



Focusgroep

Kim Oppers

Inleiding

Een focusgroep is opgezet om feedback te verzamelen op twee high-fidelity prototypes. Het is een soort interview waarbij meerdere respondenten gelijktijdig deelnemen (Scribbr, z.d.).

De focusgroep werd uitgevoerd op 18 september 2024 tijdens de Master Technician bijeenkomst waar 12 Master Technicians van 11 verschillende DAF-dealers aanwezig waren.

Deze methode heeft betrekking op de volgende deelvraag:

“Hoe kan de data gebruiksvriendelijk worden getoond aan monteurs van DAF-dealers in de vorm van een prototype dat uiteindelijk realiseerbaar is?”

1. Aanpak

1.1 Het doel

Het doel van de focusgroep is feedback te ontvangen van meerdere Master Technicians om het prototype verder te kunnen verfijnen, zodat het eindproduct beter aansluit bij de behoefte van eindgebruikers.

1.2 De methode

De focusgroep vond plaats bij DAF, waar ik samen met een projectmanager mijn prototype heb gepresenteerd. De projectmanager begon met het presenteren van een rapport, waarna ik aansluitend mijn prototype heb getoond. Er waren twee rondes van een half uur.

De volgende medewerkers van DAF-dealers waren aanwezig:

- Edwin Compagner: Bakker Bedrijfswagens Apeldoorn
- Jan van Bree: Truckland Eindhoven
- Frank van Gestel: Truckland Eindhoven
- Jan de Puij: Best Trucks Barendrecht
- Sid Classens: Allers Venlo
- Martin Bouma: ESA Trucks Heerenveen
- Roan van de Hee: TB Truck- en Trailerservice Utrecht
- Cor Kramer: Truckland Heerhugowaard
- Jan van Deursen: Loven Trucks Helmond
- Gertjan Kortlever: TB Truck & Trailer Service Gorinchem
- Wichard van der Belt: Bakkers Bedrijfswagens Zwolle
- Rien Bregman: Blom Gouda

De sessie begon met een introductie waarin Connect Data werd toegelicht, gevolgd door een presentatie van Stefan over zijn rapportage. Vervolgens werd het prototype gepresenteerd, waarbij de functies zijn toegelicht. Na de presentatie werden er vragen gesteld waarbij de verbeterpunten als sterke punten aan bod kwamen. De monteurs konden tijdens deze presentatie een formulier invullen waar de vragen op stonden, zodat zij hun feedback konden vastleggen.

1.3 Vragen

1. Wat vind je de sterke punten van dit prototype?
2. Hoe gemakkelijk is het om de tijdlijn van de DTC's met waarschuwingen te bekijken?
3. Welke activiteiten kun je bedenken waarvoor je deze informatie kunt gebruiken?
4. Zou je deze activiteiten kunnen uitvoeren met dit prototype?
5. Hoe zou het prototype verbeterd kunnen worden om jullie optimaal te ondersteunen in het diagnoseproces?

2. Resultaten

2.1 Sterke punten

De monteurs benoemden de volgende sterke punten van het prototype:

- Freeze Frame Information-grafieken: De weergave van Freeze Frame Information, waarbij monteurs 10 seconden voor en na het optreden van een DTC informatie zoals de voertuigssnelheid kunnen zien.
- De tijdlijn met zoomfunctie: Monteurs hebben de mogelijkheid om in te zoomen op uren en minuten, waardoor ze duidelijk kunnen zien wanneer een DTC aan- en uitgeschakeld is.

2.2 Tijdlijn met waarschuwingen

De monteurs gaven aan dat de tijdlijn met waarschuwingen nuttig is voor in hun werk. Vooral de mogelijkheid om in te zoomen op uren en minuten werd genoemd als favoriet onderdeel. Ze gaven aan dat het terugkijken van data van een half jaar voldoende is voor een diagnose. Als ze meer data nodig hebben, kunnen ze die via de helpdesk van DAF opvragen in een Excelbestand op basis van een chassisnummer.

2.3 Activiteiten

Monteurs zouden het prototype gebruiken om inzicht te krijgen in welke truck aankomt in de werkplaats en welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. DAF-dealers kunnen hierdoor vooraf onderdelen bestellen en de klant informeren over de verwachte reparatieduur.

Een monteur gaf aan dat het handig zou zijn om 's avonds via een mobiel te kunnen controleren wat er mis is met een truck, zodat hij goed voorbereid is op de werkdag.

De monteurs gaven ook aan dat de Service Advisor ook gebruik moet maken van Connect Data, omdat dit kan helpen bij het plannen van toewijzen van monteurs op diagnoses. De Service Advisors zouden opnieuw getraind moeten worden om deze data te gebruiken.

2.4 Suggesties

De monteurs deelden de volgende suggesties en ideeën:

- Terugregelingstijd (derate-tijd): Monteurs zouden deze tijd willen zien om te weten hoe lang een chauffeur nog kan doorrijden voordat de truck stilvalt. De monteurs noemden een pop-up of e-mail met een melding. Ook kwam het idee naar voren om dit te tonen met een timer, zodat zichtbaar is hoeveel tijd er nog over is.
- Het inzoomen op secondeniveau.

3. Conclusie

De focusgroep had betrekking op de volgende deelvraag:

“Hoe kan de data gebruiksvriendelijk worden getoond aan monteurs van DAF-dealers in de vorm van een prototype dat uiteindelijk realiseerbaar is?”

Data kan op een gebruiksvriendelijke manier getoond worden door de connecties tussen DTC's en waarschuwingen over een tijdlijn te presenteren, waarbij monteurs kunnen inzoomen op een DTC voor een gedetailleerd uren- en minutenoverzicht.

Met de Freeze Frame Information hebben monteurs inzicht in hoe het verloop eruitziet 10 seconden voor en na het optreden van een DTC in verhouding met signalen van een truck zoals de voertuigsnelheid. Dit helpt monteurs met het zien van verbanden en het zoeken van de oorzaak van een truck.

Het prototype zou nog verder kunnen verfijnd door de volgende punten toe te voegen:

- Terugregelingstijd (derate tijd): Deze tijd laat zien hoe lang een chauffeur nog kan doorrijden voordat de truck stilvalt. Monteurs zouden dit willen zien als melding of pop-up.
- Verder inzoomen op secondeniveau.