



Interviews met monteurs

Kim Oppers

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Aanpak	4
1.1 Het doel.....	4
1.2 Methode.....	4
1.3 Interviewvragen monteur	4
1.4 Interviewvragen Service Advisor	5
2. Resultaten.....	7
2.1 Huidige diagnoseproces.....	7
2.2 Verbeterpunten huidige diagnoseproces.....	7
2.4 Verwachtingen Connect Data.....	8
3. Conclusie	9
Bijlage 1: Resultaten interviews	11
1.1 Interview 1	11
1.2 Interview 2	17
1.3 Interview 3	20
1.4 Interview 4	23
1.5 Interview 5	26

Inleiding

Interviews met monteurs zijn afgenomen om inzicht te krijgen in het huidige proces, de verbeterpunten en de verwachtingen met betrekking tot de implementatie van Connect Data. De interviews werden uitgevoerd bij Truckland Eindhoven. Drie monteurs, de chefwerkplaats en een Service Advisor hebben hieraan deelgenomen.

Truckland Eindhoven is een DAF-dealer en houdt zich bezig met de verhuur, het onderhoud en de reparatie van trucks. Deze vestiging heeft een pilot gedraaid voor DAF, waarbij zij het RMI-systeem als een van de eersten mochten testen. DAF gaf aan nuttige feedback te ontvangen.

Deze interviews hebben betrekking op de onderstaande deelvragen:

1. *Hoe ziet het huidige proces eruit waarin monteurs van de DAF-dealers data gebruiken om een diagnose te stellen voor een truck (foutcodes, waarschuwingen en signalen)?*
2. *Hoe ziet het nieuwe proces eruit waarin monteurs van DAF-dealers data (foutcodes, waarschuwingen en signalen) gebruiken om een diagnose te stellen voor een truck (foutcodes, waarschuwingen en signalen)?*
3. *Welke data hebben monteurs van de DAF-dealers nodig in bepaalde fases van het diagnoseproces?*

1. Aanpak

1.1 Het doel

Het doel van de interviews is om inzicht te krijgen in het huidige proces, de verbeterpunten en de verwachtingen met betrekking tot Connect Data.

1.2 Methode

De interviews vonden plaats bij Truckland Eindhoven. DAF werkt nauw samen met deze dealerlocatie omdat zij goede feedback ontvangen.

De volgende monteurs en Service Advisor hebben deelgenomen aan het interview:

- Jan van Bree: Chefwerkplaats
- Frank van Gestel: Ervarenmonteur gespecialiseerd in het uitvoeren van diagnoses
- Jesse van Boxtel: Monteur
- Dylan Baljeu: Leerling-monteur
- Ryan Delissen: Service Advisor

1.3 Interviewvragen monteur

Algemene vragen over kennis

1. Hoelang ben je werkzaam bij deze DAF-dealer?
2. Kan je een inschatting geven van hoeveel diagnoses je ongeveer per dag uitvoert?
3. Hoe belangrijk is het RMI-systeem in jouw dagelijkse werkdag?
 - a. Hoe gebruik je dit systeem in het diagnoseproces?
4. Hoe belangrijk is de Diagnose Assistent in het RMI-systeem in jouw dagelijkse werkdag?
 - a. Hoe gebruik je deze tool in het diagnoseproces?

Vragen over huidige situatie

5. Wat zijn de stappen die je neemt om een diagnose uit te voeren op een truck met gebruik van het RMI-systeem?
 - a. Als je iets kon veranderen aan dit diagnoseproces, wat zou dat zijn?
 - b. Hoelang ben je gemiddeld per diagnose bezig met het uitlezen van de DAVIE en het uploaden van het logfile?
 - c. Komt het weleens voor dat je een verkeerde diagnose uitvoert?
 - i. Wat zijn de vervolgstappen?
 - d. Wat denk je dat Connect Data voor invloed kan hebben op het diagnoseproces?
 - e. Heb je ooit de feedbackknop gebruikt die zich in het RMI-systeem bevindt? Zo nee: waarom niet?

Vragen over data

6. Welke Connect Data heb jij nodig bij het uitvoeren van een diagnose?
 - a. Heb je ideeën van hoe je deze Connect Data getoond zou willen zien?
 - b. Hoe zou Connect Data jou helpen bij het uitvoeren van een diagnose?
 - c. Zou het jou helpen als je de foutcodes en waarschuwingen van een truck al kan zien voordat een truck in de werkplaats arriveert?
 - i. Op welke manier zou dit jou helpen in je werk?
 - ii. Welke Connect Data zou je beschikbaar willen zien voordat een truck in de werkplaats arriveert en waarom?
 - d. Wat vind jij dat beter kan aan de manier waarop de foutcodes, waarschuwingen en meldingen momenteel worden gepresenteerd binnen de Diagnose Assistent in het RMI-systeem?
 - e. Wat zou voor jou een goede plek in het RMI-systeem zijn waarin de Connect Data wordt weergegeven?

Afsluitende vragen

7. Zijn er punten waar DAF rekening mee moet houden bij de implementatie van Connect Data volgens jou?

1.4 Interviewvragen Service Advisor

Algemene vragen over kennis

1. Hoelang ben je werkzaam bij deze DAF-dealer?
2. Hoe ziet jouw dagelijkse werkdag eruit?
3. Hoe belangrijk is de Diagnose Assistent in jouw dagelijkse werkdag?
 - a. Hoe wordt deze tool gebruikt?

Vragen over huidige situatie en Connect Data.

4. Wat zijn de stappen die je neemt om een klacht te noteren van een klant?
 - a. Wie neemt er contact op om een klacht door te geven? Is dit altijd de vrachtwagenchauffeur zelf?
 - i. Kun je een inschatting geven van hoeveel klachten je per dag binnenkrijgt?
 - b. Hoe ervaar je het noteren van een klacht met behulp van de Diagnose Assistent?
 - i. Wat zou je anders willen zien aan de Diagnose Assistent zodat je de klacht beter kunt noteren?
 - c. Op welke manier zou het jou helpen om de foutcodes en waarschuwingen van de truck te zien tijdens het noteren van een klacht?

- i.* Stel je voor dat DAF dit gaat toevoegen in het RMI-systeem. Wat voor data zou jij willen zien? Alleen de foutcodes of ook verdere informatie over de foutcode?
- d.* Hoe ziet voor jou de meest ideale Diagnose Assistent eruit?

Afsluitende vragen

- 5. Zijn er punten waar DAF rekening mee moet houden bij de implementatie van Connect Data volgens jou?

2. Resultaten

2.1 Huidige diagnoseproces

Een chauffeur met problemen aan een truck neemt contact op met de Service Advisor van de DAF-dealer. Als de chauffeur niet bereikbaar is, vraagt de Service Advisor om alsnog met de chauffeur te spreken, zodat het probleem beter kan worden uitgelegd. De Service Advisor noteert zo gedetailleerd mogelijk de symptomen in de Diagnose Assistent.

De Service Advisor maakt de case aan om het proces vast te leggen. Een case bestaat uit een situatie waarin er een storing is met de vrachtwagen. De volgende informatie wordt in een case geregistreerd:

- Klantinformatie
- Voertuiginformatie
- Klachtomschrijving
- Stappenplan
- Uitgevoerde werkzaamheden
- Registratie van tijd

De monteur leest de truck uit en volgt het stappenplan. Als de stappen goed zijn doorlopen, wordt de oorzaak van de foutcode vastgesteld. Als dit niet lukt, kan de monteur contact opnemen met de helpdesk van DAF.

Het is voor de monteurs erg belangrijk om het stappenplan te volgen om de volgende reden:

- Garantie: als de monteur het stappenplan niet goed invult, ontvangt de dealer geen garantie van DAF voor het vervangen van onderdelen aan de truck. Een DAF-dealer heeft een Repair & Maintenance-contract waarin afspraken zijn vastgelegd.
- Opleiding: leerling-monteurs leren hoe ze een truck moeten repareren door het volgen van het stappenplan.
- Efficiëntie: Monteurs kunnen effectiever werken doordat ze de stappen vastleggen. Het stappenplan biedt structuur, waardoor ze gericht naar de oorzaak van het probleem kunnen zoeken.

2.2 Verbeterpunten huidige diagnoseproces

De monteurs hebben een aantal verbeteringen voorgesteld voor het huidige diagnoseproces:

- Voertuiggeschiedenis: monteurs kunnen dit momenteel niet overzichtelijk zien. Monteurs zouden toegang willen hebben tot de geschiedenis van een jaar terug, omdat trucks jaarlijks een onderhoudsbeurt krijgen. Het bekijken van deze geschiedenis helpt monteurs bij het analyseren en herkennen van patronen.
- Uitlezen foutcodes: het duurt ongeveer 20 minuten per diagnose om foutcodes uit te lezen met de DAVIE-software. Een monteur heeft gemiddeld zes diagnoses per dag, waardoor dit veel tijd is.
- Analyseren foutcodes: monteurs besteden veel tijd aan het analyseren van alle foutcodes. Ze zouden hierin de mogelijkheid willen hebben om te filteren.

2.4 Verwachtingen Connect Data

Monteurs verwachten dat de implementatie van Connect Data hen gaat helpen om tijd te besparen. Ze zouden hierbij minder tijd kwijt willen zijn met het analyseren van foutcodes, doordat Connect Data de verbanden aangeeft. Dit bespaart 20 minuten per sessie doordat de DAVIE-software niet meer nodig is.

Daarnaast hebben monteurs aangegeven dat een tijdlijn hen zou helpen om te achterhalen wanneer een foutcode is opgetreden. Ze zouden toegang willen hebben tot de Connect Data binnen het stappenplan via een button als ondersteuning op de diagnose.

3. Conclusie

De interviews met monteurs hebben het huidige diagnoseproces, de verbeterpunten en de verwachtingen met betrekking tot Connect Data inzichtelijk gemaakt. De bevindingen van de drie deelvragen die betrekking hebben op het interview worden hieronder beschreven:

1. *Hoe ziet het huidige proces eruit waarin monteurs van de DAF-dealers data gebruiken om een diagnose te stellen voor een truck (foutcodes, waarschuwingen en signalen)?*

Het diagnoseproces van monteurs is afhankelijk van de symptomen die de Service Advisor vastlegt in de Diagnostic Assistent in het RMI-systeem. Nadat de symptomen zijn genoteerd, maakt de Service Advisor een case aan voor de monteur in het RMI-systeem.

De monteur begint de diagnose door de case te openen en de truck uit te lezen met de DAVIE-software. Hierbij worden foutcodes, signalen en waarschuwingen uitgelezen. De foutcodes worden weergegeven op basis van de prioriteit, afgestemd op de symptomen die de Service Advisor heeft ingevoerd.

Na het selecteren van de foutcodes volgt de monteur een stappenplan. De oorzaak van de foutcode wordt achterhaald als het stappenplan goed is doorlopen. Als de verkeerde foutcodes zijn opgelost, doorloopt de monteur opnieuw het diagnoseproces. Als het probleem niet kan worden opgelost, wordt er contact opgenomen met de helpdesk van DAF.

De monteurs zijn verplicht om het stappenplan van DAF te volgen vanwege het contract tussen de DAF-dealer en DAF Trucks. Als het stappenplan niet wordt doorlopen, ontvangt de DAF-dealer geen garantie op onderdelen. Het volgen van de stappen zorgt ervoor dat de monteurs efficiënter werken en geeft leerling-monteurs de kans om te leren hoe ze de truck kunnen repareren en diagnosticeren.

2. *Hoe ziet het nieuwe proces eruit waarin monteurs van DAF-dealers data (foutcodes, waarschuwingen en signalen) gebruiken om een diagnose te stellen voor een truck (foutcodes, waarschuwingen en signalen)?*

Monteurs willen dat Connect Data tijd bespaart. Ook zouden ze toegang willen hebben tot de voertuiggeschiedenis over een periode van een jaar.

Monteurs zouden de Connect Data beschikbaar willen hebben tijdens het stappenplan en op de homepage, zodat ze de data altijd kunnen bekijken. Ze willen eenvoudig kunnen schakelen tussen de data en het stappenplan.

3. *Welke data hebben monteurs van de DAF-dealers nodig in bepaalde fases van het diagnoseproces?*

Het huidige proces begint bij het noteren van de klacht van de chauffeur en het aanmaken van een case door de Service Advisor. De Service Advisor noteert de symptomen. Symptomen zijn beschrijvingen van de ervaringen van de chauffeur met de truck.

Vervolgens leest de monteur foutcodes, waarschuwingen en signalen uit. Een foutcode bestaat uit de volgende onderdelen: de code, de begin- en einddatum, de ECU (Electronic Control Unit), een categorie en de status van de foutcode (actief of niet-actief). De foutcode bestaat uit een combinatie van cijfers en letters en heeft betrekking op:

- P-letter foutcode: motorsysteem.
- C-letter foutcode: elektrisch systeem.
- B-letter foutcode: interieursysteem.
- U-letter: communicatieproblemen tussen sensoren.

Figuur 1 geeft een voorbeeld van hoe een foutcode wordt weergegeven in het RMI-systeem.

De chauffeur ziet een waarschuwingslampje branden in de truck als de sensoren in de truck een foutcode registreren. Dit worden waarschuwingen genoemd. Signalen staat voor Freeze Frame Information, die gegevens laat zien over de omstandigheden op het moment dat de foutcode optrad.

De monteur heeft toegang tot extra informatie bij een DTC bij het klikken op de blauwe tekst in de description. Leerling-monteurs leren hierdoor wat een foutcode betekent. Ervaren monteurs gebruiken deze informatie alleen bij complexe problemen.

Select	Priority	DTC	Description	ECU	Status	Category	Occ.	First	Last
☐	1	524283-3	Reverse lights trailer - Short circuit to supply - on ECU (P002) pin (F17)	VECU	Inactive	Rationality	1	07-05-2024 03:06:13	07-05-2024 03:06:13

Figuur 1. Foutcode in een truck.

Monteurs wensen om dezelfde foutcodes te blijven zien. Als extra toevoeging zouden ze hierbij de verbanden tussen waarschuwing en foutcode willen zien. Daarnaast zouden ze de geschiedenis over een voertuig van een periode over een jaar willen bekijken om patronen te herkennen.

Ook zouden Service Advisors toegang moeten hebben tot het prototype, zodat ze de symptomen kunnen vergelijken met de klacht.

Bijlage 1: Resultaten interviews

1.1 Interview 1

Interview details:

Naam: Jan van Bree, chief werkplaats.

Woonplaats: Nuenen

Datum: 17-06-2024

Locatie: Truckland Eindhoven

Algemene vragen over kennis

1. Hoelang ben je werkzaam bij deze DAF-dealer?

In 2025 ben ik 40 jaar in dienst.

2. Kan je een inschatting geven van hoeveel diagnoses je ongeveer per dag uitvoert?

Ongeveer 6 per dag.

3. Hoe belangrijk is het RMI-systeem in jouw dagelijkse werkdag?

Monteurs hebben het RMI-systeem altijd nodig maar er zijn monteurs die er helaas niet direct op kijken. Je kunt geen truck maken zonder het RMI-systeem.

4. Hoe belangrijk is de RMI diagnose assistent in jouw dagelijkse werkdag?

Elke monteur had in het begin een hekel aan de Diagnose Assistent, maar inmiddels is het ingeburgerd. Het stappenplan binnen het RMI-systeem helpt leerling-monteurs bij het diagnosticeren van een truck. Door de Diagnose Assistent leren ze hoe ze een truck moeten diagnosticeren en repareren aan de hand van een stappenplan. Ze beginnen hierdoor te begrijpen hoe onderdelen werken. Wij zorgen ervoor dat ze zo snel mogelijk met de Diagnose Assistent werken, zodat ze het vak leren.

De gewone monteurs hebben de Diagnose Assistent nodig bij complexe diagnoses. Ze zien of er fouten in cases staan zodat de leerling de case goed kan uitvoeren. De feedbackknop in het RMI-systeem wordt door hen gebruikt om fouten door te geven. Truckland stimuleert alle gewone monteurs en leerlingen om dit te gebruiken.

Bij de receptie zitten mensen die klachten soms fout noteren. Ze moeten de symptomen opschrijven en niet de reparatie uitvoering. Om de case goed te laten werken moeten de receptionisten opnieuw opgeleid worden.

We hebben een pilot gedraaid met Nick van DAF, 2 jaar samen met hem en monteurs hebben we dingen gewijzigd in het RMI-systeem. Er zijn veel wijzigingen doorgebracht.

We hebben een analyse gemaakt van welke vestiging van Truckland de meeste feedback doorgeeft. Truckland Eindhoven steekt er heel erg bovenuit omdat ze het belangrijk vinden dat leerling monteurs ondersteunt worden door het RMI-systeem zonder fouten te zien.

Vragen over huidige situatie

5. Wat zijn de stappen die je neemt om een diagnose uit te voeren op een truck met gebruik van het RMI-systeem?

De klant komt bij de receptie en meldt zijn klacht. Soms komt iemand de truck afleveren en weet niet wat er mis is met de truck. De Service Advisor zou de klant moeten bellen om te vragen wat het probleem is. De Service Advisor moet het symptoom van het probleem weten.

Ook komen er vaak buitenlanders uit Turkije of Rusland met een truck. We gebruiken een vertaal applicatie om te vragen wat voor probleem zij hebben met de truck.

Hierna maken we een case. We schrijven het chassisnummer op en gaan naar de Diagnose Assistent. De receptionist vraagt wat voor soort storingslampje brand. Als het een geel lampje is vult hij de symptomen. We kijken of het van een motor komt of een ander onderdeel. Een krachtbron is de meest voorkomende fout omdat dit te maken heeft met milieuregels die de overheid heeft geïmplementeerd. Hierbij werkt een filter niet in een truck.

Bij een vreemd geluid in de truck worden geluiden afgespeeld van de Diagnostic Assistent en kunnen ze aangeven wat ze horen. Dit maakt het makkelijker voor buitenlandse chauffeurs om aan te geven wat ze horen.

Hierna vragen we hoe vaak en wanneer het probleem zich voordoet. Deze extra informatie heeft de monteur nodig om beter te begrijpen wanneer het probleem voorkomt.

Een truck heeft in het RMI-systeem gesloten cases die je nog kunt zien. Hierin wordt het probleem genoteerd.

De monteur begint aan de diagnose met een stappenplan waarin handleidingen staan. Hij kan 1 stap terug in het stappenplan om te voorkomen dat monteurs gaan gokken om het probleem te vinden. Als iedereen de stappen goed volgt wordt het probleem opgelost. Soms komt het voor dat ze een helpdesk moeten bellen als ze het probleem niet opgelost krijgen.

De foutcodes bestaan uit letters en cijfers. Er zijn P-letter foutcodes (motorsysteem), C-letter foutcodes (elektronisch systeem), B-letter foutcodes (interieursysteem) en U-letter foutcodes (communicatiestoring).

DAF heeft een Repair & Maintenance contract opgesteld wat 7 jaar kan duren voor de dealer. Als de monteur het stappenplan niet invult krijgen ze geen garantie vanuit DAF bij een kapot onderdeel van een truck. Als de garantie voorbij is maar een klant krijgt een storing die niet had moeten gebeuren krijgen ze het vergoedt als de monteurs het stappenplan hebben ingevuld. Als de dealer een nieuwe motor wil kopen moeten ze eerst de case laten zien. Dit zijn al drie redenen waarom monteurs een case moeten aannemen.

Samengevat:

Een case moet worden aangemaakt om de volgende redenen:

- De leerling monteurs leren hoe ze een truck moeten repareren door het stappenplan.
- De monteurs kunnen effectiever werken.
- Een case is nodig voor garantie.
- Bij een storing die niet hadden moeten gebeuren krijgen ze het vergoedt als de case kunnen laten zien.
- Als de dealer een nieuw onderdeel wil kopen moeten ze eerst de case laten zien.

a. Als je iets kon veranderen aan dit diagnoseproces, wat zou dat zijn?’

Ik zou graag een opleiding voor de Service Advisors willen zien zodat ze leren hoe ze beter met cases kunnen omgaan.

Ook zou ik willen kunnen zien hoe vaak een fout is opgetreden over de periode van een jaar. Klanten rijden soms nog met een storing door in hun truck.

Connect Data moet de data analyseren zodat de monteurs dit zelf niet hoeven te zien. De monteurs zijn nu zelf aan het analyseren terwijl er al veel te weinig monteurs zijn. Het zou fijn zijn als het kant en klaar aangeleverd wordt door Connect. De tijd die monteurs nodig hebben voor het analyseren (kwartier of half uur) wordt hiermee bespaard.

b. Hoelang ben je gemiddeld per diagnose bezig met het uitlezen van de DAVIE en het uploaden van de logfile?

Veel te lang. Als DAVE goed functioneert zal de uitlezing ongeveer een kwartier duren.

c. Komt het weleens voor dat je een verkeerde diagnose uitvoert?

Ja.

i. Wat zijn de vervolgstappen?

Er moet een nieuwe case worden gestart en er wordt overlegd met de klant.

d. Wat denk je dat Connect Data voor invloed gaan hebben op het diagnoseproces?

Wij krijgen een truck binnen met foutcodes. De truck heeft een tijdje rondgereden terwijl er een foutcode was en nu zijn er meerdere foutcodes gevonden.

De belangrijkste fout zou ik voorop willen zien om er een case van te maken. De DAVIE zet de foutcodes op prioriteit maar dit werkt niet heel goed. De prioriteitenlijst wordt gemaakt op basis van wat de Service Advisor invult qua symptomen tijdens de intake. Als het niet goed wordt ingevuld in de case klopt de lijst niet.

Heel veel Service Advisors denken dat ze een foutcode moeten zien maar dit is niet zo. De Service Advisor moet de symptomen duidelijk krijgen maar moet geen reparatieplan opstellen omdat dit de monteur op het verkeerde been kan zetten.

Als we kijken naar de lijst met foutcodes moet de monteur de foutcodes selecteren. Als de symptomen goed zijn ingevuld, komen de foutcodes beter op prioriteit te staan. Als de Service Advisor de case goed invult gaat de diagnose veel beter. Laat de monteurs de diagnose doen en de Service Advisor niet.

De kennis van de monteurs is bovendien minder en de mentaliteit van de jeugd is veranderd. Er zijn veel te weinig monteurs. Als de monteur de case zelf moet invullen voor ze beginnen met de diagnose, zijn we een hoop uren kwijt die we hadden kunnen gebruiken met sleutelen. Ook is er geen controle over hoe monteurs aan de diagnose beginnen want een jonge monteur denkt vaak 'ik vul het even snel in want dan kan ik aan de slag'. De Service Advisor overlegt daarentegen met de chef om ervoor te zorgen dat de symptomen goed worden opgeschreven.

- e. Heb je ooit de feedbackknop gebruikt die zich in het RMI-systeem bevindt? Zo nee: waarom niet?

Ja deze wordt vaak gebruikt door monteurs. We stimuleren ze om de fouten door te geven zodat leerling monteurs kunnen leren uit de Diagnose Assistent.

Vragen over data

- 6. Welke Connect Data heb jij nodig bij het uitvoeren van een diagnose?

Als Connect Data wordt geïmplementeerd, zou ik graag willen zien dat Connect Data kan laten zien waar de belangrijkste storing zit.

Connect Data kan ook alle data naar de Service Advisor sturen zonder dat de monteur de DAVIE eerst moet uitlezen.

Momenteel moet de monteur eerst de foutcodes uitlezen met de DAVIE wat al een half uur duurt. De monteur geeft daarna aan welke fouten erin staan. De monteur kan zeggen tegen de Service Advisor 'je hebt een case gemaakt maar het klopt niet'. Als de data van de truck al op voorhand bij de Service Advisor wordt weergegeven hebben we al veel gewonnen.

- a. Heb je ideeën van hoe je deze Connect Data getoond zou willen zien?

Het RMI-systeem zou de data automatisch op het scherm moeten laten zien als een werk order gemaakt moet worden door de Service Advisor.

In de werk order noteert de Service Advisor de handelingen die de monteur moet uitvoeren. Het laat de foutcodes zien en ook de foutcodes die het meest voorkomen.

Een Service Advisor mag nooit de reparatie in voortgang zetten. De vragen naar de symptomen zijn heel belangrijk. Stel je voor wie zien een auto met wit rook: we kunnen een lijstje tonen met alle symptomen die wit rook veroorzaken maar dit kunnen 30 verschillende onderdelen doen. Monteurs zouden geholpen worden als Connect Data een suggestie geeft van welke vragen er nog meer gesteld moeten worden zodat het gerichter wordt.

Een tijdlijn zou helpen met wanneer de fout voorkomt maar het mag geen diagnose stellen. Voor monteurs zou een tijdlijn helpen met details maar voor een Service Advisor niet. De Service Advisor hoeft geen details te zien maar suggesties met welke vragen er kunnen worden gesteld.

- b. Hoe zou Connect Data jou helpen bij het uitvoeren van een diagnose?

Zie bovenstaande antwoorden.

- c. Zou het jou helpen als je de foutcodes en waarschuwingen van een truck al kan zien voordat een truck in de werkplaats arriveert?

Zie bovenstaande antwoorden.

- i. Op wat voor manier zou dit jou helpen in je werk?
 - ii. Welke Connect Data zou je beschikbaar willen zien voordat een truck in de werkplaats arriveert en waarom?
- d. Wat vind jij dat beter kan aan de manier waarop de foutcodes, waarschuwingen en meldingen momenteel worden gepresenteerd binnen de diagnose assistent in het RMI-systeem?

Soms worden er zo veel fouten getoond aan een monteur dat het lastig is om de juiste foutcode te selecteren. Er zijn daarnaast ook nog fouten die zich niet bevinden in de Diagnose Assistent waardoor er geen uitleg is bij de case. Het is niet makkelijk want je hebt een complexe storing en je hebt 3 fouten die niet beschikbaar zijn.

- e. Wat zou voor jou een goede plek in het RMI-systeem zijn waarin de Connect Data wordt weergegeven?

De Service Advisor zou de Connect Data moeten zien via de Diagnose Assistent. In het menu onder 'directe toegang' zou het knopje kunnen worden geplaatst voor de Service Advisor.

Voor de monteur zou een button in het klachtenoverzicht en in het stappenplan helpen. In het stappenplan wil hij terug kunnen refereren naar de Connect Data.

Afsluitende vragen

- 7. Zijn er punten waar DAF rekening mee moet houden bij de integratie van Connect Data volgens jou?

Zie vorige antwoorden.

Dit waren de interviewvragen. Bedankt voor je tijd! Met deze input ga ik een ontwerp maken en kom ik binnenkort terug om dit ontwerp met jullie te testen zodat het aansluit bij jullie wensen en behoeften.

1.2 Interview 2

Interview details:

Naam: Frank van Gestel

Woonplaats: Vessem

Datum: 17-6-2024

Locatie: Truckland Eindhoven

Algemene vragen over kennis

1. Hoelang ben je werkzaam bij deze DAF-dealer?

23.5 jaar. Ik ben een diagnosemonteur dus mijn specialisme is het uitvoeren van diagnoses.

2. Kan je een inschatting geven van hoeveel diagnoses je ongeveer per dag uitvoert?

Minimaal 1 per dag, maximaal vaak 3.

3. Hoe belangrijk is het RMI-systeem in jouw dagelijkse werkdag?

Heel belangrijk, daar halen wij alle informatie uit die we nodig hebben.

4. Hoe belangrijk is de RMI diagnose assistent in jouw dagelijkse werkdag?

We gebruiken de Diagnose Assistent bijna altijd als het voertuig met case daarvoor geschikt is. Bij een kapotte voorruit is geen Diagnose Assistent nodig. De garanties worden beoordeeld op basis van wat we invullen in het stappenplan.

- a. Hoe gebruik je deze tool in het diagnoseproces?

Waar het mogelijk is.

Vragen over huidige situatie

5. Wat zijn de stappen die je neemt om een diagnose uit te voeren op een truck met gebruik van het RMI-systeem?

Als de Service Advisor het probleem duidelijk in kaart heeft gebracht volg ik het stappenplan wat daaruit komt. Door de ervaring kunnen we al snel zien of een case de verkeerde kant op gaat. Ik volg de stappen en probeer hierbij zelf na te denken.

- a. Als je iets kon veranderen aan dit diagnoseproces, wat zou dat zijn?

Ik zou graag willen zien dat ik halverwege een case kan stoppen. Als we bijvoorbeeld verstuivers moeten repareren die al vaker zijn gespoeld, nemen we contact op met de helpdesk. Zij geven dan aan om er nieuwe in te doen. Ik moet dan verplicht de case afmaken en stappen invullen die ik eigenlijk niet meer hoeft te doen omdat het al is opgelost. Ik kan niet halverwege een case stoppen. Het zou een fijne toevoeging zijn.

- b. Hoelang ben je gemiddeld per diagnose bezig met het uitlezen van de DAVIE en het uploaden van de logfile?

Ongeveer 20 tot 25 minuten.

- c. Komt het weleens voor dat je een verkeerde diagnose uitvoert?

Ja dan gebeurt het dat de case verkeerd is aangemaakt. Hierdoor word ik de verkeerde kant opgestuurd. Ik zou halverwege de case willen stoppen omdat ik door mijn ervaring al door heb dat dit niet het probleem oplost. Meestal als de DA je een verkeerde diagnose laat doen weet je al door ervaring dat het niet klopt.

- d. Wat denk je dat Connect Data voor invloed gaan hebben op het diagnoseproces?

Het ligt aan de informatie die de Connect Data laat zien. Ik hoop zelf dat er zo veel mogelijk data wordt uitgehaald. Het is fijn voor ons om informatie te hebben die relevant is voor de foutcode. Zo zouden we willen weten hoe vaak er getankt is. Ook zou het handig zijn om de DAVIE niet meer te hoeven koppelen want dat bespaart ons tijd.

- e. Heb je ooit de feedbackknop gebruikt die zich in het RMI-systeem bevindt? Zo nee: waarom niet?

Ja ik geef feedback wanneer ik weet dat de case niet klopt.

Vragen over data

- 6. Welke Connect Data heb jij nodig bij het uitvoeren van een diagnose?

Foutcodes, het moment waarop die foutcode voorkomt. Freeze Frame Data.

- a. Heb je ideeën van hoe je deze Connect Data getoond zou willen zien?

Ik zou de Connect Data willen zien waarbij de datum en de tijd wordt getoond. Momenteel is het een probleem omdat er vaak geen datum en tijd bij de storingen staat. Chauffeurs blijven vaak doorrijden met een foutcode, waardoor het belangrijk is om te weten op welk moment iets gebeurde en hoe de situatie eruitzag. Als ik dit weet, kunnen we hier heel veel informatie uithalen. We hebben vaak mensen uit Rusland en Roemenië waar we vaak onduidelijke informatie van krijgen. Als ik dit in een simpel overzicht zou kunnen zien, zou dit mij erg helpen.

- b. Hoe zou Connect Data jou helpen bij het uitvoeren van een diagnose?

Zie bovenstaande.

- c. Zou het jouw helpen als je de foutcodes en waarschuwingen van een truck al kan zien voordat een truck in de werkplaats arriveert?

Ja dit zou vooral helpen bij ingewikkelde diagnoses. Hierdoor kunnen we ons alvast voorbereiden en informatie verzamelen. Informatie uit het verleden zou erg interessant zijn.

- i. Op wat voor manier zou dit jou helpen in je werk?

Zie bovenstaande.

- ii. Welke Connect Data zou je beschikbaar willen zien voordat een truck in de werkplaats arriveert en waarom?

Foutcodes en de omstandigheden.

- d. Wat vind jij dat beter kan aan de manier waarop de foutcodes, waarschuwingen en meldingen momenteel worden gepresenteerd binnen de diagnose assistent in het RMI-systeem?

Ik zou graag de datum en de tijd erbij willen zien. Ook zou het fijn zijn als fouten die niet relevant zijn op de klacht eruit worden gehaald. Als ik een storing heb bij het motorsysteem krijg ik bijvoorbeeld ook een fout in het remsysteem te zien. Ik hoef die foutcodes niet te hebben en alleen weten wat er met het motorsysteem aan de hand is.

- e. Wat zou voor jou een goede plek in het RMI-systeem zijn waarin de Connect Data wordt weergegeven?

Ik wil makkelijk kunnen switchen bij het zien van de Connect Data. Als ik in een case zit kan ik momenteel niet makkelijk terug gaan naar de beginpagina in het RMI. Ik moet dan uit de case gaan, het opnieuw openen en teruggaan naar het punt waar ik was gebleven. Als ik hierin makkelijk kan switchen zonder de case af te sluiten zou het makkelijk zijn. Het zou ideaal zijn in de case met een knop ernaast.

Afsluitende vragen

- 7. Zijn er punten waar DAF rekening mee moet houden bij de integratie van Connect Data volgens jou?

Gebruiksvriendelijkheid. Het moet makkelijker voor ons worden. We moeten er niet meer werk mee hebben en het moet toegevoegde waarde hebben. Makkelijk beschikbaar en overzichtelijk.

Dit waren de interviewvragen. Bedankt voor je tijd! Met deze input ga ik een ontwerp maken en kom ik binnenkort terug om dit ontwerp met jullie te testen zodat het aansluit bij jullie wensen en behoeften.

1.3 Interview 3

Interview details:

Naam: Jesse van Boxtsel

Woonplaats: Eindhoven

Datum: 17-06-2024

Locatie: Truckland Eindhoven

Algemene vragen over kennis

1. Hoelang ben je werkzaam bij deze DAF-dealer?

Bijna 3 jaar, ik heb hier 2 jaar stagegelopen.

2. Kan je een inschatting geven van hoeveel diagnoses je ongeveer per dag uitvoert?

Sommige dagen 1, andere dagen 5 of 6.

3. Hoe belangrijk is het RMI-systeem in jouw dagelijkse werkdag?

Heel belangrijk, ik gebruik het constant. Het is zo veel data wat je moet onthouden bij het diagnosticeren van een truck. Dit krijg je niet allemaal in je hoofd.

- a. Hoe gebruik je dit systeem in het diagnoseproces?

4. Hoe belangrijk is de RMI diagnose assistent in jouw dagelijkse werkdag?

We moeten dit in elke case gebruiken.

Vragen over huidige situatie

5. Wat zijn de stappen die je neemt om een diagnose uit te voeren op een truck met gebruik van het RMI-systeem?

Ik begin met het uitlezen van de truck om een idee te krijgen van de fouten. Vervolgens voer ik de fouten in de case in en het systeem geeft aan welke stappen ik moet volgen.

- a. Als je iets kon veranderen aan dit diagnoseproces, wat zou dat zijn?

Er is altijd verbetering te maken. De DAVIE's zouden sneller moeten zijn.

- b. Hoelang ben je gemiddeld per diagnose bezig met het uitlezen van de DAVIE en het uploaden van de logfile?

In totaal ongeveer een kwartier.

- c. Komt het weleens voor dat je een verkeerde diagnose uitvoert?

Ja dit gebeurt vaak. Veel fouten hangen samen. Als je te veel fouten verkeerd selecteert, kom je op een heel ander stappenplan uit.

i. Wat zijn de vervolgstappen?

Ik kies een andere fout en kijk waar ik dan op uitkom. Soms moet ik een stap terugzetten en opnieuw beginnen.

d. Wat denk je dat Connect Data voor invloed gaan hebben op het diagnoseproces?

Het zou ons helpen om data direct uit de lucht kan plukken. Dit bespaart ons veel tijd.

e. Heb je ooit de feedbackknop gebruikt die zich in het RMI-systeem bevindt? Zo nee: waarom niet?

Ja ik gebruik de feedbackknop regelmatig. Ik geef feedback op cases die niet goed uitkomen. Soms volg ik een stappenplan dat ineens geen stappen meer heeft. Dan nemen we contact op met de klant.

Vragen over data

6. Welke Connect Data heb jij nodig bij het uitvoeren van een diagnose?

Ik zou graag de meldingen van het dashboard willen zien, gedetailleerde fouten, Freeze Frame Information en de geschiedenis van het voertuig. Bij sommige fouten komt de klant meteen naar de garage en dan zien we dat dit eigenlijk niet had gehoeven omdat het geen groot probleem is.

a. Heb je ideeën van hoe je deze Connect Data getoond zou willen zien?

Tabellen zijn voor ons het makkelijkste om te gebruiken.

b. Hoe zou Connect Data jou helpen bij het uitvoeren van een diagnose?

Zie bovenstaande antwoorden

c. Zou het jou helpen als je de foutcodes en waarschuwingen van een truck al kan zien voordat een truck in de werkplaats arriveert?

Voor de receptie zou dit makkelijk zijn, maar voor de monteur maakt het niet zo veel verschil. Wij zien pas wat er moet gebeuren als we de werkorder ontvangen.

i. Op wat voor manier zou dit jou helpen in je werk?

Zie bovenstaande.

ii. Welke Connect Data zou je beschikbaar willen zien voordat een truck in de werkplaats arriveert en waarom?

De klacht van de klant, de informatie die de monteur ziet op het dashboard en een lijst met mogelijke fouten. Dit kan de Service Advisor dan een de monteurs laten zien om te kijken wat de fout kan zijn.

- d. Wat vind jij dat beter kan aan de manier waarop de foutcodes, waarschuwingen en meldingen momenteel worden gepresenteerd binnen de diagnose assistent in het RMI-systeem?

Je krijgt nu een vaag idee van de fout als de klant belt. Hierna moeten wij nog heel veel werk doen voordat we een idee krijgen van wat de fout kan zijn. De tijd en datums moeten erbij staan.

- e. Wat zou voor jou een goede plek in het RMI-systeem zijn waarin de Connect Data wordt weergegeven?

Net na het invullen van het chassisnummer als een knop om gegevens uit te lezen. Je kan wel een stappenplan starten en daarna op de knop drukken maar als je niet weet wat de fouten zijn kun je geen stappenplan starten.

Afsluitende vragen

7. Zijn er punten waar DAF rekening mee moet houden bij de integratie van Connect Data volgens jou?

Dat de DAVIE's goed blijven werken. De connectie en bluetooth werken niet altijd goed. Als we hier afhankelijk van zijn, lopen we snel vast. Als Connect Data niet beschikbaar is en er geen DAVIE's zijn, wordt het lastig om het probleem op te lossen.

Dit waren de interviewvragen. Bedankt voor je tijd! Met deze input ga ik een ontwerp maken en kom ik binnenkort terug om dit ontwerp met jullie te testen zodat het aansluit bij jullie wensen en behoeften.

1.4 Interview 4

Interview details:

Naam: Dylan Baljeu

Woonplaats: Eindhoven

Datum: 17-6-2024

Locatie: Truckland Eindhoven

Algemene vragen over kennis

1. Hoelang ben je werkzaam bij deze DAF-dealer?

Net twee jaar. Ik heb bij de DAF-fabriek gewerkt.

2. Kan je een inschatting geven van hoeveel diagnoses je ongeveer per dag uitvoert?

Bij een grote diagnose vaak 1 of 2, bij makkelijkere diagnoses 4 tot 6.

3. Hoe belangrijk is het RMI-systeem in jouw dagelijkse werkdag?

Best belangrijk. Ik ben nog aan het leren en ik lees het hele stappenplan door zodat ik weet dat ik het goed doe. Soms staat er informatie niet helemaal goed in en dan moet ik het navragen.

4. Hoe belangrijk is de RMI diagnose assistent in jouw dagelijkse werkdag?

Ik vind het gebruik van het RMI-systeem vaak fijn, want dan sluit ik foutcodes uit als ik niet precies weet wat er kapot is. Soms word ik omgeleid en dat vind ik wel jammer omdat ik dan al weet wat het probleem is.

Vragen over huidige situatie

5. Wat zijn de stappen die je neemt om een diagnose uit te voeren op een truck met gebruik van het RMI-systeem?

Ik krijg een klacht binnen en dan moet ik eerst de DAVIE aansluiten om de foutcodes uit te lezen. Ik kijk naar welke foutcodes het vaakste voorkomen. Soms krijg ik foutcodes van verschillende sensoren terwijl er maar een sensor kapot is. Ik geef aan wat ik denk dat het is. De Service Advisor maakt dan een case aan en gaat naar de klant.

- a. Als je iets kon veranderen aan dit diagnoseproces, wat zou dat zijn?

Soms word ik door het stappenplan omgeleid. Ik zou dan liever gelijk de test doen, zodat ik weet waar het probleem is.

- b. Hoelang ben je gemiddeld per diagnose bezig met het uitlezen van de DAVIE en het uploaden van de logfile?

Dat is verschillend. Soms werkt de laptop niet goed en dan moet ik de DAVIE opnieuw opstarten. De foutcodes worden meteen ingeladen maar het inladen van de datums duurt langer. Ik ben er ongeveer een kwartier mee bezig. Het gaat veel soepeler als DAVIE niet meer gebruikt hoeft te worden.

c. Komt het weleens voor dat je een verkeerde diagnose uitvoert?

Ja wel een keer. De fout kwam vaak voor, dus ging ik alles controleren volgens het stappenplan. Toen kwam eruit dat het een tijdelijke fout was. Ook heb ik soms een verkeerde fout aangevinkt. De klant kwam een paar weken later terug met de klacht.

i. Wat zijn de vervolgstappen?

Dan ga ik met Jan zitten en schrijf ik feedback via de feedbackknop.

d. Wat denk je dat Connect Data voor invloed gaan hebben op het diagnoseproces?

Het diagnoseproces zal er veel soepeler uitzien. Ik kan het plan al bekijken, waardoor ik al weet welke tools ik nodig heb. Het werkt veel effectiever.

e. Heb je ooit de feedbackknop gebruikt die zich in het RMI-systeem bevindt? Zo nee: waarom niet?

Ik gebruik de feedbackknop alleen als ik het ergens niet mee eens ben. Ik geef altijd inhoudelijke feedback.

Vragen over data

6. Welke Connect Data heb jij nodig bij het uitvoeren van een diagnose?

Foutcodes met de datums en hoe vaak de foutcode is voorgekomen. Ik zou de verbanden tussen fouten willen zien. Informatie over hoe hard de truck aan het rijden was op moment van de foutcode en hoe heet de motor was.

a. Heb je ideeën van hoe je deze Connect Data getoond zou willen zien?

Simpel en overzichtelijk. Een tabel met de zwaarste fouten bovenaan.

b. Hoe zou Connect Data jou helpen bij het uitvoeren van een diagnose?

Ik denk hetzelfde als de DAVIE, maar dan met minder stappen.

c. Zou het jou helpen als je de foutcodes en waarschuwingen van een truck al kan zien voordat een truck in de werkplaats arriveert?

Ik denk van wel. Ik kan meteen kijken of we een onderdeel op voorraad hebben, waardoor de vrachtwagen niet lang in de werkplaats hoeft te blijven.

i. Op wat voor manier zou dit jou helpen in je werk?

Zie bovenstaande antwoorden.

- ii. Welke Connect Data zou je beschikbaar willen zien voordat een truck in de werkplaats arriveert en waarom?

Foutcodes, bedrijfsgegevens.

- d. Wat vind jij dat beter kan aan de manier waarop de foutcodes, waarschuwingen en meldingen momenteel worden gepresenteerd binnen de diagnose assistent in het RMI-systeem?

Ik vind dat het momenteel duidelijk gepresenteerd is alleen de datums ontbreken bij sommige foutcodes. Soms moet ik ook iets opzoeken om te begrijpen wat wordt bedoeld met de foutcodes. Ik gebruik daarvoor de informatieknop bij de foutcode. Deze knop is voor mij erg belangrijk.

- e. Wat zou voor jou een goede plek in het RMI-systeem zijn waarin de Connect Data wordt weergegeven?

Op de homepage bij het vakje 'cases'. Dan heb ik alles gelijk op een rijtje.

Afsluitende vragen

- 7. Zijn er punten waar DAF rekening mee moet houden bij de integratie van Connect Data volgens jou?

Dat je de Connect Data niet meteen kwijt bent nadat de case is gesloten maar dat het wordt opgeslagen.

Dit waren de interviewvragen. Bedankt voor je tijd! Met deze input ga ik een ontwerp maken en kom ik binnenkort terug om dit ontwerp met jullie te testen zodat het aansluit bij jullie wensen en behoeften.

1.5 Interview 5

Interview details:

Naam: Ryan Delissen

Woonplaats: Eindhoven

Datum: 17-6-2024

Locatie: Truckland Eindhoven

Algemene vragen over kennis

1. Hoelang ben je werkzaam bij deze DAF-dealer?

Een half jaartje.

2. Hoe ziet jouw dagelijkse werkdag eruit?

We beginnen met het verdelen van het werk wat we een avond van tevoren hebben doorgekregen. We verdelen het werk onder de monteurs en kijken of de onderdelen die zij nodig hebben binnen zijn. Hierna werken we de mail bij en kijken we naar de planning. Om 12 uur doen we een controle rondje om te kijken hoever de monteurs zijn in hun werkzaamheden. We vragen of ze onderdelen nodig hebben en wat er moet worden besteld. De planning wordt hierdoor continu aangepast. Ondertussen ben ik het aanspreekpunt van de klant waarbij ik vragen van de klant beantwoord. Tussen 2 en 3 uur wordt het drukker. De klanten komen dan vaak langs met de truck waaraan de monteur moet werken. Ondertussen stellen wij de offerte op. Aan het einde van de dag heb je een lijst van waar je de volgende dag aan gaat werken.

3. Hoe belangrijk is de Diagnose Assistent in jouw dagelijkse werkdag?

Heel belangrijk. Wij gebruiken het om de klacht van de klant te noteren. Hoe gedetailleerder wij de klacht kunnen aannemen, hoe beter de case wordt uitgewerkt. De case wordt naar de monteur gestuurd. Bij een gedetailleerde case krijgen wij minder vragen van de monteur met wat er nog niet duidelijk is. Het helpt de monteur heel erg. Hoe gedetailleerder de klacht, hoe beter de monteur begrijpt hoe hij het probleem kan oplossen.

Vragen over huidige situatie

4. Wat zijn de stappen die je neemt om een klacht te noteren van een klant?

Bij een telefonische klant noteren we het kenteken, de firmanaam en de kilometerstand. Bij een gele motorstoring schrijven we de symptomen op. We vragen wie we aan de telefoon hebben en doen ons best om de vaste chauffeur op de wagen te spreken. We vullen het chassisnummer in op het RMI-systeem en bekijken de onderhoudshistorie. We kijken of een dealer al ooit iets aan het probleem heeft gedaan. Soms weet een klant niets over een truck

waardoor het puzzelen is voor ons. We doen ons best om alle informatie uit de klant te trekken.

- a. Wie neemt er contact op om een klacht door te geven? Is dit altijd de vrachtwagenchauffeur zelf?

Dit verschilt heel erg. Bij een familiebedrijf neemt vaak de chauffeur op. Klanten die de truck afleveren zijn vaak de chauffeurs zelf. Bij grotere problemen hebben we vaak te maken met een planner. Het liefst spreken we de chauffeur, zodat we hem kunnen vragen wat er met de truck aan de hand is. We vragen aan de planner of we de chauffeur kunnen bereiken zodat we de gegevens beter kunnen noteren. Vaak gebeurt dit maar in verband met privacy kan het ook wel eens zo zijn dat we niet met de chauffeur kunnen spreken.

- i. Kun je een inschatting geven van hoeveel klachten je per dag binnenkrijgt?

Vandaag zijn er ongeveer 6 of 7 trucks gearriveerd in de werkplaats met een klacht en 3 of 4 trucks staan er gepland. Wij zeggen altijd 'kom maar meteen langs zodat we de truck kunnen uitlezen'. Na het uitlezen lichten we de chauffeur in met of hij de truck beter kan laten staan of naar huis kan rijden zodat wij de truck de volgende dag komen ophalen. We willen de truck het liefst zo snel mogelijk binnen hebben, zodat we aan de slag kunnen. Als de monteurs allemaal bezet zijn, puzzelen we met de planning van de klanten. We vragen tot wanneer ze hun truck kunnen missen en dan plannen we hun truck in voor diagnose en reparatie binnen de aangegeven tijd.

- b. Hoe ervaar je het noteren van een klacht met behulp van de diagnose assistent?

Goed. Ik maak voor de monteurs de klachten aan. Ik werk er nog maar een half jaar waardoor ik mijn weg nog moet vinden met hoe ik alles precies noteer. Ik kan namens al mijn collega's spreken dat we de cases goed kunnen invullen als we de juiste informatie krijgen van de chauffeur.

- i. Wat zou je anders willen zien aan de Diagnose Assistent zodat je de klacht beter kunt noteren?

Daar zou ik geen antwoord op durven geven.

- c. Op wat voor manier zou het jou helpen om de foutcodes en waarschuwingen van de truck te zien tijdens het noteren van een klacht?

Het zou helpen zodat we samen met de monteur kunnen meedenken. Nu moeten we een case aanmaken en gaat het direct naar de monteur. Als we de fouten al kunnen zien dan kunnen we er met de monteur over nadenken over hoe het gerepareerd kan worden. Ook zou het ons helpen om de waarschuwingen te zien die de chauffeur ziet. Er komt soms een chauffeur met een probleem maar hij kan het waarschuwingslampje niet goed omschrijven. Het wordt voor ons dan erg moeilijk om te noteren wat hij heeft gezien.

- i. Stel je voor dat DAF dit gaat toevoegen in het RMI-systeem. Wat voor data zou jij willen zien? Alleen de foutcodes of ook verdere informatie over de foutcode?

Suggesties van wat de klacht zou kunnen zijn. De monteurs volgen het stappenplan en dan komt er uiteindelijk uit dat er geen fout is gevonden. Het zou helpen dat er staat 'als dit het probleem niet is, kijk dan eens naar...'.

- d. Hoe ziet voor jou de meest ideale Diagnose Assistent eruit?

De monteurs krijgen de case van ons.

We horen de chauffeurs uit en willen hierbij geen vragen missen. Als iets niet valt binnen het tegeltje in het RMI-systeem melden we dit meteen met de feedbackknop. Ik merk dat het zoekgedeelte handig is zodat ik specifiek kan zoeken op bijvoorbeeld een kloppend geluid. Hoe gedetailleerder we de klacht kunnen noteren, hoe beter.

Afsluitende vragen

5. Zijn er punten waar DAF rekening mee moet houden bij de integratie van Connect Data volgens jou?

Het gedeelte met verbindingen. Als de Wifi wegvalt, ga je dan verder werken met bluetooth of een hotspot? We hebben al een aantal keer gehad dat de Wifi uitvalt door de verbouwing. Als dit gebeurt verbinden we met een hotspot via onze mobieltjes.

Dit waren de interviewvragen. Bedankt voor je tijd! Met deze input ga ik een ontwerp maken en kom ik binnenkort terug om dit ontwerp met jullie te testen zodat het aansluit bij jullie wensen en behoeften.