Het bedrijf dat koffieautomaten leaset heeft meerdere afdelingen, zoals Onderhoud, Sales (waaronder Klantenservice valt), Inkoop en Management. Op dit moment werken deze afdelingen via e-mail en Excel om informatie door te geven. Dit werkt niet altijd handig en zorgt voor fouten. In dit verslag gaan we kijken naar manieren om dit beter te regelen.

1. Huidige Situatie

* Afdelingen: Onderhoud, Sales/Klantenservice, Inkoop, Management.
* Communicatie: Nu worden klantgegevens via e-mail en Excel bijgehouden. Dit is onhandig en het duurt lang om informatie te delen.
* Gegevensbeheer: Informatie van klanten, zoals naam, adres, problemen en contracten, wordt handmatig opgeslagen. Er is geen centraal systeem waar iedereen makkelijk bij kan.
* Toegang tot informatie: Iedereen moet bepaalde informatie kunnen inzien, maar niet iedereen mag gegevens aanpassen. Bijvoorbeeld: alleen Klantenservice en Management mogen klantgegevens wijzigen.

2. Oplossingen

2.1. Centraal Systeem voor Gegevens

We stellen voor om een centraal systeem te maken waar alle belangrijke gegevens van klanten worden opgeslagen, zoals naam, adres, probleem, betalingsstatus en contractinformatie. Dit systeem zorgt ervoor dat iedereen makkelijk toegang heeft tot de informatie die ze nodig hebben.

* Wat moet erin komen:
  + Klantgegevens kunnen worden opgeslagen en aangepast door de afdelingen die dat mogen, zoals Klantenservice.
  + Overzicht van betalingen, problemen en eerdere contacten met klanten.
  + Notificaties om klanten eraan te herinneren dat hun gegevens up-to-date moeten blijven.
  + Herinneringen aan klanten over niet-betaalde facturen of aflopende contracten.

2.2. Toegang per Afdeling

Elke afdeling krijgt toegang tot het deel van het systeem dat voor hen belangrijk is:

* Onderhoud: Ziet de lijst van onderhoudstaken en wanneer producten beschikbaar zijn voor reparaties.
* Inkoop: Kan voorraadbeheer doen en krijgt meldingen wanneer producten bijna op zijn.
* Sales/Klantenservice: Ziet klantinformatie, betalingsstatus en kan contracten opstellen en klantcontact beheren.

2.3. Automatische Meldingen

* Voorraadmeldingen: Het systeem stuurt een melding naar de inkoopafdeling wanneer producten bijna op zijn, zodat deze op tijd kunnen worden besteld.
* Factuurherinneringen: Automatische berichten naar klanten over openstaande facturen en meldingen naar de financiële afdeling bij te late betalingen.
* Contractbeheer: Meldingen voor aflopende contracten zodat de afdelingen op tijd actie kunnen ondernemen.

2.4. Planning en Onderhoud

Het systeem maakt het plannen van onderhoud makkelijker door:

* Beschikbaarheid van producten: Onderhoud kan pas worden ingepland als de juiste producten op voorraad zijn.
* Meldingen aan klanten: Klanten krijgen automatisch een bericht wanneer onderhoud gepland is, bijvoorbeeld een week van tevoren.

2.5. Intake en Contracten Opslaan

Bij het eerste gesprek met een klant worden alle gegevens in het systeem opgeslagen, zoals welke producten of pakketten de klant wil. Als de klant een contract ondertekent, wordt dit digitaal bevestigd en ook fysiek bewaard voor extra zekerheid.

2.6. Toegang via Computer of Tablet

Het systeem moet vooral werken op computers, maar kan ook toegankelijk zijn via tablets. Dit is handig voor medewerkers die onderweg zijn, zoals in de salesafdeling.

3. Styling en Technische Details

* Kleurenschema: Het systeem kan simpel worden gehouden, met kleuren die bij het logo van het bedrijf passen, zoals zwart met geel.
* Platform: Het systeem werkt vooral op pc’s, maar kan ook op tablets worden gebruikt.

4. Toekomstplannen

In de toekomst kan een klantenportaal worden toegevoegd, zodat klanten online storingen kunnen melden. Nu bellen klanten nog om storingen door te geven.