# Simulatie Reflectie

Tijdens de simulatie hadden we groepen van tafels die de verschillende locaties en rollen uitbeelden. Doordat aan het begin van de simulatie nog onduidelijk was hoe en wat de planning en taken waren ging iedereen willekeurig bij een tafel zitten waar iets opstond. Hieruit waren er 5 afdelingen: Producenten, Helpdesk, Specialisten, Leverancier en Leiding. Uit eindelijk bleek dat ik bij de producenten afdeling zit. Deze afdelingen zijn te vergelijken met de rollen: NOG IN TE VULLEN (in dezelfde volgorde als de taken). Als producent moest ik verschillende taken vervullen: Onderdelen halen, Onderdelen samenstellen tot product, Producten verkopen en problemen melden bij de helpdesk. Deze taken samen vormden onze productie.

Tijdens de simulatie hebben we 3 “jaren” gespeeld. Deze jaren waren 12 maanden van elk 2 minuten. Voor het eerste jaar werd ons alles uitgelegd wat onze taken waren en hoe we de andere afdelingen (indien nodig) konden bereiken. Als producent konden wij alleen contact maken het de helpdesk en die moesten weer verder bellen met andere afdelingen en onze problemen oplossen. In het eerste speel jaar merkte we op dat het melden van een probleem en de tijd die het duurde voor het opgelost werd verschrikkelijk lang was. Hierdoor zaten we lang met onze incomplete producten en lag de productie vrij vaak en vrij lang stil. Hier lag het probleem dat bij het aannemen van de telefoon bij de helpdesk de informatie werd opgenomen maar vrij weinig mee werd gedaan. Ook werden de specialisten (Waar we problemen konden “uitkopen”) weinig tot niet ingeschakeld. Uiteindelijk was het jaar afgelopen en zaten we nog steeds met problemen die niet waren opgelost. De uit eindelijke winst was lager dan de kosten en hebben we boven op alle problemen ook nog verlies gedraaid. Daardoor hebben we met alle afdelingen samen een plan van aanpak gemaakt en hebben we die strak gehanteerd. Bij de helpdesk is toen ook besloten om een ander de telefoontjes te laten verwerken. De mogelijkheden van de noodoplossingen werden toen ook duidelijker.

Na deze vergaardering werd het tweede jaar gestart. Door het nieuwe plan van aanpak konden we sneller beginnen met produceren en konden we ook sneller de gemelde problemen opgelost krijgen. Daardoor hadden wij minder vertraging en konden wij meer produceren dan eerst mogelijk. Het grootste voordeel kwam dit jaar uit de verbetering bij de helpdesk. Bij de helpdesk werd alles sneller verwerkt en beter opgenomen. Ook werd sneller gemeld aan de specialisten dat ze de blokkades konden weg halen. Dit was ook het eerste jaar dat we de noodbruggen gingen gebruiken waardoor we ondanks spoor blokkades nog steeds over het spoor konden en dus ook nog bij onze bevoorraading. Bij de specialisten, waar nu regelmatig een probleem kwam, werd een begin ontwikkeld aan een CMDB waardoor bekende problemen direct kon worden opgelost (dit was alleen nog niet volledig duidelijk op dit punt). Aan het eind van het jaar waren de kosten ongeveer gelijk aan de benodigde middelen. Dit was alleen niet goed bij gehouden dus de kosten waren geschatte getalen.

Tussen de tweede- en derde jaar, tevens het laatste jaar dat we gesimuleerd hebben, hebben we het nut van een goede CMDB besproken en de “toekomst” plannen om extra opslag plaatsen open te maken om tijdens voorraad problemen de voorraad naar een andere opberging te verplaatsten zodat we altijd bij de benodigde onderdelen kunnen komen. In dit laatste jaar ging voor ons gevoel bijna alles soepel en konden we lekker snel en effectief en kalm doorwerken. In dit jaar hebben we ook de hoogste productie gedraaid, alleen was dat nog steeds niet het benodigde percentage die we beloofd hadden. In dit jaar maakten we zo veel mogelijk gebruik van alle mogelijkheden die we hadden en probeerden we zo veel mogelijk te produceren en dat terwijl en zo min mogelijk problemen te lang bleven staan. Dit laatste jaar was ook het eerste jaar waar we een poging deden om het ISO20000 certificaat te halen. Dit is helaas niet gelukt. We hadden 3/5 punten gehaald en hadden 4/5 punten nodig.

Uit de simulatie komt het proces: Plan, Do, Check, Act zeer strek naar voren. Tussen ieder jaar gingen we plannen (Plan), tijdens het jaar voerden we de planning uit (Do) en aan het eind van het jaar controleerden we de resultaten (check) en verbeterden wat er verbeterd moest worden (Act). De problemen tijdens de jaren kwamen direct bij Incident Management en Problem Management en Servicedesk direct naar voren doordat daar actief naar voren kwam tijdens de simulatie. Na het 1ste jaar werd ook de leverancier management actiever. In het 3de jaar kwam ook CMDB naar voren en werd dat ook actief gebruikt. In het laatste jaar werd er ook vaak gebruik gemaakt van releasemanagement.

Het releasemanagement had beter gekund, We konden nu wel altijd bij onze voorraden maar de route die gereden moest worden om de onderdelen te krijgen was verre van optimaal. Ook kon de productie hoeveelheid on nog beter omdat we nog steeds onze doelen lang niet haalden. In het tweede jaar moesten 44 producten maakten en hadden als doel 80%, We hebben nog niet eens 50% gehaald. Deze trend zette in alle jaren door.