|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| <KPI Scorecard>  **Project Initiatie Document** | | |
|  |  |  |
|  |  |  |



Documenthistorie

**Revisies**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Status** | **Datum** | **Wijzigingen** | |
| **0.1** | Concept | 20-03-2022 | 1e opzet projectplan |  |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |
|  |  |  |  | |

**Goedkeuring**Dit document behoeft de volgende goedkeuringen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum ggkd** | **Naam** | **Functie** | **Paraaf** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Distributie**Dit document is verstuurd aan:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum verzending** | **Naam** | **Functie** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Gerefereerde documenten**In dit document wordt verwezen naar de volgende documenten:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Document | Titel | Datum | Versie | Auteur |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Managementsamenvatting

<Een managementsamenvatting wordt helemaal op het einde geschreven het geeft een totaalbeeld van de inhoud van dit document, van elk hoofdstuk komt hieronder dus kort iets terug, de kopjes zijn ter indicatie. Let op: het is dus geen inleiding>

Doel van dit document

Aanleiding

Doelstellingen

Aanpak

Planning

Inhoudsopgave

Inhoud

[1 Inleiding 5](#_Toc98852106)

[2 Achtergrond 6](#_Toc98852107)

[3 Projectdefinitie 7](#_Toc98852108)

[3.1 Probleemstelling 7](#_Toc98852109)

[3.2 Projectdoelstellingen 8](#_Toc98852110)

[3.3 Projectomgeving 8](#_Toc98852111)

[3.4 Projectaanpak 8](#_Toc98852112)

[3.5 Scope & Uitsluitingen 8](#_Toc98852113)

[3.6 Uitgangspunten & Randvoorwaarden 9](#_Toc98852114)

[*Uitgangspunten* 9](#_Toc98852115)

[*Randvoorwaarden* 9](#_Toc98852116)

[3.7 Beschikbare middelen 9](#_Toc98852117)

[3.8 Afhankelijkheden 9](#_Toc98852118)

[4 Projectorganisatiestructuur 10](#_Toc98852119)

[4.1 Opdrachtgever 10](#_Toc98852120)

[4.2 Projectleider 10](#_Toc98852121)

[4.3 Projectlid 11](#_Toc98852122)

[5 Producten 12](#_Toc98852123)

[5.1 Productdecompositiestructuur 12](#_Toc98852124)

[5.2 Productstroomschema 12](#_Toc98852125)

[5.3 Productbeschrijvingen 12](#_Toc98852126)

[6 Planning 14](#_Toc98852127)

# Inleiding

Het vierde semester van de Associate Degree opleiding is het afstudeersemester. Dit semester staat in het teken van stage lopen en ik zal moeten kunnen aantonen dat ik in een professionele werkomgeving een bijdrage kan leveren op Associate Degree niveau. Dit document zal gebruikt worden als richtlijn voor het afstudeerproject, zodat het project in de juiste richting gestuurd wordt.

Drechtstad Automatisering wilt een Drechtstad scoreportaal hebben, die door meerdere externe tenants en gebruikers te benaderen is om hun score te publiceren over de digitaliseringssystemen. Het doel van de opdracht is om te meten hoe tevreden een klant is over digitaliseringssystemen binnen hun organisatie.

Ernst-Jan Reinders, die werkzaam is bij Drechtstad Automatisering, zal mij begeleiding met dit project. Hij heeft kennis en ervaring met het maken van apps in het Microsoft Power Platform. Zijn rol is dus om mij te begeleiden en met hem zal ik keuzes maken voor het project. De opdrachtgever is Ron de Koe, eigenaar van Drechtstad Automatisering. Met hem zal ik overleggen hoe het project eruit komt te zien.

Tijdens dit semester ga ik werken aan afstudeeractiviteiten en bereid ik mij voor op afstudeerwerkzaamheden. Hiernaast ga ik kennis opdoen van de benodigde technieken en tools die gebruikt gaan worden voor het project. Daarnaast ga ik natuurlijk aan de opdracht werken en zal ik het product aan het einde van de periode opleveren en presenteren.

Het eindproduct zal bestaan uit twee Microsoft Power Platform apps. Hoe die eruit gaan zien moet ik nog onderzoeken, apps kunnen namelijk op twee manieren gemaakt worden. Het product zal aan het einde van mijn stage periode worden opgeleverd.

# Achtergrond

Drechtstad Automatisering levert digitaliseringssystemen aan verschillende klanten. Het bedrijf begeleidt mkb-bedrijven bij kantoorautomatisering en strategische vraagstukken. Dat doen ze door de bedrijfsprocessen te analyseren en die te vertalen in optimale ICT-oplossingen.

Het bedrijf verdiept zich in de werkprocessen van hun klanten en brengen deze stap voor stap in kaart. Met dit inzicht kan er snel beoordeelt worden of verbetering in het bedrijfsproces mogelijk is.

Met het Microsoft Power Platform worden er snel en doeltreffend bedrijfsapplicaties ontwikkeld, er worden standaard processen geautomatiseerd met handige digitale workflows en er wordt realtime inzicht in digitale gegevens aangeboden.

# Projectdefinitie

## Probleemstelling

De mening vragen van een klant over een product/systeem kan lastig zijn. Dit wordt bijvoorbeeld via de mail gedaan of per sms, maar vaak wordt er niet op gereageerd. Daarnaast willen bedrijven niet teveel tijd besteden aan het maken en versturen van een enquête. Dit moet dus op een betere manier kunnen. Volgens [dit artikel](https://qualaroo.com/blog/how-to-ask-for-feedback-without-annoying-your-customers/) ontvangen Amerikanen meer dan 7 miljard enquête verzoeken, waarvan er maar 37% wordt ingevuld op zijn best.

[Dit artikel](https://www.optimonk.com/best-ways-to-get-customer-feedback/) geeft tips over hoe je als bedrijf het beste feedback kan vragen aan je klanten. Wat mij erg opviel is dat bijna alle manieren korte en makkelijk zijn.

[Dit wetenschappelijke artikel](https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=74100) beschrijft ook dat feedback van klanten van groot belang is. Klanttevredenheid voorspelt klantbehoud, loyaliteit en het opnieuw kopen van producten. Er is ook ontdekt dat er voor elke procentuele toename in klanttevredenheid, er een gemiddelde toename is van 2.37% van het investeringsrendement.

Er zijn veel artikelen te vinden die gaan over hoe je het beste je klanten feedback kan vragen en waarom klanten geen feedback geven. Voor bedrijven is het dus belangrijk om feedback te ontvangen van hun klanten en dit probleem komt dus erg vaak voor. Als dit probleem zou blijven, dan zouden bedrijven zich niet/lastiger kunnen verbeteren.

Dit project is dus van belang omdat de feedback van klanten waardevol en belangrijk is. Het is vaak lastig te pijlen wat klanten vinden/voelen. Door feedback te vragen aan klanten kun je als bedrijf jezelf verbeteren.

To Do:

* Meer onderzoek over klanten feedback

## Projectdoelstellingen

Het doel van dit project is om klanten van Drechtstad Automatisering op een geautomatiseerde manier hun tevredenheid te meten, zodat Drechtstad Automatisering inzicht heeft over de tevredenheid en mogelijkheid heeft om zich te verbeteren.

## Projectomgeving

Stakeholders:

Drechtstad Automatisering, klanten van Drechtstad Automatisering.

Drechtstad Automatisering is betrokken bij dit project omdat het bedrijf de feedback van de klant terugkrijgt en ze kunnen enquêtes aanmaken.

De klanten van Drechtstad Automatisering zijn ook betrokken omdat de klanten feedback moeten geven over een systeem. De klanten zijn bedrijven waarvoor Drechtstad Automatisering producten heeft ontwikkeld.

## Projectaanpak

In het project zal er gebruik gemaakt worden van de Scrum werkmethode. Scrum is agile en zo kan er flexibel gewerkt worden. Er wordt gewerkt in sprints, korte periodes. Aan het einde van een sprint wordt er een deel van het product opgeleverd. Ik zal een Trello board bijhouden zodat ik goed overzicht heb over de Requirements en de dingen die ik wil gaan doen.

## Scope & Uitsluitingen

Wat er ontwikkeld gaat worden:

* Een app voor Drechtstad Automatisering met:
* Een dashboard waar klant feedback bekeken kan worden.
* Een dashboard waar enquêtes beheerd kunnen worden.
* Een app voor klanten van Drechtstad Automatisering met:
* Een dashboard waar de mening gegeven kan worden.

## Uitgangspunten & Randvoorwaarden

Uitgangspunten

* Voldoende momenten waarop ik feedback kan vragen
* Mocht er verduidelijking nodig zijn voor het project, dat ik mijn bedrijfsbegeleider kan aanspreken.

Randvoorwaarden

* Voldoende begeleiding

## Beschikbare middelen

Gedurende 18 weken lang ben ik 8 weken lang 2 dagen per week op kantoor; mijn begeleider is dan ook aanwezig. Daarna ga ik 10 weken lang 5 dagen in de week stage lopen, waarvan ik ook een aantal dagen per week thuis zal werken. Wanneer ik thuis werk kan ik altijd vragen stellen via Microsoft Teams. Daarnaast zal ik een 7 uur durende cursus gaan volgen over het maken van apps in het Microsoft Power Platform.

## Afhankelijkheden

Programma’s:

* Microsoft Power Platform.
* Een Email waarmee ik in de 365 omgeving van Drechtstad Automatisering kan werken.

# Projectorganisatiestructuur

Opdrachtgever

Drechtstad Automatisering

Projectleider

Jitske

Projectlid

Jitske

Projectlid

Projectlid

## Opdrachtgever

Rol: Ron de Koe, eigenaar van Drechtstad Automatisering is de opdrachtgever.

Verantwoordelijkheden: begeleiden van de student en het beoordelen van de opdracht.

Taken: de voortgang van de opdracht bespreken en begeleiding bieden.

## Projectleider

Rol: eindverantwoordelijke voor de realisatie van het project.

Verantwoordelijkheden: planning maken, uitvoeren van het project, en de voortgang in de gaten houden.

Taken: plannen, bijhouden en beoordelen van de werkzaamheden.

## Projectlid

Rol: De taken uitvoeren en de applicatie bouwen

Verantwoordelijkheid: feedback vragen, werkende app bouwen

Taken: individuele taken uitvoeren

# Producten

## Productdecompositiestructuur

Eindproduct project

KPI Scorecard

Hoofdproduct A

App voor DA Automatisering

Hoofdproduct B

App voor de klanten

A2 Product

Statistiek

A1 Product

Enquêtes beheren

B1 Product

Enquêtes invullen

## Productstroomschema

A1 Product 🡪 B1 Product 🡪 A2 Product

## Productbeschrijvingen

Het eindproduct bestaat uit twee hoofdproducten: een app waar Drechtstad Automatisering de feedback van klanten kan inzien, en een app voor de klant waarin een korte enquête staat. De ingevulde informatie in de enquête wordt opgeslagen in een database en wordt weer opgehaald in de app voor Drechtstad Automatisering.

Doel:

Het doel is dat Drechtstad Automatisering feedback kan krijgen van hun klanten en zo eventueel hun producten kunnen verbeteren.

Samenstelling:

In het Microsoft Power Platform wordt er gebruik gemaakt van low-code. De “Flows” zijn de logica, vergelijkbaar met het maken van een flowchart. Er kunnen ook plugins gemaakt worden. Er zijn twee verschillende soorten apps die gemaakt kunnen worden: een canvas app, dit is een app bedoeld voor mobile of tablets en is meer visueel, of een model driven app; dit soort apps zijn minder visueel en kunnen voor desktop gebruikt worden. Hoe de apps er precies uit komen te zien moet nog overlegd worden.

Bronnen:

Informatie wordt gegeven van de bedrijfsbegeleider.

Kwaliteitscriteria:

Een goed werkende app die op de juiste manier een bericht kan versturen naar de klanten.

Goedkeuring:

Dit document zal worden beoordeeld door de afstudeerbegeleider.

Distributie:

Dit document zal gestuurd worden naar de afstudeerbegeleider.

# Planning

Week 1-8:

Deze weken staan in het teken van het onderzoeken, uitproberen en het uitwerken van het project. Eerst zal ik gaan onderzoeken naar het Power Platform, vervolgens zal ik hiermee gaan oefenen en zal ik het project uitwerken en beslissingen maken. Het project uitwerken en beslissingen maken zal ik samen doen met mijn bedrijfsbegeleider.

Week 10-18

Deze weken staan in het teken van het maken van het eindproduct. In deze weken zal ik gebruik maken van Scrum en vraag ik regelmatig feedback aan mijn begeleider.

**Bijlage 1:** **Kwaliteitseisen PID** <Deze bijlage verwijderen indien PID gemaakt is>

Beoordelingscriteria voor het PID:

**Algemeen**

* Goed Nederlands
* Zakelijk taalgebruik
* Geen wij, we, ik
* Zorg voor dezelfde lettertypes en stijl door het document heen
* Schrijf het op voor de klant/opdrachtgever
* Geen vakjargon
* Worden de hoofdstukken en onderdelen netjes ingeleid? Dus niet zomaar een tabel of plaatje neerzetten, maar ook even uitleggen wat de lezer hier kan zien.

**Voorblad**

* Kies een echte titel waaruit blijkt waar het project over gaat
* Let op consistente gegevens op voorblad, header, footer en versiebeheer
* Lege velden tussen <>, invullen of weghalen
* Neem altijd je klas en groepsnummer op

**Onderdelen**

* Versie beheer
* Management samenvatting max 1 pagina.

**Hoofdstuk 3 Projectdefinitie**

Projectdoelstellingen

* Wat moet er gerealiseerd worden, onderliggende probleem
* Zolang je “waarom” kunt vragen is de doelstelling niet compleet

Gekozen aanpak

* Hoe ga je het aanpakken?

De Producten

* Beschrijving van alle producten op een SMART manier.

Uitsluitingen

* Wat doe je niet, randvoorwaarden en afhankelijkheden

**Hoofdstuk 4 Projectorganisatie structuur**

* Organigram
* Beschrijving de rollen via taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden
* Het moet duidelijk zijn wie welke rol vervult

**Hoofdstuk 5 Producten**

* Zijn het echt producten (geen processen)
* Staan ze op de juiste plek?
* Zijn ze compleet?
* Komen de op te leveren producten terug in H1?

**Hoofdstuk 6 Planning**

* Vertaling van de producten uit de PDS in taken en activiteiten.
* Wie doet wat en wanneer en in welke volgorde
* Initiële planning voor hele project
* Detailplanning voor eerste fase