

Wiskunde geeft richting aan processen TomTom

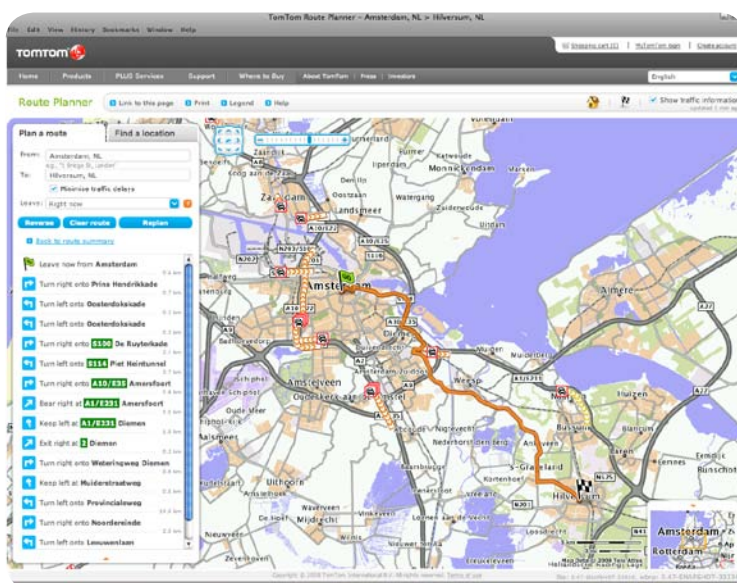
TomTom, wie kent hem niet, dat kleine kastje dat feilloos de weg wijst: “over 200 meter links ... nu links”. De nieuwste navigatiesystemen van TomTom houden zelfs rekening met files en leiden je er keurig omheen. Naast de bekende kastjes levert TomTom ook zakelijke diensten. Wat hierbij komt kijken, vertelt Jaap Zee.



“De weg loopt met een bocht onder het spoor door ... Vlak voor die onderdoorgang is een zebrapad, daar steek je over. Dan ga je met een bruggetje over het water ...” De routebeschrijving van Jaap Zee gidst me à la TomTom (heldere instructies, snelle route) naar de voordeur van zijn bedrijf. In hartje Amsterdam werken hier zo'n 1000 mensen aan TomTom-producten zoals routeplanners en verkeersinformatiesystemen. Opvallend is de dynamische sfeer: frisse kleuren, veel jongen mensen en lichte vergaderruimtes met namen die je meevoeren naar inspirerende oorden zoals Park Güell, Vondelpark, Ueno Park en Bois de Bologne. We strijken met een kop koffie in 'Hyde Park' neer.

99,9% gegarandeerd

Zee is servicemanager voor de zakelijke markt. “TomTom levert kaartgerelateerde diensten, zoals online routeplanners, aan externe partijen”, vertelt Zee. “Met een speciale interface kan een klant zo'n routeplanner verwerken in een eigen product. Ook verkopen we verkeersinformatiesystemen voor de zakelijke markt. De verkeersinformatie van Radio 538 bijvoorbeeld is gebaseerd op een systeem van TomTom.”



Online routeplanner van TomTom

Als servicemanager zorgt Zee ervoor dat de processen rondom de zakelijke producten goed zijn ingericht. “De afspraken met een zakelijke klant worden vastgelegd in een Service Level Agreement”, legt hij uit. “Hierin staat wat wij precies leveren en aan welke voorwaarden onze diensten moeten voldoen. Je moet dus eenduidig beschrijven wat een product doet. Dit doen we met behulp van kengetallen: Key Performance Indicators.” Het is de kunst om indicatoren te formuleren waaraan je kunt zien wat een (reken)systeem precies doet; responstijd en gebruikte geheugencapaciteit zijn bijvoorbeeld nuttige indicatoren om de kwaliteit en nauwkeurigheid van een systeem te meten. Elke maand brengt Zee zo de prestaties van de verschillende diensten in kaart.

► Lees verder op volgende pagina.

Een belangrijk kengetal is de beschikbaarheid van een dienst. Als radiozender wil je immers de zekerheid dat je je luisteraars de hele dag actuele verkeersinformatie kunt geven. “Een klant kan bijvoorbeeld eisen dat een dienst voor 99,9% gegarandeerd beschikbaar is”, licht Zee toe. “Met één enkel systeem is dit niet haalbaar, maar met een aantal systemen parallel lukt dit wel. Ik gebruik kansberekeningen om te bepalen hoeveel systemen er nodig zijn. Met de kansrekening van de middelbare school kom je al een heel eind.” Extra machines, extra datasensoren, extra supportmedewerkers, het zijn allemaal middelen waarmee je diensten kunt optimaliseren. Natuurlijk hangt daar een prijskaartje aan. Zee berekent en geeft aan wat er mogelijk is. Dit is nuttige kennis voor de mensen aan de onderhandelingstafel.

Kengetallen steeds belangrijker

Wiskunde loopt als een rode draad door de loopbaan van Zee. Al op de middelbare school behoorden wis- en natuurkunde tot zijn favoriete vakken. Een exacte studie lag voor de hand. “Ik ben gestart met elektrotechniek”, vertelt Zee, “maar vond de wiskunde daarin veel te abstract. Daarom ben ik na een jaar overstapt naar civiele techniek en management. Nog steeds techniek, maar met meer concrete toepassingen. Dat ene jaar wiskunde bij elektrotechniek was genoeg voor de rest van mijn studie en was ook voldoende voor mijn eerste baan als verkeersadviseur bij Grontmij. Hier kreeg ik regelmatig te maken met wiskunde in de verkeersmodellen waar we mee werkten. Ook na mijn overstap naar TomTom heb ik nog steeds met wiskunde te maken, maar in een meer ondergeschikte rol.”

Het stroomlijnen van processen en het onderhouden van contacten met ontwikkelaars, salesmensen en klanten voeren nu de boventoon in Zee's werk. Ontwikkelingen verlopen snel. “Hoewel we flink zijn gegroeid, bestaat hier nog steeds de mentaliteit van een klein bedrijf. Dat is soms heel hectisch en vermoeiend, maar ik krijg er ook veel energie van. Kleine ontwikkelclubjes vormen samen een groter geheel. Een ontwikkelcyclus met takenverdeling, ontwikkelen, presenteren van een tussenproduct en evalueren duurt twee tot drie weken. Onze ontwikkelaars zijn heel goed in het bedenken van nieuwe ideeën. Ik kijk daarbij hoe je objectief kunt meten of zo'n idee altijd doet wat je afspreekt met een klant. Naarmate we meer diensten aan bedrijven en overheden leveren, wordt het definiëren van Key Performance Indicatoren steeds belangrijker.”

Balans tussen afstand en exact

Hoewel het aandeel wiskunde in zijn werk steeds verder afneemt, verloochent Zee zijn exacte achtergrond niet. “Ik wil graag precies weten hoe diensten werken en hoe de onderdelen daarin van elkaar afhankelijk zijn. Zo kun je de impact van elk afzonderlijk onderdeel beter begrijpen.” Dit begrip gebruikt Zee bij het uitzetten van de grote lijnen. “Ik zoek daarbij naar een goede mix tussen een exacte benadering en detailkennis, en afstand nemen en het zien van de grote lijnen.” Ook de ‘gewone’ getallen blijven belangrijk voor Zee: “Het leukste vind ik het als je aan het eind van de maand een rapportage maakt, waarbij alles volgens afspraak klopt.”



TomTom levert steeds meer functionaliteit