Bijlage 1.1A: interviewverslag

Naam interviewer: Remco van der Linden  
Datum: 11-04-2019

Inhoud

[Inleiding 1](#_Toc5879468)

[Interview 2](#_Toc5879469)

[Samenvatting Interview 4](#_Toc5879470)

# Inleiding

In deze bijlage kunt u de verwerkte informatie vinden van het interview dat gehouden is als voorbereiding op de komende werkprocessen en het programma van eisen. Voor dit interviewverslag is er een interview gehouden met Frans van Duijnhoven, uit dit interview zijn belangrijke punten naar voren gekomen. Het interviewverslag is verwerkte informatie die naar voren is gekomen tijdens het interview. Het interview is gehouden op 11-04-2019 in Helmond.

Dit is een van de onderdelen voor B1-K1 werkproces 1, en is de voorloper van het programma van eisen (zie: bijlage 1.1B).

# Interview

Naam respondenten: Frans van Duijnhoven

1. **Wat is momenteel het probleem?**

Betalings-functie is momenteel niet aanwezig, dit is heel belangrijk voor de uiteindelijke werking van het product zelf. Er komen veel klachten en suggesties binnen over het toevoegen van een betalingsmethoden, dit is belangrijk voor het bedrijf en het uitbreiden daarvan.

* 1. **Wat zou dit voor invloed hebben voor uw klanten?**

Dit is onder rede van dringend verzoek voor de klanten zelf. Belangrijk om geen cash geld in de zaak te hebben, dit zal de overval gevoeligheid omlaag halen no show(reserveren en niet opkomen dagen) tegen te gaan. Snelle afhandeling van entree en betalingen bij de aankoop van de dienst. Hiermee kunnen de inkopen gedaan worden voordat de klant er is en wordt het voorgefinancierd.

* 1. **Krijg u veel klachten binnen over dit probleem?**

Ja, er is veel vraag naar de betalingen vooraf. De meeste reserveringen worden gedaan als de klant zijn/haar salaris heeft ontvangen en kan de klant hierop inspelen via online betalingen. Ook krijgt de klant het gevoel krijgt dat ze meer rechten hebben als ze al betaald hebben.

1. **Is er al eerder een poging gemaakt om dit product te creëren? zo ja:**

Twee jaar geleden was hier al een poging over gedaan, maar de bank verbood dit aangezien er te veel betalingen werden gedaan en digendo geen bankregistratie heeft. De manier waarop de betalingen verder afhandelen waren enorm omslachtig doordat er doorstortingen verricht moesten worden.

* 1. **Wat was het resultaat?**

Er kwamen te veel reserveringen/betalingen binnen in een weekend en dit zorgde voor een groot probleem. De betalingen werkte wel, ook kwamen de betalingen uiteindelijk terecht bij de bedrijven waar de reserveringen voor gedaan werden. Maar het zorgde voor veel ophef bij de banken en hebben hier uiteindelijk een verbod op geplaatst.

1. **Wat is de reden om Mollie te gaan gebruiken, in plaats van andere partijen?**Er zijn lagere kosten dan bij standaard banken. Er is een betere API beschikbaar, met een API kun je bijna alle beschikbare betalingsmethodes aan en uitzetten met een knop op het dashboard. Er is veel technische ondersteuning bij Mollie, je kunt contact opnemen met mensen die er ook verstand van hebben en kunnen je helpen met problemen die je bij een bank niet zult krijgen. Een bank accepteert meestal maar een paar vaste betaalmethodes, de gemiddelde bank accepteert meestal alleen krediet- en debet kaart. Er is zelf een mogelijkheid op een subscriptie toe te laten voegen aan je website via Mollie.
2. **Wat in het product wat terug te vinden moet zijn in het product? (Do)**

De belangrijkste onderdelen zijn het opzetten van een betaling en de klant die de betaling uitvoert. Nadat de betaling is uitgevoerd handelt de website de andere delen weer af en zorgt ervoor dat de website begrijpt of de betaling uitgevoerd/afgewezen is.

Ook is het belangrijk dat de klant niet zomaar problemen kan veroorzaken als ze proberen te reserveren daarom moet de website fool proof worden en daarop goed getest worden.

1. **Zijn er bepaalde onderdelen die er niet in mogen zitten? (Don’t)**

Er mag onder geen enkele optie een terugstortingsmogelijkheid zijn ook is het belangrijk dat niemand van buitenaf of derde partij de betalingen kan inzien.

1. **Moet er een overzicht gemaakt worden voor de klant? Zo ja:**

Er moet een overzicht zijn voor de aangesloten restaurants. De optie voor het inzien van betalingen hoeft niet op het dashboard van de digendo medewerkers te zien zijn.

* 1. **Hoe moet de data te zien zijn voor de klant die de data wil zien?**De data moet te zien zijn in een pagina. Hierin moet te zien zijn wanneer een betaling is uitgevoerd, om welke reservering het gaat en welke klant. Op het dashboard zelf moeten alleen reserveringen te zien zijn waar een betaling voor is gedaan en wanneer een reservering handmatig toegevoegd wordt zonder betaling. Verder moet er ook een status bericht zijn voor als de betaling uiteindelijk afgerond is.

1. **Na afloop van een betaling, hoe wilt u de klant laten weten dat er een betaling is uitgevoerd?**

Hier moet iets voor gemaakt worden waarin verwerkt wordt als de betaling is uitgevoerd. Deze moet ook alleen te zien zijn als de module Betalingen gekozen is door een specifieke klant. Wanneer de betaling niet uitgevoerd is, moet hier een error voor gemaakt worden. Tegelijkertijd moet er een email gestuurd worden naar het bedrijf en de klant.

1. **Waar zal de data van een betaling opgeslagen worden?**

Hiervoor is al een database tafel die nog uitgebreid moet worden naar de data die de Mollie API doorgeeft en de data om de betaling met een reservering te kunnen koppelen. Verder moet ook voor elk bedrijf een key gemaakt worden voor Mollie en die linken bij het afrekenen en het doorsturen van de betaling.

# Samenvatting Interview

*Aangezien er momenteel geen mogelijkheid is om een betaling uit te voeren is het belangrijk voor het bedrijf dat een functie voor betaalmethodes belangrijk zal worden, hiervoor is het ook belangrijk dat de data goed opgeslagen wordt in de database en de data voor elke bedrijven te zien is op hun dashboard. Ook is het belangrijk dat de data goed verwerkt wordt en ook goed opgeslagen wordt. Ook is het belangrijk dat alleen bedrijven met de betaal module hier iets mee te maken hebben en niet de bedrijven die daar geen gebruik van maken. De vraag naar een methode om online betalingen te kunnen maken is zeker nodig nu het erg normaal is om dit te doen.*

*Ook is het belangrijk dat de klant nu kan tegenhouden dat er gereserveerd wordt maar er niemand op komt dagen, er is nu geen manier voor de banken om te gaan klagen, aangezien Digendo gebruik maakt van een andere partij. De kostenverschil en gebruik rondom Mollie is beter dan dat van een bank of andere partijen er zijn meer mogelijkheden, support van Mollie en algemeen makkelijker om te gebruiken. De Api wordt ook bijgehouden en is daarom beter behandelbaar voor een website als Digendo.*

*Voor Digendo zelf is het belangrijk dat de functie alle mogelijkheden afvangt als er van buitenaf geprobeerd wordt om de functie kapot te maken en mag er op geen moment een optie zijn voor derde partijen om te API uit te kunnen lezen.*

*Voor de klant is het ook belangrijk dat er een overzicht is over de binnenkomende betalingen en hoeveel ze gemaakt hebben over een totaal aantal tijd. De verwerking van de data gebeurt in het begin en aan het eind van de betaling, ook is het belangrijk dat er een aparte database tafel wordt aangemaakt waar de betalingen in staan en gelinkt worden met de reservering.*

*Tot slot, zal er goed nagedacht moeten worden hoe de data uiteindelijk wordt opgeslagen en hoe de data via Mollie op te halen is om die op te slaan in de database van Digendo. En dat de data van een bedrijf niet te zien is door andere bedrijven, om deze reden zal er gebruik gemaakt worden van foreign Keys om de data vergelijking met een DB query te versimpelen.*

***Handtekening Projectleider:***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**