



x Fact-based naar nóg

u hogere klanttevredenheid bij D.E

En dan is er koffie. In de wereld van eten en drinken zijn weinig dingen zo wijdverbreid als het genieten van een kopje koffie. Voor velen een dagelijkse gewoonte. Om dat perfecte genietmoment mogelijk te maken is heel wat nodig. Bovendien is de beleving van koffie erg subjectief. Hoe houdt je als koffieproducent de vinger aan de pols en vertaal je informatie uit de markt tot concrete verbeterpunten? CQM ging er, uiteraard mét een kopje koffie, eens goed voor zitten.

DOUWE EGBERTS MASTER BLENDERS 1753 is sinds enkele jaren de nieuwe naam van het wereldberoemde koffie- en theebedrijf dat vroeger Douwe Egberts heette. De onderneming heeft een heel scala aan koffie- en thee-producten, machines en aanverwante artikelen voor de professionele en retail-markt. Zeker de laatste tien jaar is de koffie- en theemarkt enorm in beweging. Bijvoorbeeld de komst van koffiemachines met pads of capsules die de consument bij elk kopje koffie een ongekennde individuele smaakvrijheid geven. Maar ook in de professionele markt staan

de wensen van klanten en gebruikers niet stil.

Klanttevredenheid

Om als bedrijf en merk voorop te blijven lopen is een hoge klanttevredenheid een absolute vereiste. Een van de graadmeters hiervoor is het aantal klachten van klanten. Gelukkig mag D.E zich altijd al verheugen in een zeer goede score op dit terrein. Maar omdat het altijd beter kan heeft D.E een verbeter programma gestart om het aantal klantenklachten nog verder te verlagen. Hiertoe zijn teams gevormd voor diverse onderwerpen,

variërend van moeilijk te openen verpakkingen, niet goed werkende doseerunits van verpakkingen tot klachten over de koffie zelf. Deze teams zijn multidisciplinair samengesteld, dus met deelname van alle relevante afdelingen zoals research, productie, kwaliteit en service. CQM is sinds het voorjaar van 2013 ingeschakeld om de teams te begeleiden bij de algemene aanpak en voor diepgaande kwantitatieve analyses van de klachten op basis van beschikbare productiegegevens en experimenten.

[lees verder op pagina 2 >](#)

“We hebben veel geleerd van CQM's gestructureerde en fact-based aanpak.”

Échte oorzaak

“In een markt waar subjectieve beleving zo'n grote rol speelt is het extra belangrijk om klachten zeer rationeel en gestructureerd te analyseren”, zegt CQM-consultant Roel Wijgers. “Je moet voorkomen dat er conclusies worden getrokken, terwijl de échte oorzaak nog niet is achterhaald. De eerste stap is om een duidelijke relatie te leggen tussen klachten en voor D.E meetbare grootheden. Zo bleek dat de klachtenregistratie niet altijd voldoende precies was. Dus hebben we als eerste die registratie verbeterd. Bij een zo nu en dan blokkerend doseersysteem was de uitdaging om de parameters te vinden die zo'n blokkering kunnen voorspellen en uiteraard vervolgens de parameters zodanig aan te passen dat de blokkering niet meer voorkomt. Een stapsgewijze aanpak waarbij steeds zoveel mogelijk kwantitatief onderbouwde keuzes worden gemaakt, gebaseerd op analyse van productiedata en gerichte experimenten. Door zo een vertaling te maken van een klacht naar al in een veel eerder stadium te meten kenmerken, kon bijvoorbeeld ook de vrijgave van batches worden aangescherpt en verbeterd. En bij een ander team kon zo de oorzaak van een niet altijd helemaal luchtdichte verpakking worden achterhaald.”



Voor altijd veranderd

D.E's R&D Category Manager Dominique van Loon leidt een van de teams en is enthousiast over CQM's aanpak: “Naast hun inlevingsvermogen in de koffiewereld hebben we veel geleerd van CQM's gestructureerde en fact-based aanpak. Er waren steeds drie herkenbare stappen: het formuleren van een hypothese op basis van vakmanschap en data, het testen ervan in een experiment en, bij positief resultaat, het valideren in een productiesetting. Het heeft onze eigen aanpak voor dit soort vraagstukken

veranderd.” Ook D.E's Director Quality, Environment and Safety Han Meertens is positief: “Al na één jaar werken met deze aanpak is het toch al lage aantal klantenklachten met nog eens een kwart teruggebracht. Een prachtig resultaat. Voor ons is het een aansporing om op dit pad door te gaan. De uitvoering zullen we steeds meer zelf gaan doen. Maar CQM houden we voorlopig graag als coach aan boord.”

Roel Wijgers T (040) 750 2313

Vernieuwde website

Misschien heeft u het al gezien? CQM heeft een nieuwe website!

Met een frisse vormgeving, verbeterde navigatie en veel nieuwe mogelijkheden, sluit de vernieuwde site weer helemaal aan bij wie wij zijn. We geven een kijkje in de keuken van kwantitatieve methoden, met een duidelijke focus op onze werkgebieden en veel aandacht voor cases uit onze praktijk. Door op deze manier het enthousiasme over ons vak - wat je er allemaal mee kunt doen en bereiken - te delen, laten we zien wat CQM (nog meer) voor u kan betekenen. Overeenkomstig met onze werkwijze, brengen we ook met onze website de X naar U.

De website is een project dat nooit klaar is. Sterker nog, actualiteit is het bestaansrecht van dit medium. We zijn de komende tijd nog druk met diverse aanvullingen, zoals het maken van filmpjes met klantenverhalen en blogs van onze consultants. We nodigen u dan ook van harte uit om onze site regelmatig te bezoeken!



CQM wint RTM Data Analyse Contest van NedTrain

Afgelopen jaar vroeg NedTrain drie organisaties tegen elkaar te strijden in een Real Time Monitoring Data Analyse contest. Doel van de wedstrijd: het voorspellen van storingen van treinen op basis van real time data om te voorkomen dat treinen onverwachts stranden, en zo veel ongemak voor reizigers en andere treinen veroorzaken.



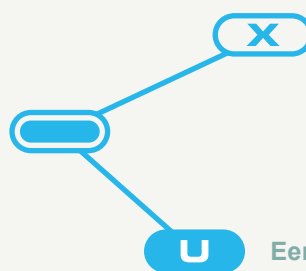
CQM heeft natuurlijk brede spoorkennis en enorme forecasting ervaring. Consultants Maïke Op het Veld (links) en Monique van den Broek (rechts) startten enkele maanden geleden dan ook enthousiast aan deze uitdaging. Met een spetterende eindpresentatie wist CQM op 7 januari de jury te overtuigen en concurrenten als PWC en SAS/Scamander te verslaan.

Faalmonitor

Volgens de jury gaf de doorslag dat CQM met haar 'faalmonitor' als enige in staat was om modelresultaten te combineren met concrete acties van experts in een transparante en uitvoerbare wijze voor NedTrain. Maïke en Monique zijn reuzeblij met deze eer: "Het is natuurlijk hartstikke leuk om in concurrentie met andere gerenommeerde bureaus te merken dat wij er juist uitspringen op de combinatie van inhoudelijke kennis en praktische toepasbaarheid."

 Maïke Op het Veld T (040) 750 2328

Werk in uitvoering



CQM is gespecialiseerd in het optimaliseren van logistiek en het verbeteren van product- en procesinnovatie.

Een greep uit de actuele projecten.

NS Reizigers

NS Reizigers en ProRail willen weten hoe groot het effect van de veiligheidsmaatregel 'Verzwaard Remcriterium' gaat zijn op de rijtijd en punctualiteit van treinen.

Om dit aan te kunnen tonen zal een experiment plaatsvinden met omgebouwde treinen. CQM ondersteunt bij de opzet en analyse van deze praktijkproef 'Verzwaard Remcriterium'.

St. Elisabeth Ziekenhuis Tilburg

De Spoedeisende Hulp van het St. Elisabeth Ziekenhuis Tilburg heeft bij het maken van roosters rekening te houden met veel factoren. Bijvoorbeeld personeelswensen met betrekking tot 'gezond roosteren', de door het management gewenste flexibiliteit, maar ook verwachte veranderingen zoals het samengaan met andere ziekenhuizen. CQM helpt de afdeling met het inzichtelijk maken van de rooster(on) mogelijkheden nu en in de toekomst.

Nieuw bij CQM!



1 december 2014
junior consultant
Lianne van Iersel

Lianne is in augustus 2014 afgestudeerd aan de Tilburg University voor de opleiding Econometrics and Operations Research, met als master Operations Research and Management Science. Haar afstudeerstage deed ze bij Bottom Line Group, een logistiek bedrijf dat de bevoorrading van brandstoffen naar tankstations regelt. Daar modelleerde en implementeerde ze een plan-algoritme dat met één druk op de knop rijnschema's maakt voor de chauffeurs, met als hoofddoel winstmaximalisatie. Dat is dan ook het specialisme van Lianne: hoe kun je nou zo snel mogelijk een optimale oplossing vinden voor problemen van groots formaat?



1 januari 2015
consultant
Elroy Deege

Elroy behaalde in 2009 zijn master Operations Research en Management aan de UvA, waarna hij twee jaar als junior simulation engineer bij Incontrol werkte. In 2011 dook hij opnieuw de studieboeken in, nu voor een tweejarige post-master traineeship Logistic Management Systems aan de TU/e. Hij werkte als logistiek ontwerper vanuit de TU/e voor het 4C4Chem Bundle innovatieproject en als project manager bij Den Hartogh Logistics voor een pilot die daarop volgde. Elroy is ambitieus en ondernemend. Hij voerde al projecten uit voor verschillende organisaties, zoals ProRail, Schiphol, Océ, DAF en FrieslandCampina.

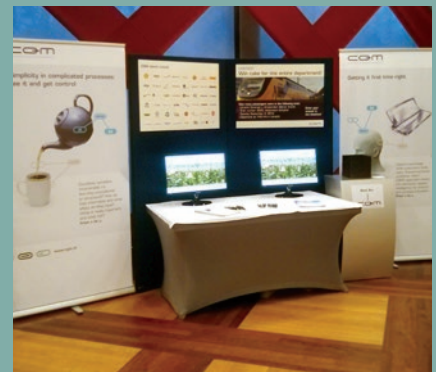


1 februari 2015
junior consultant
Pleuni Naus

Pleuni liep in 2014 stage bij CQM als afsluiting van de master Econometrics and Mathematical Economics aan de Tilburg University. Haar master-scriptie was gekoppeld aan het Borealisproject voor de NS: de verbetering van de voorspelling van het aantal treinreizigers, met focus op de voorspelling van de fractie van het aantal reizigers met een OV-chipkaart. Pleuni is een wetenschaps-talent. Ze heeft ook nog een bachelor in Algemene Economie en een pre-master Econometrie, bovendien is ze momenteel bezig met de afronding van haar scriptie voor de master Economie.

Terugblik

Onze visie op Big Data. Op 4 december 2014 organiseerde het Data Science Center Eindhoven (DSC/e) de 'Data Science Summit 2014'. Met een programma van diverse lezingen in combinatie met een kleine beurs, bood DSC/e organisaties die zich bezighouden met Data Science de ideale gelegenheid om met elkaar in contact te komen en mogelijke samenwerkingen te verkennen. Als belangrijke partner van het DSC/e was CQM met een stand aanwezig op de beurs. Met talrijke voorbeelden gebaseerd op onze projecten bij AgroEnergy, Gazelle, NS, Tata Steel, Avandis, Ahold, The Greenery, NEDIS, PostNL, Philips en Heineken, konden we onze visie op Big Data laten zien aan de ruim 200 aanwezigen. Ook de prijsvraag om te voorspellen hoeveel mensen er in een bepaalde trein op een bepaald tijdstip zaten, trok veel deelnemers. Bishal Lamichhane zat het dichtst bij het juiste antwoord en won daarmee taart voor zijn hele afdeling bij Holst Centre!



Quant wordt gratis toegestuurd aan klanten en andere relaties van CQM. Aanmelden voor een abonnement kan via info@cqm.nl. Het volgende nummer zal in juni 2015 verschijnen. Meer informatie: +31 40 750 2323, www.cqm.nl

Openbaar maken en/of verveelvoudigen van teksten/beelden is alleen toegestaan na uitdrukkelijke toestemming van CQM.