Remi Arts & Bas Rheiter

Rapport BS42

Inhoud

[Organization viewpoint 3](#_Toc391632015)

[Product viewpoint 4](#_Toc391632016)

[Information Structure Viewpoint 5](#_Toc391632017)

[Process viewpoint 6](#_Toc391632018)

[Claim settlement process 6](#_Toc391632019)

[Complaint and Claim management process 6](#_Toc391632020)

[Customer support process 6](#_Toc391632021)

[Offering process (after sales & new build parts) 6](#_Toc391632022)

[Offering process (new build vessels) 6](#_Toc391632023)

[Perform lead management process 6](#_Toc391632024)

[Prepare visit process 7](#_Toc391632025)

[Visiting customer process 7](#_Toc391632026)

[Sales planning process 7](#_Toc391632027)

[Sales process 7](#_Toc391632028)

[Process co-operation viewpoint 8](#_Toc391632029)

[Claim settlement process 8](#_Toc391632030)

[Complaint and Claim management process 8](#_Toc391632031)

[Customer support process 8](#_Toc391632032)

[Offering process (after sales &new build parts) 8](#_Toc391632033)

[Offering process (new build vessels) 8](#_Toc391632034)

[Perform lead management process 9](#_Toc391632035)

[Preparevisitprocess 9](#_Toc391632036)

[Visiting customer process 9](#_Toc391632037)

[Sales planning process 9](#_Toc391632038)

[Sales process 9](#_Toc391632039)

[Application structure viewpoint 10](#_Toc391632040)

[Application co-operationviewpoint 11](#_Toc391632041)

[Application usage viewpoint 12](#_Toc391632042)

[Claim settlementprocess 12](#_Toc391632043)

[Complaint and claim management process 12](#_Toc391632044)

[Customer support 12](#_Toc391632045)

[Offering process (after sales &new build parts) 12](#_Toc391632046)

[Offering process (new build vessels) 12](#_Toc391632047)

[Perform lead management process 12](#_Toc391632048)

[Preparevisitprocess 12](#_Toc391632049)

[Visiting customer process 13](#_Toc391632050)

[Sales planning process 13](#_Toc391632051)

[Salesprocess(after sales &new build parts) 13](#_Toc391632052)

[Sales process (new build vessels) 13](#_Toc391632053)

[Infrastructure viewpoint 14](#_Toc391632054)

[Implementation and deployment viewpoint 15](#_Toc391632055)

# Organization viewpoint

PL – Custombuild hoppers en PL – Standard hoppers zijn Dredging product lines, dat is hier aangegeven met een specialisatie relatie, omdat een realisatie relatie niet mogelijk was in de tool. Deze workaround geldt ook voor Dredging business units. Elke BU onder BU – SMES new build of BU – SMES Components is natuurlijk ook een Dredging Business Unit. Er is maar 1 soort Area, maar bij de Area in Offshore division is minder gemodeleerd, omdat daar geen informatie over beschikbaar was. Bij External Sales is LSO India als voorbeeld gebruikt, maar er zijn 6 LSO's. Er zijn in totaal 54 business units (BU), maar slechts een deel ervan is gemodelleerd.

# Product viewpoint

SMES maakt schepen, onderdelen voor schepen en losse onderdelen. Naast de bouw en verkoop hebben ze ook garantieservices waarvan de klant gebruik kan maken.

Dit model is concreet en eenvoudig. Alle informatie is in de case te vinden. We hebben geen suggesties om dit model te verbeteren.

# Information Structure Viewpoint

In dit diagram worden verschillende stukken informatie weergegeven en de samenhang tussen de verschillende stukken. De relatie van *Complaint* en *Claim* betekend dat een *Complaint* kan resulteren in een *Claim* en dat een *Claim* altijd de informatie bevat van de *Complaint* waaruit deze is ontstaan.

Verder zit er geen koppeling tussen *Quotation Information* en *Report* omdat de *Quotation Information* altijd voor een bezoek wordt verzameld en een *Report* altijd pas na een bezoek of na service wordt opgesteld.

# Process viewpoint

## Claim settlement process

Op het moment dat een claim wordt verworpen, wordt dit proces beëindigd met het sluiten van de claim en het informeren van de klant. Dezelfde handelingen worden verricht op het moment dat de oplossing is toegepast en het service rapport is geschreven. We hebben dit zo gemodelleerd zodat het duidelijk is dat het proces altijd op deze manier eindigt. Verder zijn er geen keuzes/aannames gemaakt voor deze viewpoint.

## Complaint and Claim management process

Het managementproces van het behandelen van klachten en claims begint bij een binnengekomen klacht of claim vanuit een klant of vanuit het component ‘Warranty’. Dit hebben we aangenomen, omdat het niet specifiek in de casus stond. Daarnaast lopen alle mogelijkheden, op uitzondering van een niet geaccepteerde klacht – uit op het controleren van de tevredenheid van de klant. Verder is dit model exact gemodelleerd zoals in de casus beschreven stond en zijn er verder geen aannames of keuzes gemaakt.

## Customer support process

Naar aanleiding van een verzoek van een klant wordt het verzoek eerst geregistreerd en daarna in behandeling genomen. Onafhankelijk van de ondernomen acties wordt de klant geïnformeerd. Mocht de klant niet tevreden zijn met de ondernomen acties, kan dit proces doorlopen in het ‘Complaint and claim management’ proces. Dit hebben we echter niet gemodelleerd, omdat het niet als onderdeel van dit proces wordt gezien.

## Offering process (after sales & new build parts)

Dit proces zit wat ingewikkelder in elkaar dan het voorgaande order proces. Overigens eindigt ook dit proces in het stopzetten van de onderhandelingen en het informeren van de klant op het moment dat ofwel het bedrijf of de klant aangeeft niet verder te willen. Dit kan gebeuren tijdens de controle van de klant, het screenen van de nieuwe klant, het verifiëren van het verzoek van de klant of het afwijzen van de order door de klant. Mocht dit alles echter niet voorkomen, dan eindigt dit proces in het accepteren van de nieuwe order.

## Offering process (new build vessels)

Naar aanleiding van een nieuwe RFQ wordt ofwel dit proces of het ‘Offering new build parts & after sales’ geïnitieerd. Mocht het bedrijf de onderhandelingen stopzetten, wordt in alle gevallen het proces beëindigd in het informeren van de klant. In dit geval heeft dit proces geen uitkomsten. Dit kan gebeuren ten tijde van het valideren van de RFQ of tijdens de onderhandelingen met de klant betreffende de order.

## Perform lead management process

Dit proces is – zoals eerder vermeld – geen subproces van het sales proces, maar hoort er wel bij. Onze reden hierachter is dat dit proces draait om het oppakken van signalen voor eventuele nieuwe orders, waardoor het dus asynchroon loopt met het sales proces en niet in de procedurele methodiek van het proces hoort. Het proces wordt gestart als een bestaande klant of een potentieel nieuwe klant een signaal van interesse afgeeft. Het management team volgt deze signalen zo goed mogelijk op, waardoor er al dan niet een nieuwe RFQ (request for quote) wordt opgeroepen. We hebben dit laatste gemodelleerd met een als een comment, omdat het oppakken van de signalen door het managementteam niet per se leiden tot een nieuwe RFQ, hierop wordt enkel gehoopt.

## Prepare visit process

Het proces dat zich bezig houdt met de voorbereiding van een bezoek aan een klant begint op het moment dat er een dergelijk bezoek wordt ingepland. De voorbereiding bestaat uit vier onderdelen, welke onafhankelijk van elkaar kunnen worden uitgevoerd. Pas als alles daarvan is gedaan, is de voorbereiding afgerond en kan het bezoek aan de klant worden gedaan.

## Visiting customer process

Een bezoekje aan de klant kan drie redenen hebben: een verzoek van de klant zelf, het hoofd van verkoop verzoekt het bezoek of als het al een tijdje geleden is geweest dat de klant is bezocht. We hebben ervoor gekozen om al deze aanleidingen naar ‘Prepare visit’ als eerste proces te laten verwijzen. Dit is het subproces van één alinea terug. De reden hierachter is dat een bezoek aan de klant pas kan worden gedaan als de nodige voorbereidingen zijn getroffen. Het leek ons duidelijker om het op deze manier te modelleren, omdat beide processen subprocessen zijn van het overkoepelende proces, maar ook onderling afhankelijk zijn van elkaar.

## Sales planning process

Het eerste proces van het sales proces is het ‘writing sales plan’ proces. Aangezien er voor dit proces geen aanleiding is gespecificeerd, hebben wij hiervoor zelf een aanleiding gegeven: het begin van een nieuw jaar (verkoopperiode). Het proces bestaat uit vier onderdelen, welke achter elkaar uitgevoerd dienen te worden.

## Sales process

In het overkoepelende sales proces hebben we ervoor gekozen om zo goed mogelijk rekening te houden met de in de casus aangegeven volgorde van handelen. Zo hebben we ervoor gekozen om het ‘design product’ proces, dat overigens niet verder uitgewerkt is in één van de subprocessen, niet verplicht is vanwege het feit dat niet alle producten/services een design proces nodig hebben en dat het sales proces ofwel eindigt in het ‘warranty’ of het ‘customer support’ proces. ‘Lead management performed’ is het enige proces dat geen subproces is van het sales proces, maar het hoort er wel bij en dus hebben we deze buiten het overkoepelende sales proces gemodelleerd.

# Process co-operation viewpoint

In deze views is te zien hoe het algemene proces verloopt en wie de verschillende sub-processen uitvoert. Ook is hier te zien welke business objecten worden gebruikt binnen het proces. De pijlen geven de mogelijke stappen aan van het sub-proces aan. De witte blokjes zijn een keuze mogelijkheid binnen het proces, daarnaast staat bij de pijlen aangegeven wanneer deze route gevolgd moet worden. De zwarte cirkels hebben de functie om meerdere routes te laten samenkomen (of visa versa).

## Claim settlement process

In eerste instantie wordt een claim geregistreerd waarna de claim wordt gekeken of de claim geldig is. Daarna wordt de claim of afgewezen of geaccepteerd. Als hij geaccepteerd wordt, dan wordt er naar een oplossing gezocht. Deze oplossing wordt besproken met de klant. Als de klant de oplossing niet geaccepteerd, dan wordt er opnieuw naar een oplossing gezocht. Als deze echter wel wordt geaccepteerd, dan wordt deze oplossing in werking gezet en wordt er een rapport over geschreven. Tot slot wordt de claim altijd afgesloten en wordt de klant op de hoogte gesteld.

Er werd niet duidelijk aangegeven in de casus of de *Project Leader Warranty* het hele proces uitvoerde of alleen de *Register Claim*. In deze view zijn wij ervan uitgegaan dat hij inderdaad het hele proces uitvoert en niet alleen de registratie.

## Complaint and Claim management process

Een claim wordt als eerste gelabeld waarna deze twee kanten op kan, als de claim gaat over het proces, dan wordt de klant op de hoogte gesteld van de maatregelen die genomen gaan worden, daarna wordt nog eens gekeken of de klant hiermee tevreden is. Als het echter over een product gaat, dan wordt er gekeken of de claim geldig is, als dit niet het geval is wordt de klant op de hoogte gesteld. Als dit echter wel het geval is, dan wordt er werk van gemaakt, zodat dit probleem wordt opgelost. Daarna wordt er een rapport geschreven. Tot slotte wordt er nog gekeken of de klant tevreden is met de uitkomst.

## Customer support process

Dit hele proces wordt afgehandeld door de *Sales Support Employee*, deze zal eerst de aanvraag opslaan. Daarna worden de nodige maatregelen genomen. Tot slotte wordt de klant op de hoogte gesteld van de maatregelen.

De *Sales Support Department* is verantwoordelijk voor dit proces. Wij hebben hierbij de aanname gemaakt dat een *Sales Support Employee* uiteindelijk het proces uitvoert.

## Offering process (after sales &new build parts)

Eerst wordt er gekeken of de klant op de zwarte lijst staat als dat niet zo is, dan wordt er gekeken of de klant bestaat, als deze bestaat of succesvol door de screening heen komt dan wordt gekeken of de aanvraag juist is of niet. Als dit zo is, dan wordt er een offerte gemaakt en opgestuurd naar de klant. Als de klant de offerte accepteert, dan wordt er een bestelling aangemaakt. Als een van de vorige stappen zou falen, dan wordt de klant hierover geïnformeerd en wordt het proces gestopt.

In de casus stond niet duidelijk vermeld wie alle sub-processen uitvoerde. Wij hebben daarom de aanname gemaakt dat de KAM / LSM dit hele proces uitvoeren.

## Offering process (new build vessels)

Eerst wordt er gekeken of de aanvraag voor een offerte wel geldig is, mocht dit niet zo zijn dan wordt de klant geïnformeerd en wordt het proces gestopt. Is dit wel het geval, dan wordt er een offerte opgesteld waarna er onderhandeld wordt met de klant. Als er een verandering in de offerte komt, dan wordt er een nieuwe offerte gemaakt. Als de offerte wordt goedgekeurd, dan wordt er over het contract onderhandeld waarna het contract wordt ondertekend.

## Perform lead management process

Dit proces heeft alleen als doel om signalen te volgen en hierdoor nieuwe aanvragen voor offertes te krijgen.

## Prepare visit process

Dit proces is bedoeld om ervoor te zorgen dat er goed voorbereid naar een gesprek met de klant gegaan wordt. Hier wordt alle benodigde informatie over de klant opgehaald en daarna wordt de klant bezocht.

## Visiting customer process

Dit proces gaat over het bezoeken van een klant. Als eerste wordt het gesprek voorbereid. Hierna wordt het daadwerkelijke bezoek aan de klant gepleegd. Als dit bezoek is afgelopen wordt er een samenvatting gemaakt van de belangrijk besproken punten. Deze samenvatting wordt gemaild naar de personen die hiervan moeten afweten. Hierna worden vervolg acties gemaakt. De persoon die het gesprek met de klant heeft gevoerd houd in de gaten of deze acties juist worden uitgevoerd.

## Sales planning process

Ieder jaar wordt er weer een nieuw plan gemaakt voor het komende jaar, daar gaat dit proces over. Als eerste wordt alle relevante data verzameld, waarna deze wordt geanalyseerd. Aan de hand van deze analyse worden er nieuwe plannen gemaakt voor wat er nog moet komen. Deze nieuwe planning worden bekend gemaakt.

## Sales process

In dit proces is te zien hoe de verkoop proces precies verloopt. Eerst wordt er een nieuwe sales planning geschreven. Daarna wordt het bezoek aan een klant voorbereid, waarna de klant daadwerkelijk bezocht wordt. Er wordt nu een aanbod gedaan aan de klant (Dit kan echter ook meteen gebeuren als het *Lead management performed* is gebruikt). Daarna wordt er een bestelling ontvangen, als het product nog ontworpen moet worden wordt dit nu gedaan, anders wordt het product geproduceerd. Tot slotte heeft de klant nog garantie en hulp bij zijn product.

# Application structure viewpoint

Deze viewpoint geeft een overzicht van alle systemen die binnen het bedrijf SMES worden gebruikt. Ook de relaties tussen de verschillende systemen worden hier weergegeven. De compositie relatie tussen een interface en een systeem geeft aan dat het betreffende systeem deze interface aanbied/wil hebben. De pijlen tussen een interface en een systeem laat zien welke systemen gebruik maken van de interfaces (De pijl kop wijst naar het systeem dat gebruik maakt van de interface). De specialisatie relatie tussen de systemen geeft aan dat dit systeem onderdeel is van een groter/globaal systeem.

SMES heeft 2 bedrijf hulpbron planning systemen. De eerste is het HARP-systeem. Dit HARP-systeem bestaat uit 4 andere systemen die allemaal nodig zijn voor de volledige functionaliteit van HARP. De tweede heet SMART. De *Accountview SMES Components*en *Accountview SMES New Build* maken beide gebruik van hetzelfde centrale system *Accounting System*. *Hyperion* is het centrale systeem dat gebruik maakt van alle functionaliteiten van de andere systemen.

In principe is de werken wel redelijk. Zelf snap ik niet helemaal de rede voor drie verschillende databases. Als ze één centrale database hebben kunnen veel gemakkelijker de relaties tussen de verschillende entiteiten worden gelegd.

# Application co-operationviewpoint

In dit diagram is de samenhang tussen verschillende applicaties weergegeven en de locatie waar deze zich bevinden. Dit diagram is vooral op de applicationstructure viewpoint gebaseerd en de samenhang die daar is aangegeven.

# Application usage viewpoint

In deze viewpoints is te zien welke applicaties worden gebruikt binnen de verschillende processen. Ook hier zijn weer de sub-processen binnen de processen weergegeven. De pijlen geven de mogelijke stappen aan van het sub-proces aan. De witte blokjes zijn een keuze mogelijkheid binnen het proces, daarnaast staat bij de pijlen aangegeven wanneer deze route gevolgd moet worden. De zwarte cirkels hebben de functie om meerdere routes te laten samenkomen (of visa versa).

## Claim settlement process

Zoals in dit model te zien is wordt er bij het registreren van een claim gebruik gemaakt van de desbetreffende database om de claims te kunnen opslaan.

## Complaint and claim management process

In dit model is te zien dat voor het nakijken van een claim gebruik wordt gemaakt van dezelfde database als waar deze in zijn opgeslagen. Voor de klachten wordt er gebruik gemaakt van een andere database waar alle klachten zijn opgeslagen.

## Customer support

De *SMES Component Complaint DB* wordt gebruikt om de *Requests* op te slaan. Om *Service Engineers* in te plannen wordt er gebruik gemaakt van de *ii-Desk* applicatie.

In de casus was niet duidelijk opgenomen waar de *Requests* precies werden opgeslagen. Wij hebben daarom aangenomen dat deze in de *SMES Component Complaint DB* worden opgeslagen.

## Offering process (after sales &new build parts)

Om te kijken of een klant op de zwarte lijst staat en om te kijken of een klant al bestaat wordt er gebruik gemaakt van de *Customer Database*. Om een nieuwe offerte te maken wordt er gebruik gemaakt van de *Workflow Management* applicatie.

## Offering process (new build vessels)

Meteen nadat een nieuwe RFQ binnen is gekomen, wordt deze geaccepteerd of verworpen. Bij deze keuze wordt informatie uit *SMART* gebruikt als onderbouwing. Zo wordt bijvoorbeeld gekeken naar de openstaande betalingen van de klant.

Als deze nieuwe RFQ geaccepteerd wordt, dan wordt een quotatie voorbereid, dit gebeurt ook weer met informatie uit *SMART*. Dan komt de onderhandelfase, als er een deal gesloten wordt dan kan er een contract gemaakt worden. In het geval dat de onderhandelingen niet succesvol zijn, wordt opnieuw een quotatie voorbereid en onderhandeld.

## Perform lead management process

Hier wordt de applicatie *SMES Component Complaint DB* gebruikt om de klachten van klanten te kunnen lezen. Met deze klachten kan er gekeken worden naar nieuwe mogelijke klanten.

## Preparevisitprocess

Om een bezoek voor te bereiden wordt er gebruik gemaakt van het systeem *Accountview SMES Components* om de klant zijn financiële gegevens op te vragen. Ook wordt er gebruik gemaakt van *SMES Component Complaint DB* om de klachten van de klant te kunnen uitlezen. De applicaties *Intranet*en *MS Outlook* worden gebruikt in dit proces om de gegevens uit te kunnen wisselen met andere werknemers die deze informatie nodig hebben.

## Visiting customer process

De enige keer dat er een applicatie gebruikt wordt tijdens dit proces is wanner de samenvatting van het gesprek gedeeld wordt, maar aangezien dit rapport alleen ‘need-to-know’ is wordt deze via de e-mail verstuurd.

## Sales planning process

Hier zijn verschillende applicaties nodig om het gewenste resultaat te bereiken. Als eerste is de *Accountview SMES New Build* applicatie nodig om de financiële gegevens van de klanten op te halen. Daarna wordt al deze data geanalyseerd door middel van de *Hyperion* tool. Tot slotte worden de nieuwe plannen verspreid onder het personeel door middel van het *Intranet* systeem.

## Salesprocess(after sales &new build parts)

In deze view is nog eens het overzicht gegeven van alle applicaties die gebruikt zijn bij het verkoop proces met betrekking tot *After sales & New buildparts*.

## Sales process (new build vessels)

In deze view is nog eens het overzicht gegeven van alle applicaties die gebruikt zijn bij het verkoop proces met betrekking tot *New BuildVessels*.

# Infrastructure viewpoint

In dit model is de netwerk infrastructuur van SMES weergegeven. Hier is te zien welke servers er staan en hoe deze met elkaar kunnen communiceren.

# Implementation and deployment viewpoint

In dit model is te zien hoe de infrastructuur samenhangt met alle applicaties. Alle hardware staat onderaan en staat in verbinding met alle applicaties die beschikbaar zijn.