

***“Het resultaat van planning  
wordt steeds beter  
als de planning meer real-time wordt”***

Ronald Buijsse  
Marketing directeur ORTEC

- **Snelheid is onderdeel van het kernproduct:**

hoe meer real-time, hoe groter het nut bij de ontvanger hoe groter de kans op een goede prijs (“juist door snelle reactie ben ik goed geholpen”)

- Liftservice, ANWB, Bewaking, Ziekenhuis, ....

- **Snelheid is een added value:**

hoe meer real-time, hoe hoger het service niveau wordt ervaren (“ik ben snell geholpen, ik voelde me belangrijk”), hoe groter de kans op een goede prijs

- McDrive, Hakkenbar, Quickfit, Google, TomTom.....

- **Stress voor de medewerkers**  
("wat krijg ik vandaag nog meer voor mijn kiezen")
- **Meer "toevallige", slecht voorbereide klanten**  
hoog zap-gedrag, dus minder bewust kiezen, lagere loyaliteit (zie tv)
- **Teleurstelling als het eens niet real-time lukt**
- **Meer verspilling**  
te weinig nadenken bij de klant over de vraag of iets echt nodig is;  
kosten gaan soms kwadratisch omhoog (Porsche kosten/prijs model)
- **Minder de kans op "indikken" van de vraag**  
minder optimalisatie, minder validatie (gaan we over grenzen),

- **Alle schakels moeten real-time werken**  
en dat heeft veel consequenties voor mensen, de back-office, etc.

- **De wereld wordt steeds meer real-time**  
o.a. door zap ervaring
  
- **Als planning niet mee gaat, dan stijgt de verspilling enorm.**  
Real-time plannen en uitvoeren is dus bijna niet te vermijden....
  
- **Tav real-time plannen: eisen stellen?**
  - een goede intake (zie voice response systemen telefonie)
  - een basis forecasting
  - inschrijving vooraf?

# Het Nieuwe Plannen



Plannings-aspect	het oude plannen	het nieuwe plannen	Real-time effect?
<b>1 data verzamelen</b>	Beperkt aantal bronnen, veel conversie werk	bijna onbeperkt aantal bronnen, weinig conversie werk	Real-time data: waardevol, zie file info, maar ook boeking hotels e.d.
	import in batches van vooral interne data	real-time invoer, zowel interne alsook externe data	Ook real-time imports. Zwakke schakel?
<b>2 data upgraden</b>	weinig visualisatie	veel visualisatie	Real-time visualisatie?
<b>3 beslissingen nemen</b>	handmatige matchen vraag en aanbod, langdurig proces, 1x per week of maand	(semi)automatisch plannen, veel rekenkracht, veel korter	Real-time vraagt heel veel rekenkracht
	weinig validaties, deels visueel	veel validaties mogelijk, verlopen automatisch	Hoe omgaan met verknoppingen, rollbacks?
	Slechts 1 of enkele opties	veel opties worden voorgesteld	Real-time zou moeten voldoen met minder opties

# Het Nieuwe Plannen



& **ORTEC**

Plannings-aspect	het oude plannen	het nieuwe plannen	Real-time effect?
<b>4 Uitzonderingen managen</b>	weinig tijd voor uitzonderingen, oplossen buiten het systeem	Meer tijd voor uitzonderingen, via drag en drop	Moet uitgesloten worden bij real-time
<b>5 beslissingen communiceren</b>	communicatie via e-mail, fax, papier	communicatie via mobiele devices	Altijd online
<b>6 resultaten verzamelen</b>	resultaten verzamelen achteraf	resultaten real-time verzamelen	Moet ook real-time
<b>7 Uitzonderingen in operatie</b>	niet mogelijk, geen real-time contact	real-time monitoring en real-time ingrijpen mogelijk	Moet uitgesloten worden bij real-time
<b>8 verwerken resultaten</b>	deels handmatig, deels elektronisch	vrijwel alles elektronisch, soms ook real-time	

**Toegevoegde waarde van real-time kunnen plannen  
wint het (met een beetje voorbereiding)  
van niet of weinig real-time plannen  
want.....**

**kwiteit van de planning is de kwaliteit zoals die  
ervaren wordt door de ontvanger van de service**

- **Zie “snelheid is onderdeel van het kernproduct”**  
zoals bij Liftservice, ANWB, Bewaking, Ziekenhuis, ....
- **Zie “snelheid is een added value”**  
zoals bij McDrive, Hakkenbar, Quickfit, Google, TomTom.....