

Opdracht

Je stageplan uit het vorige practicum is goedgekeurd en inmiddels is de eerste week van je stage bij Great Outdoors alweer bijna voorbij. In deze week heb je er alles aan gedaan om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de bedrijfsopbouw. Hiervoor heb je processen en systemen geanalyseerd, meegekeken met een aantal processen en aan de koffie-/lunchtafel de eerste informatiesprekken al gevoerd. Je bevindingen heb je hieronder in woorden opgeschreven. Maak deze visueel in een Archimate-model, waarin onderdelen zitten op zowel bedrijfs- als applicatieniveau. aangebroken

Great Outdoors - Bedrijfsopbouw

Verkoopproces

Het belangrijkste proces binnen Great Outdoors is het verkoopproces: als er geen orders van klanten afgehandeld zouden worden, zou dit bedrijf genadeloos failliet gaan. Dit proces bestaat uit meerdere stappen, hoewel er altijd een verkoopmedewerker verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van het gehele proces. Als klanten bestellingen willen doen nemen ze telefonisch contact op met een (eindverantwoordelijke) verkoopmedewerker die de klant- en orderinformatie registreert in de applicatie GreatOrders. Vervolgens worden op basis van de gedocumenteerde klantorder de producten verzameld door een magazijnmedewerker. Deze stelt voor de order ook meteen een transportplan op (daarmee is de order transportklaar gemaakt), die de distributeur vervolgens gebruikt om de order daadwerkelijk te transporteren naar de klant. Om op de hoogte te blijven van de bovengenoemde procesgang per order, wordt in GreatOrders telkens een orderstatus gegeven. Alle orders kunnen in deze applicatie ook gevisualiseerd worden, waarmee de applicatie als geheel een actueel order(status-)overzicht geeft.

De allerlaatste essentiële stap in dit proces is het afnemen van klanttevredenheids-enquêtes. Dit zijn vragenlijsten die na elke orderverzending naar de betreffende klant verstuurd worden om te kijken hoe tevreden hij/zij is met o.a. de snelheid en communicatie vanuit Great Outdoors. Deze enquêtes worden in de applicatie GreatQuestions opgesteld (op basis van klantgegevens en enquêtesjablonen) en verzonden. Na verloop van tijd worden in deze app ook de antwoorden ontvangen. Met name bij negatieve klantwaarderingen vindt Great Outdoors het belangrijk dat de volledige informatie van de betreffende order opgevraagd kan worden. Daarom is GreatQuestions via een API gekoppeld met GreatSales.

Soms is een klant zó ontevreden dat hij/zij een (deel van een) order terugstuurt. Ook voor dit proces is een verkoopmedewerker verantwoordelijk. Hij/zij kan retourneren verwerken in de applicatie NotSoGreatRetours en ook alle retourinformatie van de afgelopen jaren (visueel) opvragen. Ook dit getuigt van een lage klanttevredenheid in deze situatie, dus ook hierbij is het voor Great Outdoors belangrijk dat de volledige informatie van de betreffende order opgevraagd kan worden. Daarom is niet alleen GreatQuestions, maar ook NotSoGreatRetours verbonden met GreatSales via een API.

Planningproces

Om aan het eind van een boekhoudjaar de verkoopresultaten goed te kunnen evalueren en daar eventueel op bij te sturen, moet aan het begin van elk jaar een jaarplanning gemaakt worden. Hierbij is de resultatenrekening van vorig jaar, die een samenvatting bevat van alle betreffende financiële cijfers, heel belangrijk. Op basis hiervan worden door een boekhouder verkoopdoelen en -verwachtingen opgesteld, welke allebei gedocumenteerd worden in een prognose. Vervolgens is er (wederom) een magazijnmedewerker aan zet. Hij/zij stelt op basis van de gedocumenteerde prognose vast welke producten (ook) volgend jaar verkocht gaan worden, telt op basis daarvan de bijbehorende voorraadaantallen, en documenteert deze in een voorraadlijst. Als laatste stap in het planningproces wordt een trainingsplan opgesteld waarin staat welke medewerkers op welke datum welke trainingen gaan volgen. Dit wordt gedaan door het management, die ook verantwoordelijk is voor het gehele planningproces.

In het gehele bovengenoemde planningproces wordt gebruikgemaakt van slechts één applicatie: GreatPlanning. Hiermee kan men trendanalyses uitvoeren m.b.t. verkoopcijfers, trainingsrapportages visualiseren (hoeveel kostten ze, hoe vonden medewerkers ze, enzovoort) en mogelijke nieuwe trainingen inzichtelijk maken. Dit laatste gebeurt op basis van een ingebouwde trainingscatalogus die per maand geüpdate wordt met nieuwe eventueel beschikbare medewerkerstrainingen.