & Inspanning bepalen

Opdracht 11



Plot



Inspanning



Beslissers



15 min

Sessie 3
Opdracht 11. De Impact & Inspanning bepalen

PLOT
Voordat je gaat inspelen op de kans is het goed de Impact and Inspanning te bepalen. Bepaal op basis van de Impact (wat levert het inspelen op deze kans op voor het bedrijf) en wat is de Inspanning die ervoor nodig is. Op basis van de assen-stelstel zet een kruis waar jij denkt dat de kans plaatsvindt:

	Hoog		
	↑ Impact ↓	SNELLE WINST!	GROTE PROJECTEN
	↓ Impact ↑	INCREMENTEEL	BODEMLOZE PUT
	Laag		
		← Weinig Inspanning →	veel

INSPANNING
Welke Inspanning we moeten leveren om in te spelen op deze kans:
Wie deze Inspanning moet leveren:
Denk hierbij aan geld, tijd, en PFE

BESLISSERS
Naast mij, wie moet beslissen of we gaan inspelen op deze kans:
Dit is waarover zij een beslissing moeten maken:
Dit is wat ik met hen moet bespreken zodat zij zo goed mogelijk een beslissing kunnen maken:

Go / No Go-moment

Opdracht 12



Benodigheden



Afstemming




Go / No-Go




15 min

Sessie 3
Opdracht 12. Go / No-Go Moment

 **BENODIGDHEDEN**
Dit zijn de minimale vereiste benodigheden wanneer we in gaan spelen op deze kans en een oplossing gaan uitwerken en testen:
Link: [ready-to-go / moment / budget / status / management support](#)

Van de bovengenoemde benodigheden heb ik dit zelf tot mijn beschikking:

Van de bovengenoemde benodigheden moet ik dit met anderen afstemmen:


 **AFSTEMMING**
Indien je naast jou anderen beslissers nodig hebt om te bepalen of we wel of niet gaan inspelen op deze kans en/of beschikking te hebben over de minimale vereiste benodigheden, stem dan met elkaar het volgende af:

We hebben gezamenlijk besloten wel/niet in te spelen op deze kans, omdat:

.....

We hebben gezamenlijk besloten de volgende middelen beschikbaar te stellen:

.....



 **GO / NO-GO**
Dan is nu het beslismoment. Je hebt gekeken of de benodigheden beschikbaar zijn en (indien van toepassing) of beslissers aan boord zijn en/of de benodigde middelen willen bieden. Maak op basis hiervan een overvogen beslissing.

Ik ga door, want:

.....

Ik ga niet door, want:

.....

Volgende fase: “Oplossing”

Plan van aanpak “Oplossing”



PLANNING

Welke stappen moeten we ondernemen:
Wat is de datum van het volgende beslismoment:
Wie zijn de genodigden voor het volgende beslismoment:
Wat is het resultaat dat wordt besproken bij het volgende beslismoment:

Vandaag:

Volgend beslismoment:



VERANTWOORDELIJKHEDEN

De verantwoordelijkheden (en rollen binnen het team) die er zijn:



VERWACHTINGEN

De verwachtingen die er zijn over de oplossing en het testen hiervan:
De vereisten die er zijn voor de oplossing en het testen hiervan:

Sessie 1

Energizer

Theorie

Opdracht 1
Opdracht 2
Opdracht 3

Opdracht 4 =
Aannames
formuleren

Sessie 2

Energizer

Theorie

Opdracht 5
Opdracht 6
Opdracht 7

Opdracht 8 =
Interview uitvoeren en
aannames valideren

Stap 3

Energizer

Theorie

Opdracht 9
Opdracht 10
Opdracht 11

Opdracht 12 =
Beslissing Go / No Go
fase 2 "Oplossing"



- >> Hoe vonden jullie het?
- >> Concrete vervolgstappen
- >> Evaluatie beslismoment:
- >> Tip & Top

