

Verslag bedrijfsvoering

Offroad Compass Portugal



Inhoudsopgave

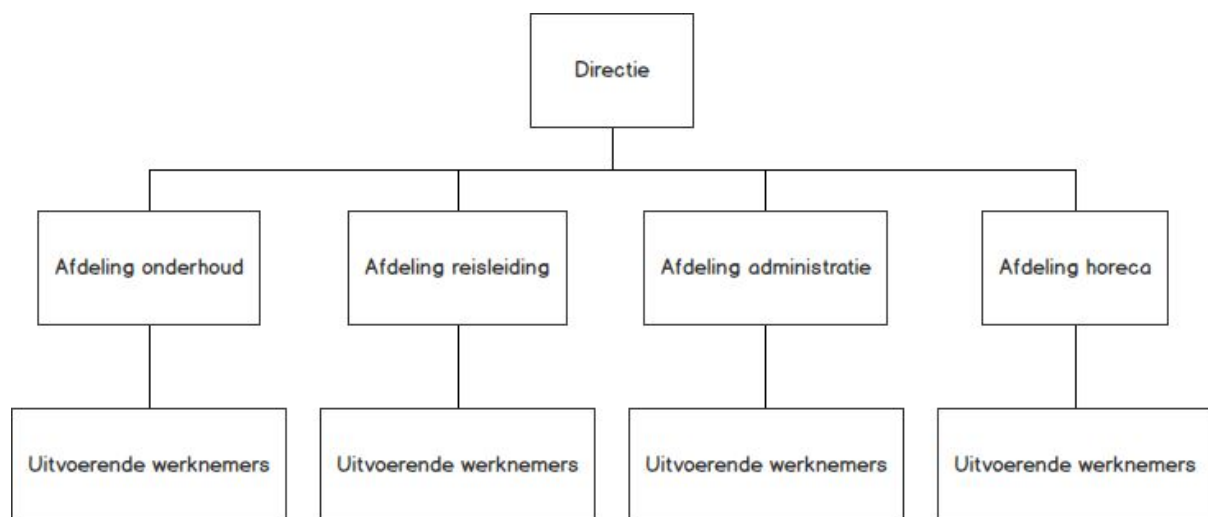
Inhoudsopgave	2
Bedrijfsorganisatie	3
Marktomgeving	4
Bedrijfsvoering	5
Analyse & advies ict-ondersteuning bedrijfsvoering	6

Bedrijfsorganisatie

Offroad Compass Portugal is een persoonlijke onderneming van Michael Mairhofer. Het bedrijf is een eenmanszaak dat niet uit is op winst maar wel een dienst aanbiedt. Het bedrijf organiseert motorcross vakanties in Portugal voor mensen die via de website van Offroad Compass Portugal een boeking maken. Michael gaat altijd mee met zijn klanten op vakantie als vakantiebegeleider.

Het rechtsvorm van het bedrijf is dat het een eenmanszaak is. Het is een persoonlijke onderneming van Michael maar hij heeft wel 25 medewerkers in dienst.

Hieronder volgt de organisatiestructuur vormgegeven in een organogram:



Onze opdrachtgever(Michael) werkt voornamelijk samen met de afdeling reisleiding. Zodat er juiste keuzes gemaakt kunnen worden voor de vakanties die georganiseerd worden want Michael gaat immers zelf mee met zijn klanten op vakantie.

Over de financiële cijfers is niks bekend.

Marktomgeving

Michael Mairhofer maakt geen deel uit van een bedrijfskolom; er is namelijk geen sprake van participatie in een van de schakels die deel uitmaken van het tot stand brengen van een product.

Offroad Compass Portugal behoort bij de toerismebranche, omdat het reizen organiseert voor zijn klanten waar verscheidene diensten bij komen kijken. Deze diensten bestaan vooral uit het bieden van transport in de vorm van crossmotoren en vervoer naar/van Lissabon, accommodaties en maaltijden.

Binnen de organisatie wordt er rekening gehouden met meerdere omgevingsfactoren zoals:

- Management
- Afnemers
- Medewerkers
- Lokale overheid

En indirecte omgevingsfactoren:

- Politiek, zowel in Portugal als internationaal (verhoudingen Nederland-Portugal en de EU)
- Milieufactoren: wereldwijd is er steeds meer kritiek te horen tegen het gebruik van fossiele brandstoffen. In het ergste geval zou dit in de toekomst kunnen leiden tot hoge belasting of een verbod op verbrandingsmotoren, wat zou betekenen dat alle motoren vervangen moeten worden.
- Economische factoren: de Nederlandse economie lijkt gestaag te herstellen van de economische crisis, wat betekent dat mensen weer meer geld te besteden hebben en sneller geneigd zullen zijn op vakantie te gaan

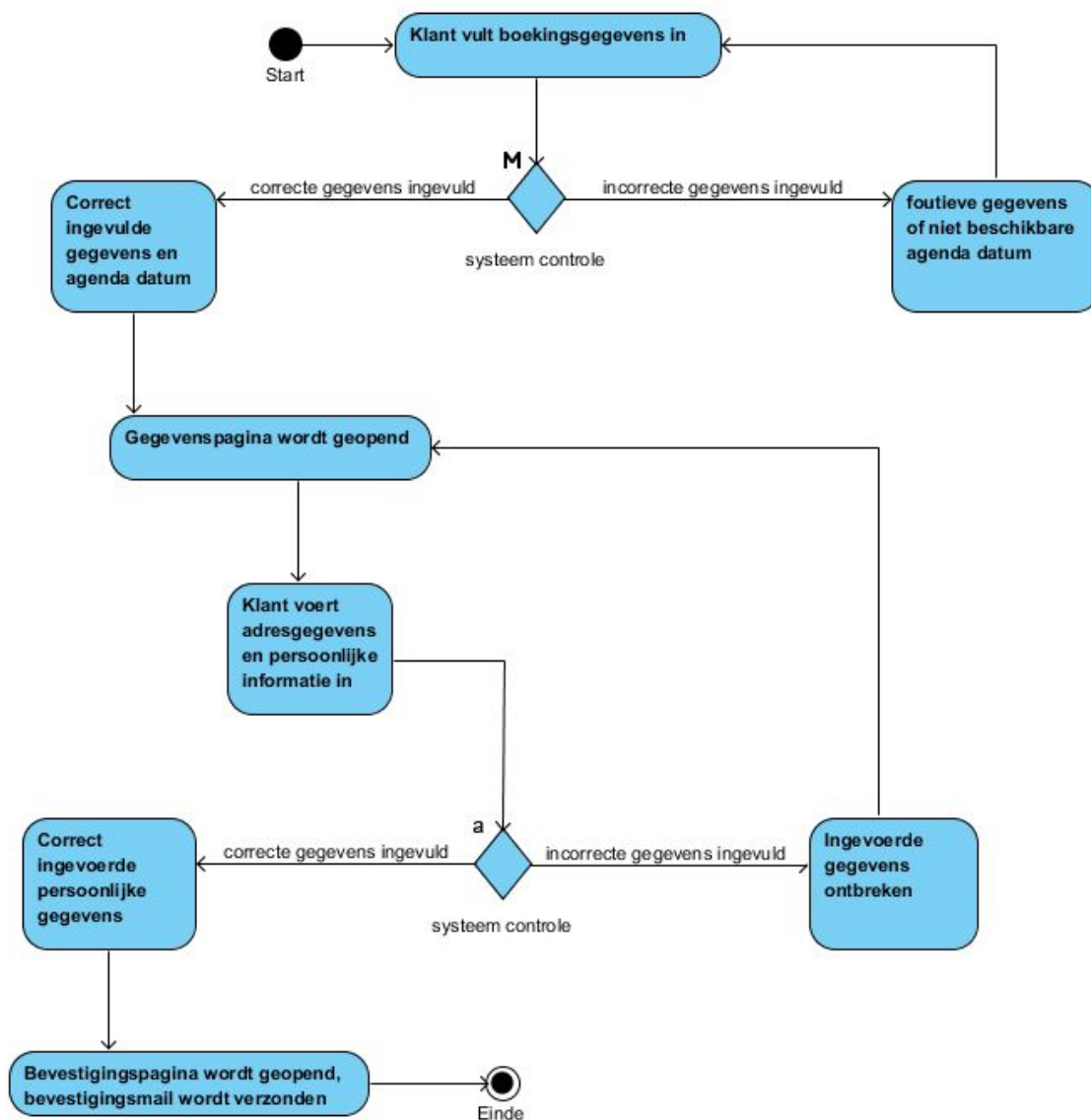
Bij Offroad Compass Portugal wordt er rekening gehouden met de onderhandelingspositie van de organisatie in haar omgeving door middel van het 5-krachtenmodel van Porter.

- **Dreiging van toetreders:**
De dreiging van toetreders is relatief klein. Ten eerste vergt toetreding een aantal forse investeringen: er moeten motoren aangeschaft worden en er moet een verblijfplaats zijn voor de gasten/klanten. Ten tweede is er geen sprake van een bijzonder grote markt vanwege de specifieke aard van het bedrijf van onze opdrachtgever.
- **Macht van toeleveranciers:**
De macht van (toeleveranciers kan voor een verkoper of bedrijf invloed hebben op de prijs, beschikbaarheid of de afhankelijkheid van het product of de dienst. Bij onze organisatie gaat het om een dienst, wat er voor zorgt dat de macht van de leveranciers een stuk lager ligt. De organisatie is na aanschaf van bijvoorbeeld motoren en de complete verzorging van de vakantie eigenlijk onafhankelijk. Wat de leverancier hier wel aan macht heeft is wanneer bijvoorbeeld de motoren zijn afgeschreven en ze vervangen moeten worden. Op dit moment zal de organisatie zich moeten wenden aan verkopers van motoren en dit kan wel zorgen voor een verandering in de prijs van de dienst en of de beleving. Mits de motoren los zijn aangeschaft en dus niet via bijvoorbeeld een leasecontract, is er dus ook geen sprake van een collectief koopcontract.
- **Macht van afnemers:**
De opdrachtgever heeft een relatief klein klantenbestand. Dit betekent dat de bedrijfsvoering erg afhankelijk is van de klanten.
- **Bedreiging van substituten:**
De dreiging van substituten is relatief klein. De opdrachtgever levert een redelijk unieke combinatie van diensten, die bovendien ook nog eens op een specifieke locatie plaatsvinden.
- **Concurrentie-intensiteit:**
Een dienst is moeilijk te concurreren vanwege de unieke aard van diensten.

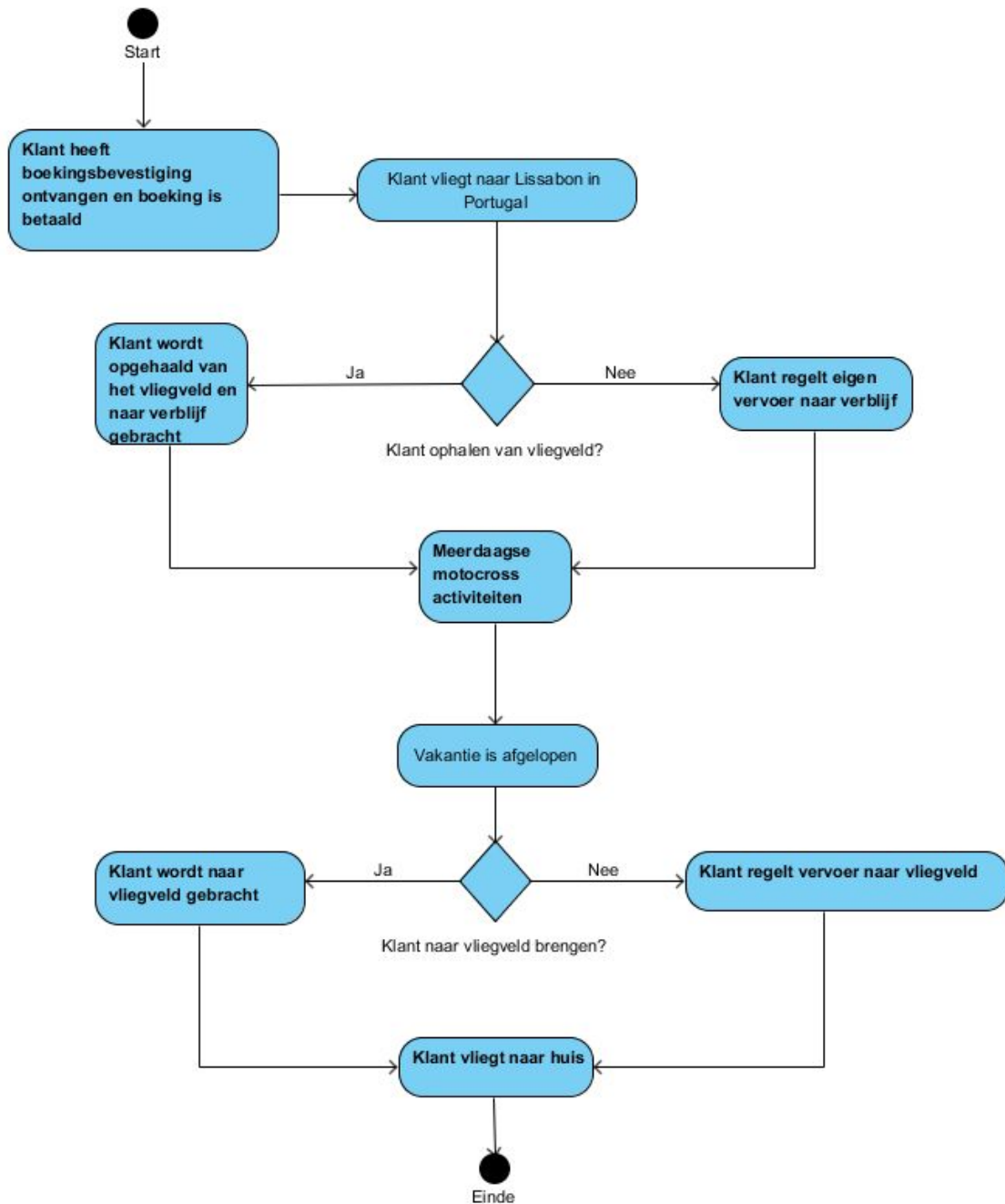
Bedrijfsvoering

Primaire processen houden in alle activiteiten die rechtstreeks een bijdrage leveren aan het totstandkomen van het product en/of dienst. Voorbeelden zijn; inkopen, produceren en verkopen. In het geval van onze opdrachtgever gaat hier hier om dienstverlening, denk aan: het boeken van vakantie, de werkelijke vakantie vervullen en de te regelen dingen hieromheen, denk aan het verzorgen van de reis, verblijf, hoofdactiviteit(motorcross) etc.

Ondersteunende processen zijn gericht op het leveren van mensen en middelen aan alle processen. Het management van alle ondersteunende processen wordt ook wel resource management genoemd. De algemene doelstelling van resourcemanagement is: 'het tijdig, in de gewenste hoeveelheden en met de vereiste kwaliteit, aan alle processen ter beschikking stellen van mensen en middelen'. In de volgende paragrafen komen de belangrijkste soorten ondersteunende processen aan de orde. De ondersteunende processen leveren de resources als diensten aan alle primaire processen, maar ook aan de besturende processen en aan de ondersteunende processen zelf.



Dit activity diagram geeft het plaatsen van een boeking weer.



Dit activity diagram geeft het primaire proces weer.

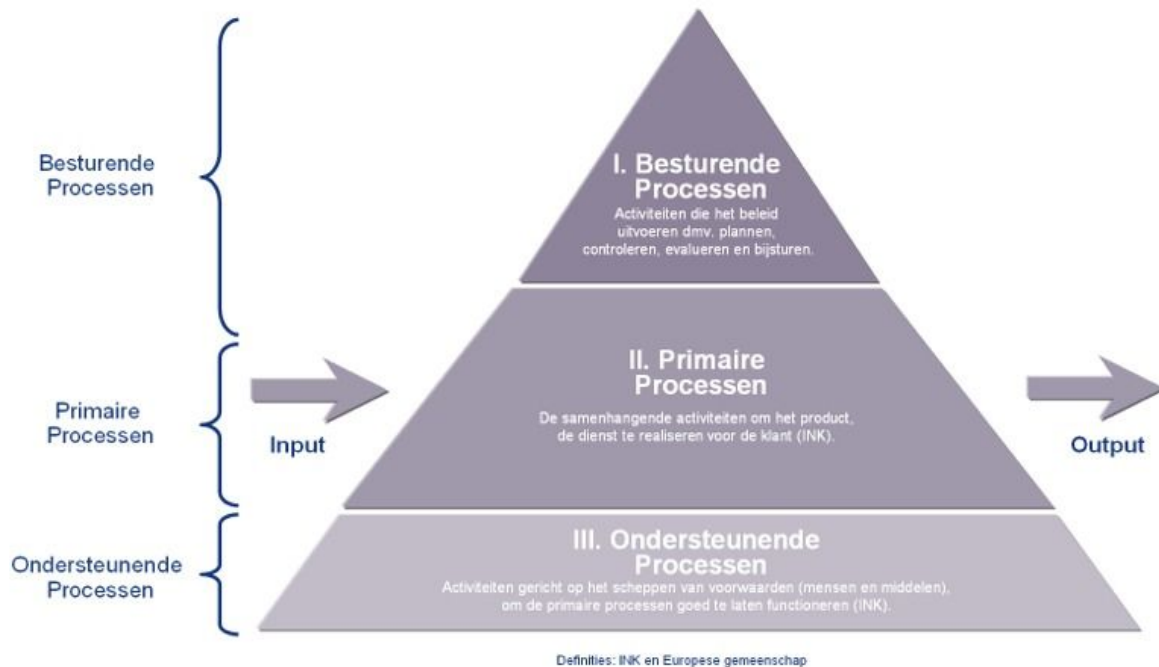
Analyse & advies ict-ondersteuning

De website maakt via verschillende processen de bedrijfsvoering van onze opdrachtgever makkelijker. Van het mogelijk maken van het leveren van de diensten, het in contact komen met klanten tot het bijhouden van administratie.

De website zorgt voor een soepel verloop tussen onze opdrachtgever en zijn doelgroep.

Er zijn een aantal verschillende processen die de website uitvoert en zo de bedrijfsvoering ondersteunt.

De website maakt het leveren van de dienst(reizen) mogelijk door de boeken functie, een gebruiker kan veranderen in klant door het boeken van een reis. Hiermee wordt het primaire proces in werking gezet. Na het boeken van de reis ontvangt de opdrachtgever de klant gegevens en op deze manier komt hij ook met hen in contact.



De website maakt het ook mogelijk voor bezoekers om contact op te nemen met het bedrijf(de opdrachtgever), via het contactformulier kunnen vragen worden gesteld of contactgegevens achtergelaten worden, op deze manier kan de doelgroep van het bedrijf vragen stellen en er mee in contact komen. Dit is onderdeel van de ondersteunende processen, het contact zorgt voor communicatie tussen bedrijf en potentiële klant, wat kan leiden tot een geboekte vakantie -> Primaire Proces!

De opdrachtgever kan via de website ook de content en andere delen bewerken, het bijhouden van de agenda valt hier ook onder. Dit ondersteunt het besturende proces, op deze manier kan de opdrachtgever goed overzicht houden en zijn bedrijfsvoering bedrijven.

De website zou nog uitgebreid kunnen worden met bijvoorbeeld een betalingssysteem, hierdoor zou het primaire proces versneld kunnen worden. Boeking worden sneller bevestigd en na betaling kan de opdrachtgever makkelijker plannen; vakanties komen vast te staan.

Ook zou aan de website mogelijk een FAQ kunnen worden toegevoegd, dit kan ervoor zorgen dat veelgestelde vragen niet via het contactformulier verlopen. Dit kan overzicht schelen voor de opdrachtgever en eventuele tijdrovende (onnodige) vragen kunnen besparen.