1. **Welke gevolgen ervaart de organisatie momenteel van onvolledige of foutieve klantinformatie?**

Als er een fout in informeren wordt gemaakt door de klant wordt dit nog steeds in rekening gebracht bij de klant, anders zelf. Als er een fout blijkt te zijn doorgevoerd kan dit ook niet in rekening worden gebracht bij de klant (denk aan te lang aanrecht, verkeerde wand). Kost ook meer tijd met bestellen en opnieuw installeren (ongeveer 8 weken extra, extreem voorbeeld). Bij iedere keuken gaat wel iets mis. In de huidige prijs wordt er al rekening gehouden met mogelijke fouten (bijvoorbeeld binnengekomen kapot deurtje die dan later vervangen wordt). Domste fout: Monteur laad keuken in, begint te monteren en blijkt hij het verkeerde werkblad te hebben gepakt nadat hij het al gezaagd had.

1. **Wat is de visie van Pronk Ergo op het verbeteren van het advies- en ontwerpproces?**

Een meedenkende digitale checklist. Mogelijk door middel van AI, maar het idee is dat een checklist makkelijk deels automatisch wordt ingevuld.

1. **Hoeveel vrijheid krijgen adviseurs om hun eigen werkwijze te kiezen?**

Het zijn experts dus Pronk Ergo probeert ze niet te vertellen hoe ze hun werk doen. Het is niet handig om alle gesprekken te doen en naderhand alle formulieren in te vullen natuurlijk. Ter plekken invullen handig. Vullen ter plekke even snel in, fout gevoelig, achteraf opschonen.

1. **Zijn er specifieke eisen qua tijd, kosten, of inzet van personeel bij de implementatie van een nieuw systeem?**

Liever proof of concept ontwikkelen. Voorwaarden: Cloud (Pronk heeft office 365 pakket) omgeving. Maak geen zorgen over implementatie, pas met tijd over kunnen we ernaar kijken. Eerst focus bij POC. Mooi werkend tool die iedereen kan overtuigen.

1. **Hoeveel verandering in het werkproces van adviseurs en calculatieafdeling is acceptabel?**

De meeste verkopers vinden het prima om over te stappen naar digitaal, maar er is 1 tegen zijn pensioen aan die het er misschien niet mee eens zal zijn, maar dat is geen probleem.

1. **Hoe ziet u de rol van digitalisering binnen dit proces (automatisering vs. menselijke input)?**

Zie 2: Meedenkende checklist. Ferre heeft zelf ook gekeken naar digitale bestaande tools, zoals een configurator die door een ex collega ontwikkeld was.

1. **Wanneer zou je dit project als geslaagd beschouwen?**

Lat heel hoog: mensen papierloos laten werken. Voor nu alleen 1 verkoper als proefkonijn een checklist in laten vullen via nieuwe oplossing en kijken of dit kwaliteit oplevert.

1. **Wat is naar uw mening een slechte richting voor het project? Of, wat zou volgens u een slechte oplossing zijn voor het probleem?**

Niet zelf doordenken wat er nog bij moet op de checklist. Altijd even navragen bij iemand in het bedrijf, hopelijk niks daar aan verandert.

1. **Is de checklist al geoptimaliseerd qua hoeveelheid informatie die echt nodig is om een keuken te ontwerpen?**

Zo ingericht dat er echt geen informatie zal missen. Al 5-10 jaar ontwikkeld.

1. **Hoeveel dingen kan een klant invullen?**

Een tijd lang op website producttests, maar leverde niks op qua aantal afspraken. Kan wel al dienen als input voor de checklist, bekijken hoe mensen met de keuzehulp interacten en zo al info in de checklist zetten. Bijv: “Wil u verder brainstormen over uw keuken?” dan bellen met bot om vragen te stellen over de keuken voor info op de checklist.

1. **Zijn de klanten überhaupt wel via een checklist in te boxen?**

Er zijn verschillende checklists voor verschillende productsoorten. Wordt wel van te voren om type beperking gevraagd (slecht staan, grijpfunctie). Redelijk generiek vast te leggen, verschillende checklists dus niet nodig.

1. **In hoeverre zijn de verschillende afdelingen op elkaar ingewerkt?**

Er is behoefte aan een systeem waarin ingevulde vragenlijsten direct vindbaar zijn. Op die manier raken ze ook niet snel kwijt. Web app met lijst van ingevulde checklists was goede optie.

**Key stakeholders: Verkopers, calculatie afdeling en Ferre zelf.**