Verbetering van het Bedrijfsproces

Table of Contents

[Intro. 1](#_Toc55938248)

[1.Helpdesk 1](#_Toc55938249)

[1.1 Wie gaat de helpdeks beheren 1](#_Toc55938250)

[1.2 Hoe gaan we om met storingen en refunds? 1](#_Toc55938251)

[1.3 Wie repareert? 2](#_Toc55938252)

[2.Projectvoorbereiding 2](#_Toc55938253)

[3. Documentatie 2](#_Toc55938254)

[4. Voorraad beheer. 2](#_Toc55938255)

[5. Aftercare 2](#_Toc55938256)

[6.Responsetijden 2](#_Toc55938257)

[7. Opslag van Bedrijfsgegevens 2](#_Toc55938258)

[8. Onderhoud aan wasserettes 2](#_Toc55938259)

[9.Interne opleiding Pay2washmonteurs / helpdeskmedewerkers 2](#_Toc55938260)

# Intro.

Ondertussen bestaat Pay2wash alweer enkelen jaartjes, de afgelopen jaren hebben we veel geld en tijd geïnvesteerd in de App zelf. Nu is het tijd om de bedrijfsvoering te verbeteren. Momenteel lopen veel zaken door elkaar of worden dubbel uitgevoerd. In dit document wil ik wat pijnpunten bespreken waarvan ik vind dat we deze hebben en moeten verbeteren. Uiteraard hoort daar ook een mogelijke oplossing bij.

# 1.Helpdesk

Momenteel wordt de helpdesk uitgevoerd met het programma Missive, Missive is een gezamenlijke mailclient waar het help@pay2wash.nl email adres op binnen komt. Momenteel wordt de Helpdesk door Bas en/of Enzo gedaan. Helaas is het voor beide niet altijd mogelijk om kordaat te reageren op mailtjes van klanten, hierdoor ontstaat er frustratie van onze klanten wat uiteraard niet de bedoeling is.

## Wie gaat de helpdeks beheren

Ik stel voor om iemand van de Receptie in Geldrop er structureel iedere dag een half uur op te zetten. Meestal heb je in een half uur alles bijgewerkt. Op deze manier krijg je er structuur in, hoeft de klant niet lang te wachten en verspil je geen ontwikkel/monteurs capaciteit. Missive is ontzettend gebruiksvriendelijk, Momenteel hebben diverse klanten een forwarder naar pay2wash.nl dat betekent dat er helpdesk requesten van Klanten tussen zitten.

Dit is naar mijn mening niet handig, ik zou persoonlijk een extra email adres aanmaken en bij Missive hangen waar deze requesten op binnenkomen zodat je ze wel kan monitoren maar niet per ongeluk oplost.

## Hoe gaan we om met storingen en refunds?

-Een helpdesk medewerker moet de mogelijkheid hebben om transactie te refundend in het Pay2wash portaal, een helpdeks medeweker hoeft niet te zien wat de omzetten zijn dat betekent dat er een gebruikersrol Helpdeks bij moet komen die Alleen logboeken, gebruikers, machines en transacties kan inzien om op deze manier de werkzaamheden correct uit te kunnen voeren.

## Wie repareert?

# 2.Projectvoorbereiding

# 3. Documentatie

# 4. Voorraad beheer.

# 5. Aftercare

# 6.Responsetijden

# 7. Opslag van Bedrijfsgegevens

# 8. Onderhoud aan wasserettes

# 9.Interne opleiding Pay2washmonteurs / helpdeskmedewerkers