Lean Six Sigma
Green Belt Case Study
In één keer goed registreren

“Betrouwbaar registreren als basis voor in één keer goed installeren”

Uitdaging

Het project startte met de ambitie om professionele koffiemachines in één keer goed te installeren. *Welke oorzaken leidden tot extra bezoeken en herstelwerk?*

Tijdens de data-analyse bleek dat de registratie in Salesforce onvoldoende eenduidig was om dit betrouwbaar vast te stellen. Daarom verschoof de projectfocus naar *in één keer goed registreren!*: de noodzakelijke basis om installatieproblemen inzichtelijk te maken en gericht te verbeteren.

Naam

Daan Koopman
Green Belt

“Om in één keer goed te installeren, moeten we eerst goed registreren wat er misgaat”

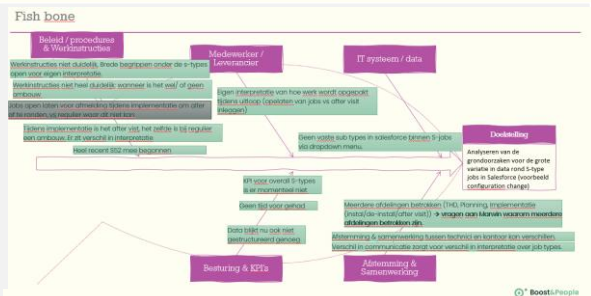
Aanpak en gebruikte technieken

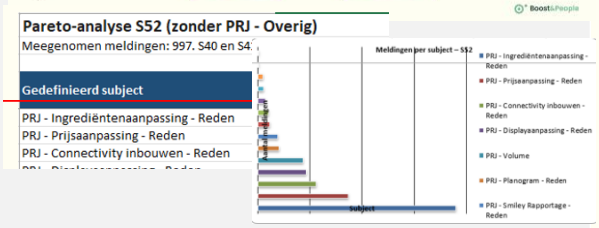
Met een **Project Charter en SIPOC** bakenden we het proces af. Interviews hielpen het team bij de scopebepaling.

Vervolgens analyseerden we circa vier jaar servicejobdata. Een **visgraatdiagram** bracht mogelijke oorzaken van de variatie in beeld. Met een **Pareto-analyse** konden we de belangrijkste definities prioriteren.

Daaruit volgden standaard subjects en descriptionvelden, uitgewerkt in een **Salesforce-template**. Een werkinstructie en Quick Reference Card maken de afspraken bruikbaar in de praktijk.

Een **Excel-PPI** is voorbereid om PRJ-naamgeving en kernwoorden te controleren. Implementatie en kennisoverdracht moeten nog plaatsvinden.





Source *(Supplier)*	Inputs	Process	Outputs	Ontvangers *(Customer)*
Sales / Accountmanagement Finance Supply Chain	Getekend contract, contractafspraken, financieel goedgekeurde calculatie	**1. Contractoverdracht naar Team Implementatie** ***Proceseigenaar**. Implementatie Binnendienst*	Compleet overgedragen project inclusief contractafspraken	Implementatie Binnendienst, Buitendienst, Contractbeheer
Klant Planning Operating (indien van toepassing) Technisch Specialist	Contractgegevens, klantinformatie, locatiegegevens, klant specifieke wensen, planning voorbezoek	**2. Implementatie voorbereiden** (voorbezoek, klantintroductie, uitwerken klanteisen, operating opstarten, planogrammen laten maken) ***Proceseigenaar**. Implementatie Binnendienst + Buitendienst* Incomplete overdracht Planogram	Definitief implementatieplan en uitgewerkte klantwensen	Contractbeheer, Planning
Implementatie Binnendienst Implementatie Buitendienst	Implementatieplan,	**3. Orders verwerken en systemen inrichten** (orders invoeren, Mijn JDE/webshop inrichten)	Verwerkte orders en ingerichte	Planning, Implementatie

Nulmeting en beoogde verbetering

Nulmeting: 0% van de huidige service jobs voldeed aan de beoogde standaard.

Dataset: Circa vier jaar servicejobdata; ongeveer 20.000 regels.

Verwacht resultaat: Standaard subjects dekken naar schatting 80% van veelvoorkomende service jobs.

Doel: Betrouwbare registratie van service jobs, zodat zichtbaar wordt welke installatieproblemen terugkeren en waar verbetering nodig is om koffiemachines in één keer goed te installeren.

Ontwikkelde oplossingen en vervolgstap

- **Werkinstructie en Salesforce-template** opgesteld met de technische helpdesk.
- **Flowdiagram en Quick Reference Card** ondersteunen de keuze voor servicetype en format.
- **Excel-PPI** voorbereid voor controle op PRJ-naamgeving en kernwoorden.
- **Implementatie staat nog open**; kennisoverdracht is de volgende stap.

© 2026 Boost & People i.s.m. DEPLOY-Consultancy. All Rights Reserved

30-10-2026