

# Sales afdeling nulmeting.

## Doel

Het doel van dit onderzoek is erachter te komen hoe de salesafdeling met de backend omgaat en wat hun ervaringen/frustraties m.b.t. de backend zijn.

## Onderzoeksvragen

Hoe gaat de salesafdeling met de backend om?

Wat zijn hun ervaringen/frustraties m.b.t. de backend?

## Methodologie

Semigestructureerd interview met salesmanager.

## Participanten

### Kennis

Participant moet goed overzicht en inzicht in de workflow hebben over een groep gebruikers. In dit geval de salesafdeling.

### Methodiek

Semigestructureerd interview. Er is een lijst van vragen waar doorheen gelopen moet worden. Maar tussendoor moet er de ruimte zijn om door te vragen.

### Materiaal

De computer die de participant gewend zijn te gebruiken.

### Procedure

De locatie van het interview is geen belangrijke factor. Er moet verbinding met backend van de webshop gemaakt kunnen worden.

### Intro

Even voorstellen.

Doel van interview uitleggen.

Vragen of het gesprek opgenomen mag worden.

### Achtergrond

1. Hoe zou je je functie en verantwoordelijkheden beschrijven?
2. Relatie tot het sales-team?

### Kern

#### Over afdeling

1. Wat kun je mij vertellen over de salesafdeling?
  - a. Wat voor verschillende functies zijn er binnen de salesafdeling?
  - b. Hoeveel medewerkers per functie?
  - c. Hoe vaak nieuwe medewerkers?

#### Workflow

1. Hoe ziet de workflow van de salesafdeling eruit? (Totaalplaatje)
2. Wat is de rol van de backend in deze workflow?

- a. Met welke regelmaat?
  - b. Hoeveel tijd gaat overal in zitten?
  - c. Wat is frustrerend? /Waar gaat het vaak mis?
  - d. Wat voor gevolgen brengt dat met zich mee?
3. Heeft u ideeën hoe de backend de workflow efficiënter kan maken?

### 3 Resultaten

Jeroen is de manager van de salesafdeling. De salesafdeling maakt ongeveer 10-15 min per dag gebruik van de backend. Ze moeten soms aanvragen voor nieuwe gebruikers (retailers, agents ed.) toestaan/ uitnodigen versturen.

Deze maand hebben ze nog een update gekregen om te zoeken op gebruikers. Ze hebben verder klachten meer. Als ze die wel hadden, was daar al iets aan gedaan.

De enige klacht die ze hebben is het feit dat de invoervelden voor longitude en latitude bij het aanmaken van een nieuwe gebruiker niet altijd correct automatisch worden ingevuld. Het lijkt Jeroen niet handig als sales meer zou kunnen in de backend. Het is beter om één iemand daarop te hebben zodat het geen chaos wordt.

### 4 Conclusie

De salesafdeling maakt heel weinig gebruik de backend. De enige klacht die ze hebben is een backend probleem.