



Persona's

Kim Oppers

Inleiding

Dit document is opgesteld om de persona's toe te lichten. Persona's zijn gemaakt om een representatie te geven van de doelgroep.

De persona's passen bij 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?”

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
1. Aanpak.....	4
1.1 Doel.....	4
1.2 Methode.....	4
2. Overzicht persona's	5
Conclusie	9
Literatuurlijst	10

1. Aanpak

1.1 Doel

Het doel is om de doelgroep goed te begrijpen, zodat er een prototype kan worden ontwikkeld wat bij hen aansluit. Uit onderzoek is gebleken dat het ontwikkelen van 3 tot 5 persona's voldoende is om een duidelijk beeld van de doelgroep te krijgen (Persona Company, z.d.).

1.2 Methode

De gegevens voor de persona's zijn verzameld uit interviews met zowel een DAF-dealer als DAF-medewerkers. Uit deze interviews blijkt dat er verschillen zijn tussen DAF-dealers met meerdere vestigingen en die met slechts een vestiging. De DAF-dealers met meerdere vestigingen zijn meer gedigitaliseerd en maken tijdens het diagnoseproces gebruik van een tablet. Daarnaast werd duidelijk dat er meerdere rollen bestaan binnen DAF-dealers.

2. Overzicht persona's

In figuren 1, 2, 3 en 4 bevinden zich de persona's. De bovenste twee persona's hebben betrekking tot de monteurs, de onderste twee tot de Service Advisors. De persona's laten de verschillende behoeftes van de doelgroep zien, variërend van kleine tot grote DAF-dealer.



Hans van Dijk

Monteur



Leeftijd: 40	Beroep: Monteur bij een kleine DAF-dealer Eindhoven
Woonplaats: Eindhoven	Ervaring bij de kleine dealer: 28 jaar
Opleiding: LTS (Lager Technische School)	Status: Getrouwd en twee kinderen

TAKEN

- Onderhoudsbeurten uitvoeren op voertuigen
- Diagnoses stellen
- Complexe reparaties uitvoeren
- Feedback doorgeven in het RMI-systeem
- Leerling-monteurs begeleiden

BEHOEFTE

- Toegang tot gedetailleerde foutcode informatie.
- Een duidelijk genoteerde klacht.
- Minder tijd kwijt zijn met het analyseren van verbanden, meer tijd om te sleutelen.

TECHNOLOGISCHE KENNIS

- RMI-systeem
- DAVIE
- Technologische documentatie
- Handleidingen
- Voertuigkennis

PERSOONLIJKE EIGENSCHAPPEN

Hans is een introverte monteur met ruim 28 jaar ervaring binnen hetzelfde dealerbedrijf. Hij haalt zijn energie uit het stellen van complexe diagnoses. In zijn vrije tijd sleutelt hij graag aan zijn oldtimer.

UITDAGINGEN

- Verbanden leggen tussen de klacht en de foutcodes bij complexe problemen met DAF-trucks.
- De juiste foutcodes selecteren bij een lijst met meer dan 20 opties.
- Tijdmanagement.
- Elke 5 jaar brengt DAF een nieuwe truck uit waardoor het lastig is om alle informatie te onthouden.

HOBBY'S



AUTO'S



SLEUTELN



GITAAR SPELEN

Figuur 1. Persona van een ervaren-monteur werkend bij een kleine DAF-dealer.



Ravie Silva

Leerling-monteur



Leeftijd: 19	Beroep: leerling-monteur grote dealer
Woonplaats: Leeuwarden	Ervaring bij de grote dealer: half jaar
Opleiding: MBO 2 BBL Monteur Werktuigkundige	Status: Alleenstaand

TAKEN

- Ondersteunen bij reparaties en diagnoses
- Trainingen volgen
- Uitvoeren makkelijke reparaties met het RMI stappenplan.

BEHOEFTE

- Toegang tot de extra informatie bij een foutcode.
- Begeleiding van ervaren monteurs.
- Een volledig stappenplan in RMI.
- Doorgroeien tot monteur.
- Spaanse vertaling in het RMI-systeem

TECHNOLOGISCHE KENNIS

- Voertuigkennis
- RMI-systeem stappenplan
- DAVIE

PERSOONLIJKE EIGENSCHAPPEN

Ravie volgt de opleiding monteur werktuigkundige en werkt 4 dagen per week bij een grote dealer in Leeuwarden. 1 dag in de week gaat hij naar school. Zijn doel is om monteur te worden. Hij komt oorspronkelijk uit Spanje en is een mix tussen introvert en extravert.

UITDAGINGEN

- Door weinig ervaring kan hij zelf nog geen complexe reparaties uitvoeren.
- Begrijpen wat een foutcode inhoudt.
- Het stappenplan in het RMI-systeem bevat soms niet de volledige informatie.

HOBBY'S



MOTOR
RIJDEN



VOETBAL



GAMEN

Figuur 2. Persona van een leerling-monteur werkend bij een grote DAF-dealer.



Stef Janssen

Service Advisor



Leeftijd: 22	Beroep: Service Advisor bij een kleine DAF-dealer Venlo
Woonplaats: Venlo	Ervaring bij de kleine dealer: 3 jaar
Opleiding: MBO administratief medewerker	Status: Alleenstaand

TAKEN

- Communicatie met klanten
- Aanmaken en noteren van cases
- Planning en proces monteurs bewaken
- Onderdelen bestellen

BEHOEFTE

- Tools om betere vragen te stellen om de klacht in kaart te brengen.
- Toegang tot de waarschuwingen die een chauffeur ziet in de truck.
- Ondersteuning bij administratie.

TECHNOLOGISCHE KENNIS

- RMI-systeem Diagnostic Assistant
- Klantbeheersysteem

PERSOONLIJKE EIGENSCHAPPEN

Maikel is een extravert persoon en haalt zijn energie uit plannen en regelen. Voordat hij Service Advisor werd, was hij vakkenvuller. In zijn vrije tijd gaat hij graag uit met vrienden en bezoekt hij festivals.

UITDAGINGEN

- Noteren van de symptomen
- Planning bijwerken
- Onderhouden klanttevredenheid

HOBBY'S



STAPPEN



FESTIVALS



GYM

Figuur 3. Persona van een Service Advisor werkend bij een kleine DAF-dealer.



Daniella van Laarhoven

Service Advisor



Leeftijd: 35	Beroep: Service Advisor
Woonplaats: Best	Ervaring bij de grote dealer: 15 jaar
Opleiding: HBO Office Management	Status: Getrouwd

TAKEN

- Communicatie met klanten
- Aanmaken en noteren van cases
- Planning en proces monteurs bewaken
- Onderdelen bestellen
- Garantiebeheer

BEHOEFTE

- Ondersteuning bij het noteren van symptomen.
- Extra cursussen bij nieuwe technologie.

TECHNOLOGISCHE KENNIS

- RMI-systeem Diagnostic Assistent.

PERSOONLIJKE EIGENSCHAPPEN

Daniella is een extraverte vrouw en die al 15 jaar bij dezelfde dealer werkt. Ze heeft geen opleiding gehad in de voertuigindustrie maar heeft door ervaring kennis opgedaan. Ze is een van de weinige vrouwen binnen het bedrijf.

UITDAGINGEN

- Technologie bijhouden
- Symptomen noteren zonder conclusies te trekken
- Communicatie met tussenpersonen en buitenlandse chauffeurs.

HOBBY'S



KOKEN



VERZORGING



SHOPPEN

Figuur 4. Persona van een Service Advisor werkend bij een grote DAF-dealer.

Conclusie

De persona heeft inzichten opgeleverd over de doelgroep. De bevindingen worden hieronder beschreven:

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

Om een prototype te ontwikkelen, is het belangrijk om eerst de doelgroep te begrijpen. Er zijn verschillende soorten DAF-dealers. Grote DAF-dealers hebben meerdere vestigingen en zijn verder gedigitaliseerd dan kleine DAF-dealers.

Binnen een DAF-dealer zijn er verschillende soorten monteurs:

- Chef-werkplaatsmonteur: Leidinggevende en zorgt ervoor dat de werkplaats efficiënt functioneert.
- Ervaren-monteurs: Monteurs met 4-5 jaar ervaring met kennis over diverse voertuigproblemen.
- Leerling-monteur: Monteurs die in opleiding zijn.

Daarnaast zijn er specialisaties onder de ervaren-monteurs, zoals diagnosemonteurs, bandenmonteurs, elektrische monteurs, airconditioningmonteurs en schadeherstelmonteurs. Niet elke DAF-dealer biedt al deze specialisaties aan. Grotere DAF-dealers hebben meer mogelijkheden om dit aan te bieden dan kleinere DAF-dealers.

De Service Advisor zijn een belangrijke rol tijdens het diagnoseproces omdat zij de symptomen noteren door de chauffeur worden gemeld. De monteurs zijn afhankelijk van de informatie die de Service Advisors invoeren.

Literatuurlijst

Persona Company. (z.d.). *Hoe maak ik een persona*. Opgeroepen op juni 19, 2024, van <https://www.personacompany.com/wat-is-een-persona-hoe-maak-je-ze#:~:text=Hoeveel%20persona%27s%20moet%20ik%20maken,een%20hoger%20of%20lager%20aantal.>