[Het titelblad van het oorspronkelijke rapport was in orde. Op de volgende pagina kwam de onderstaande inhoudsopgave. (De paginanummering in deze tekst is niet exact overgenomen.)]

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**INLEIDING………………………………………………………………………………………….3**

**1. E-MAIL ADRES…………………………………………………………………………………..4**

UITVOERBAARHEID………………………………………………………………………………………..…...4

**2. KLACHTENBOX…………………………………………………………………………………5**

UITVOERBAARHEID…………………………………………………………………………………….………5

**3. FORUM………………………………………………………………………………………….....6**

3.1 DE ADMINISTRATOR………………………………………………………………………………….… …6

3.2 UITVOERBAARHEID……………………………………………………………………………………..….6

**4. ONLINE RECLAME MAKEN……………………………………………………………….…7**

4.1 KOSTEN…………………………………………………………………………………………………….…7

4.2 UITVOERBAARHEID………………………………………………………………………………….…….7

**5. WEBSHOP NAAST DE NORMALE WINKEL……………………………………………….8**

UITVOERBAARHEID……………………………………………………………………………………………8

**6. NIEUWS-ITEMS…………………………………………………………………………...…….9**

UITVOERBAARHEID………………………………………………………………………………..……..…..10

**7. CONCLUSIE……………………………………………………………………….…….……...11**

**Inleiding**

In opdracht van de groene bezorger werd de hanzen gecontacteerd om een adviesrapport te schrijven over de website van het bedrijf. Dit rapport is hieronder beschreven en geeft een paar mogelijke adviezen om de groene bezorger klantvriendelijker te laten verlopen.

De hanzen hebben 6 voorstellen beschreven,deze zullen in het rapport worden behandeld.

In het kort even weergegeven om wat voor voorstellen het gaan.

* Een e-mail adres van de zaak
* Een klachten-box
* Een forum
* Het online reclame maken
* Een webshop
* Nieuws-items

Vervolgens is het aan de groene bezorger om te beslissen welke applicaties toegevoegd.

Tot slot wordt het officiële advies beschreven.

1. **E-mail adres**

Als de groene bezorger webspace huurt zijn daar in de meeste gevallen e-mail adressen meegeleverd. Mocht dit niet zo zijn dan kan de groene bezorger zelf e-mail adressen kopen.

Een e-mail adres is ontzettend handig. Hiermee zou de klant heel makkelijk naar een simpel email adres kunnen mailen in plaats van [jantje2015@hotmail.com](mailto:jantje2015@hotmail.com) Een voorbeeld van een goed e-mail adres zou kunnen zijn [H.anderson@degroenebezorger.com](mailto:H.anderson@degroenebezorger.com) Door de naam achter de @ te gebruiken zou je meteen zien dat het om een legitiem bedrijfs e-email gaat. En niet door een particulier die een hotmail adres heeft aangemaakt om het bedrijf te regelen. Voor de groene bezorger is het makkelijker om [j.hanze@degroenebezorger.com](mailto:j.hanze@degroenebezorger.com) te onthouden dan jantje\_willempie\_hanze.

Klanten die minder makkelijk met internet overweg kunnen zouden dus via een e-mail adres nog steeds de vragen kunnen stellen.

Medewerkers worden makkelijker geïnformeerd over o.a. notulen van de vergaderingen,

Veranderingen, belangrijke mededelingen, vernieuwing in winkels of wanneer er bijvoorbeeld iets fout aangegeven staat in de reclame.

**Uitvoerbaarheid**

De groene bezorger zou email adressen aan moeten vragen en een lijst namen door moeten geven. De namen op de lijst krijgen een e-mail adres gebaseerd op initialen en achternaam gevolgd door @degroenebezorger.com

Een simpel voorbeeld: Jans Jorisma Pietersen zou worden [J.J.Pietersen@degroenebezorger.com](mailto:J.J.Pietersen@degroenebezorger.com)

Als de medewerker zijn e-mail adres krijgt zou het ongeveer 5-15 minuten kosten om het in te stellen op de eigen werkplek met een eigen e-mail programma / Thunderbird.

De uitleg over het instellen van de e-mail in het programma word beschreven voor Thunderbird en outlook expres. Deze wordt aan de medewerker gegeven in de vorm van een kleine handleiding.

[zo volgden nog 6 hoofdstukken, zie inhoudsopgave voor de titels ervan]

**7. Conclusie**

Er zijn nog heel veel mogelijkheden te bedenken om de website van *De Groene Bezorger* uit te breiden. Hierdoor kan de site een nog groter succes worden. Kijkt u vooral naar alle mogelijkheden en beslis zelf welke het beste bij het bedrijf passen. Dit zijn slechts een paar uitwerkingen van mogelijke verbeteringen.

Nog even in het kort alle voorstellen. Geordend op wat de Hanzen vinden wat het meest nodig acht.

* Een e-mail adres van de zaak
* Een klachten-box
* Het online reclame maken
* Een forum
* Een webshop
* Nieuws-items