

Optimale controlekamers

E. Ellens

Aanleiding

In de loop der jaren zijn steeds meer beeldschermen op de werkplek van de afslagers (verkopers) geplaatst. Daarnaast is de werkdruk sterk toegenomen omdat meer verantwoordelijkheden aan de afslagers zijn overgedragen. Ook neemt op aandringen van de afnemers in deze branche, de snelheid van afhandeling nog steeds toe.

Hierdoor is het werk van de afslagers zeer belastend te noemen en is het voor hen vrijwel onmogelijk hun taak op de gewenste wijze uit te voeren.

Omschrijving van het werk

De Bloemenveiling Holland, met vestigingen te Naaldwijk en Bleiswijk, telt 13 veilklokken. 's Avonds en 's nachts worden de bloemen en planten van de kwekers uit binnen- en buitenland aangevoerd en worden alle produktgegevens in de computer ingevoerd. 's Morgens vroeg komen de afnemers, groothandelaars en exporteurs naar de veiling voor de inkoop van hun waren. Zij zijn gebaat bij een snelle afhandeling opdat de produkten zo snel (en vers) mogelijk op de verkooppunten aankomen.

De afslagers verzorgen het verkooptraject met behulp van onder andere de veilingklok en vervullen daarmee een sleutelrol in dit proces: ze vormen de schakel tussen de kwekers en de afnemers.

De afslagers verwerken de informatie (die via beeldschermen wordt aangeboden) direct, want de kenmerken van het produkt bepalen mede de prijs. Voor buitenstaanders kan het proces het best worden gekarakteriseerd als 'een heksenketel': per uur worden tot 1500 transacties verricht, de veilingklok is permanent in beweging en een eindeloze rij karren met een grote verscheidenheid aan bloemen en planten trekt voor de klok langs.

Het beroep van afslager is met recht 'een vak apart'. Afslagers hebben een lange interne opleidingstijd achter de rug. Daarbij krijgen ze niet alleen onderricht in kennis van de vele honderden produktvarianten, maar ook in de techniek van het veilen. Voorts dienen ze op de hoogte te zijn van de wensen en kenmerken van aanvoerders en kopers. Om voortdurend onder het kritisch oog van de honderden kopers te kunnen functioneren, is de nodige tact en stressbestendigheid vereist.

Aanpak

De hoge werkdruk van de afslagers komt onder andere voort uit de grote hoeveelheid informatie die van verschillende beeldschermen moet worden afgelezen. Daarnaast moeten bepaalde handelingen in hoog tempo worden uitgevoerd. Het vernieuwen van de interface (beeldscherm-informatie en bedieningen) leende zich bij uitstek voor het nadenken over de vraag of de verschillende deeltaken op de juiste wijze worden uitgevoerd en hoe dat beter zou kunnen. Een grote betrokkenheid van de afslagers was een eerste vereiste; niet alleen omdat zij als geen ander het proces kennen, maar ook omdat acceptatie van een andere werkwijze vanaf het begin door de betrokkenen gedragen moest worden.

Fase 1: Analyse van taken

Samen met de gebruikers is het hele veilproces in stukjes geknipt. Eerst werden alle taken gedefinieerd die moeten worden uitgevoerd, zoals:

- oriëntatie op aanbod
- doorgeven van informatie aan kopers
- bedienen van de klok
- afhandelen transactie
- herstellen van fouten.

Vervolgens is elk van deze stappen nog verder gesplitst tot op het laagste niveau. Voor elk van deze subtaken moest worden nagegaan welke informatie en

welke vorm van bediening zou leiden tot de meest efficiënte afhandeling. Ook werd voor elk van de taken nagegaan in hoeverre deze geautomatiseerd konden worden. Gekozen is voor automatisering van de meest routinematige en belastende taakdelen, zodat de afslager meer tijd heeft voor algehele procesbeheersing en het controleren van de doelstellingen.

Fase 2: Eerste uitwerking van beeldscherm-informatie en bedieningstableau

Na de uitgevoerde taakanalyse kon gezocht worden naar de duidelijkste wijze om de informatie op het beeldscherm te presenteren.

Eerst werd de noodzakelijke informatie per deeltaak op een logische wijze gegroepeerd. Dit creatieve proces is op papier uitgevoerd. Het voordeel daarvan is dat op een snelle manier een aantal varianten kan worden vervaardigd. Deze varianten werden met de 'achterban' besproken en uiteindelijk leidde dit tot een voor ieder aanvaardbare schermindeling.

De indeling van het toetsenbord vergde eveneens de nodige aandacht. Handelingen die vaak worden uitgevoerd, of die snel verricht moeten kunnen worden, verlopen via toetsen op het toetsenbord. Overige functies zijn onder zogenaamde menu-toetsen ondergebracht.

Fase 3: Statische simulatie van beeldscherm-informatie

Het papieren ontwerp werd overgebracht naar een beeldscherm. Bij het 'papierontwerp' was de informatie al opgesteld in de afmetingen die op het beeldscherm goed leesbaar zouden zijn. Dit garandeerde dat de gedefinieerde informatiedelen ook daadwerkelijk op het beeldscherm zouden passen. Als laatste stap in deze fase is de kleurgeving van de informatie met een deskundige van TNO vastgelegd. Hierdoor ontstond een rustig en evenwichtig beeld;

kleur is alleen toegepast waar dat om functionele redenen is vereist.

Fase 4: Dynamische simulatie en opleiding

In deze fase is het systeem 1 op 1 nagebootst. Dit is van belang om de puntjes op de i te zetten. Alleen in een 'net echt' werkend systeem kan beoordeeld worden of de procesgang volgens de vastgestelde doelstellingen kan worden uitgevoerd. Deze fase is ook van belang om de gebruikers die niet bij het ontwerp betrokken waren, kennis met het systeem te laten maken en hun suggesties te verwerken.

vervulde TNO een adviserende rol. Het meubilair is zo gekozen dat deze optimaal bediend kan worden door zowel kleine als lange personen. Bij de plaatsing van het beeldscherm is rekening gehouden met zowel een goede waarneming van de scherm-informatie als van de klok, de producten en de kopers.

Effecten

Door alle informatie op een ergonomisch verantwoorde wijze op één beeldscherm onder te brengen, is een efficiëntere informatie-waarneming gerealiseerd. De apparatuur is effectiever te

produkten geveild. Dit vereist produktkennis van de afslagers, waardoor het niet eenvoudig is afslagers op een andere klok te vervangen. In het nieuwe systeem is die 'domein'-kennis ingebouwd, zodat de mogelijkheid voor uitwisselbaarheid van afslagers is vergroot. Hierdoor is een flexibeler inzet van personeel mogelijk.

Door het gedeeltelijk automatiseren van routinetaken en het concentreren van informatie en bediening wordt een reductie van de inspanning bewerkstelligd. Daardoor komt meer tijd beschikbaar voor een betere beheersing van het verkoopproces.

Conclusie

De nieuwe werkwijze van de afslagers levert duidelijke voordelen op voor de afslagers zelf, de werkgever en de klanten van het bedrijf.

Voordeel voor medewerkers

Het is te verwachten dat de nieuwe interface zal leiden tot een geringere belasting van de medewerkers. Daardoor ontstaat meer gelegenheid de procesgang daadwerkelijk te beheersen. Ook hebben de medewerkers nu informatie over het procesverloop beschikbaar, zodat ze nu bijtijds hun strategie kunnen aanpassen aan de vereiste doelstelling.

Voordeel voor management

Een efficiëntere bedrijfsvoering komt het resultaat en het imago van de veiling ten goede. Doordat de afslagers daartoe nu de middelen krijgen zal het bedrijfsresultaat beter aansluiten bij de doelstellingen.

Voordeel voor klanten

Door een effectievere bedrijfsvoering kan het veilproces met minder verstoringen verlopen. Daardoor kunnen de ingekochte produkten eerder op de plaats van bestemming worden afgeleverd. Dit komt de kwaliteit van het produkt ten goede.

E. Ellens
TNO Technische Menskunde



Gevangene van een juiste zithouding? ... of niet ...?

Veel aandacht is besteed aan het opleidingstraject. Het werk moet immers onder hoge tijdsdruk en druk van de kopers in de afmijnzaal worden verricht. Dit betekent dat men 'blindelings' met de nieuwe interface overweg moet kunnen voordat er ook daadwerkelijk mee gewerkt kan worden. In de opleidingsfase is het vooral van belang de kritische scenario's te oefenen; dit zijn (combinaties van) situaties die niet zo vaak voorkomen maar die wel snel en foutloos moeten worden afgehandeld.

Fase 5: Herinrichting werkplek

Gelijktijdig met het opleidingstraject zijn de werkplekken van de afslagers aangepast. Hierin

bedienen doordat de meest gebruikte en/of belangrijkste opdrachten in een speciaal toetsenbord zijn geplaatst en de overige worden bediend via menu-toetsen. Foutmeldingen kunnen sneller afgehandeld worden met behulp van een verbeterde foutenprocedure. Door het aanbieden van aanvullende informatie hebben de afslagers volledig zicht op het totale produktaanbod en de te verwachten afhandeltijd. De afslagers hebben nu de mogelijkheid om tijdens hun werk (en niet alleen achteraf) inzicht te krijgen in de mate waarin het verkoopproces aan de gestelde doelstellingen voldoet. Aan elke klok worden specifieke