

Kwaliteit

Inline sample based -> inline adjective				
	Vraag	Antwoord	Antwoord	Inspiratie
E	Expectation	Waarom wil de gebruiker de informatie?	Kosten van herstel/vervanging	Klantbeoordelingen en verkoop
C	Client group	Voor wie is de service bedoeld?	Wolters Metaaltechniek intern, Klanten	
L	Location	Waar is de service fysiek?	Werkplaats, afdeling kwaliteit	
I	Impact	Hoe wordt de verandering in service beoordeeld?	Kosten beperken, minder herstel/herbewerking	
P	Professionals	Wie verzorgt/verbeterd de service?	Kwaliteitscontrole	
SE	Service	Welke type service gaat het over?	Productie, service	

Flexibiliteit

Flexible manual-> flexible automated				
	Vraag	Antwoord	Antwoord	Inspiratie
E	Expectation	Waarom wil de gebruiker de informatie?	Meer zicht op doorlooptijden, beter inspelen op vragen van de klanten	Oplopende levertijden
C	Client group	Voor wie is de service bedoeld?	Planning en klanten	Vraag van klanten, afwijzen van offertes
L	Location	Waar is de service fysiek?	Afdeling werkvoorbereiding, werkplaats	
I	Impact	Hoe wordt de verandering in service beoordeeld?	Klanttevredenheid	
P	Professionals	Wie verzorgt/verbeterd de service?	Afdeling werkvoorbereiding	
SE	Service	Welke type service gaat het over?	Productie	