



Plan van Aanpak

Team ATAG



Shkar Baneii, Tim Spies & Mirja Vink
26 oktober 2020

Studenten

Naam: Shkar Baneii
Studie: ICT Infrastructure & Security Management, HAN Arnhem
E-mail: s.baneii@student.han.nl

Naam: Tim Spies
Studie: ICT Infrastructure & Security Management, HAN Arnhem
E-mail: t.spies@student.han.nl

Naam: Mirja Vink
Studie: Finance and Control, HAN Nijmegen
E-mail: md.vink@student.han.nl

Bedrijf

Naam: ATAG Benelux
Adres: Impact 83, 9621RZ Duiven
Telefoonnummer: 026 8821100

Bedrijfsbegeleider

Naam: Jan van Os
Functie: Innovatie Manager ATAG Benelux
E-mail: jvanos@atagbenelux.com

Projectbegeleider

Naam: Hubert Bijsterveld
Functie: Minor Smart Industry docent
E-mail: hubert.bijsterveld@han.nl

Versiebeheer

De volgende versies van het document zijn beschikbaar:

Datum	Auteur(s)	Referentie	Versie
19-10-20	S. Baneii, T. Spies, M. Vink	Initiële versie	1.0
26-10-20	S. Baneii, T. Spies, M. Vink	Probleemstelling en doel scherp	1.1
3-11-20	S. Baneii, T. Spies, M. Vink	Bedrijfsbeschrijving	1.2

Bij het uitbrengen van een nieuwe versie komen alle voorgaande versies te vervallen.

Goedkeuring

De volgende versies van het document zijn goedgekeurd:

Datum	Auteur(s)	Status	Versie
			1.0

Inhoudsopgave

1	Bedrijfsbeschrijving	5
2	Probleemstelling	8
2.1	Aanleiding	8
2.2	Probleemstelling	8
2.3	Doelstelling	8
3	Onderzoeksvragen en -methode	9
3.1	Hoofd- en deelvragen	9
3.2	Onderzoeksmethode	9
4	Projectgrenzen en Randvoorwaarden	10
4.1	Projectgrenzen	10
4.2	Scope	10
4.3	Beschikbaarheid opdrachtgever en begeleiders	11
4.4	Resources	11
5	Projectmethode	12
6	Projectorganisatie en communicatie	13
7	Planning & Risico's	14
7.1	Planning	14
7.2	Risico's	14
8	Bibliografie	15
9	Bijlagen	16
9.1	Planning	16

1 Bedrijfsbeschrijving

ATAG Benelux is een vooraanstaande leverancier van keukenapparatuur en consumentenelektronica. ATAG is een Nederlands bedrijf en verkoopt keukenapparatuur onder de merken ATAG, Pelgrim en ETNA. Voor de merken ASKO en Hisense verzorgt ATAG ook de distributie en service van respectievelijk vaatwassers, wasmachines, -drogers en koelkasten en TV's. De verkoop van keukenapparatuur gaat via keuken vakhandel elektro retail, Online retail en via de keukenindustrie. ATAG Benelux telt momenteel 450 medewerkers. ATAG Benelux is gevestigd in Duiven.

Het merk ATAG is opgericht in 1948, in 1982 heeft het bedrijf Pelgrim overgenomen. In het jaar 2000 besloten ETNA, ATAG en Pelgrim de handen ineen te slaan en verder te gaan als ATAG Nederland B.V. ATAG is in 2008 overgenomen door het Sloveense Gorenje. In 2018 is Gorenje weer overgenomen door de Chinese Hisense Group. Hisense is een multinational die vertegenwoordigd is in meer dan 130 landen. In de infographic hieronder valt de verdere historie, de waarden, missie en visie van ATAG Benelux te zien. (ATAGBenelux, sd)



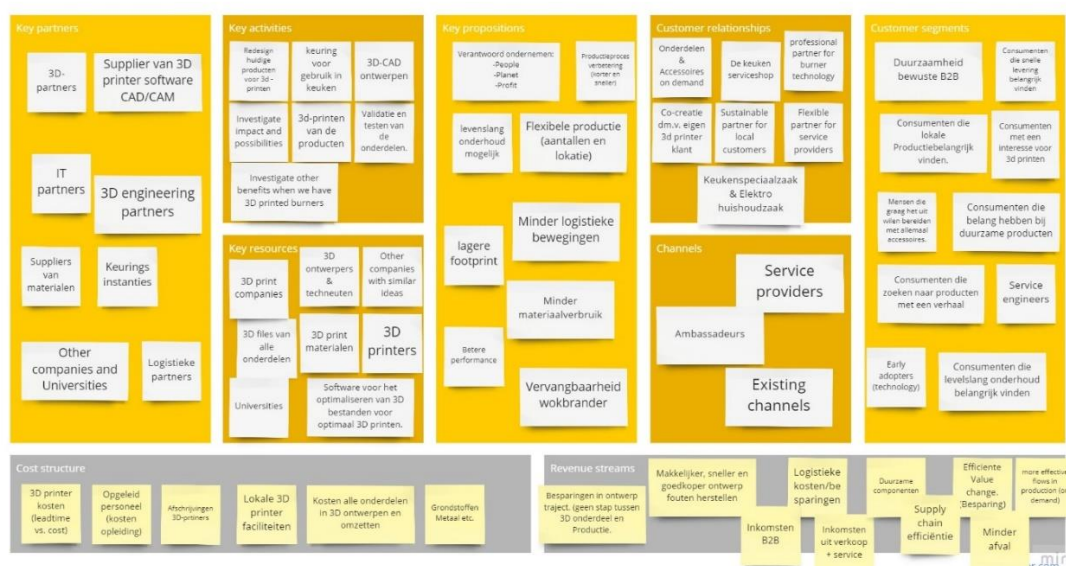
Figuur 1 - Infographic ATAG Benelux (ATAG, sd)

Om de organisatie ATAG Benelux beter in beeld te brengen, is het volgende Business Model Canvas (BMC) opgesteld. De visuele weergave hiervan valt te zien in figuur 2.

Key Partners	Key Activities	Value Proposition	Customer relationships	Customer Segments
<ul style="list-style-type: none"> Hisense Pelgrim ASKO ETNA 	<ul style="list-style-type: none"> Produceuren keukenapparatuur en onderdelen R&D 	<p>Leverancier van keukenapparatuur en consumentenelektronica onder de merken ATAG, Pelgrim en Etna.</p> <p>Passie voor koken, passie voor kwaliteit</p> <p>Verantwoord ondernemen met 3 P's (People, Planet, Profit).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Service desk De keuken serviceshop contact met verkooppunten (dealers) G8-garantie (bij aankoop van 4 of meer producten) Garantie en Registratie Handleidingen, Documentatie en Foutcodes Gebruik en Onderhoud Monteursbezoek Onderdelen en Accessoires Problemen en Storingen Atag Connect life app Kook Garantie ATAG's online kookinspiratie youtube kanaal (elke week nieuwe video) 	<ul style="list-style-type: none"> Home owners Kookfanaten
Key Resources <ul style="list-style-type: none"> Distributiecentrum Personeel Fabrieken 3D printers 		G8-garantie (bij aankoop van 4 of meer producten)	Channels <ul style="list-style-type: none"> Telefonisch, Live Chat en Mail. Ambassadeurs: kookblogs VTwonen Reclame via social media kanalen en TV 	
Cost Structure <ul style="list-style-type: none"> Vaste kosten: <ul style="list-style-type: none"> Gebouwen, personeel, R&D, ambassadeurs, reclame Variabele kosten: <ul style="list-style-type: none"> Voorraad produceren Sunk Costs (Voorraad die niet meer verkocht kan worden) 		Revenue Streams <ul style="list-style-type: none"> Naamsbekendheid Inkomsten uit verkoop 		

Figuur 2 - BMC ATAG

Omdat dit project gaat over 3D-printen, zijn de veranderingen die 3D-printen met zich meebrengt voor ATAG Benelux weergegeven in een nieuwe BMC. . 3D-printen is een grote verandering in het productieproces, daarom brengt het voor de hele organisatie veranderingen met zich mee.



Figuur 3: BMC 3D-printen ATAG

Een organogram geeft de organisatiestructuur van een organisatie weer. De hiërarchie, verdeling van taken en bevoegdheden en de informatie en communicatiekanalen worden weergegeven. Er zijn verschillende organisatiestructuren, maar uit het organogram blijkt dat ATAG een lijn-staforganisatie is.



Figuur 4 - Organogram

2 Probleemstelling

In dit hoofdstuk zal de aanleiding van het project worden besproken. Aan de hand van deze aanleiding zullen ook de probleemstelling en de doelstelling worden besproken.

2.1 Aanleiding

De missie van ATAG Benelux luidt: *"To be the leading and most successful provider of exciting and best-in-class cooking products and services in the Benelux."*

Een van ATAG haar kernwaarden is innovatie, daarom is ATAG continu bezig met het verbeteren van haar productieprocessen. Afgelopen halfjaar is er door een andere groep HAN-studenten een onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van 3D-printen binnen het serviceproces van ATAG. Naar aanleiding van dit onderzoek wil ATAG de mogelijkheid van 3D-printen binnen het productieproces onderzoeken.

2.2 Probleemstelling

ATAG is een vooraanstaand producent van keukenapparatuur. Keukenapparatuur bestaat uit een aantal standaard componenten. Deze componenten worden geproduceerd in grote hoeveelheden.

"De huidige productieprocessen van deze componenten zijn verouderd. Door het innoveren van productieprocessen, kunnen de doorlooptijd, kosten en het voorraadbeheer positief beïnvloed worden."

De huidige productieprocessen dwingen ATAG in het houden van een grote voorraad. Dit vergt een grote investering. ATAG streeft naar lang onderhoud voor haar producten te kunnen leveren, hierbij is een grote voorraad essentieel.

2.3 Doelstelling

Het doel van dit project is onderzoek doen naar de impact van 3D-printen van onderdeel x als alternatief voor normale productie bij ATAG.

Om vooraanstaand producent van keukenapparatuur te blijven wil ATAG de mogelijkheden van 3D-printen op het productieproces onderzoeken. 3D-printen is een van de productiemethoden waarbij het niet nodig is om een (grote) voorraad te houden.

Uit dit onderzoek zal een advies komen over het 3D-printen als alternatief voor normale productie bij ATAG voor onderdeel x. Tijdens dit onderzoek worden een aantal aspecten meegenomen:

- Time to market
- Flexibiliteit
- Investerings- en kostenbesparingen
- Duurzaamheid van het proces
- Mogelijkheid voor decentrale productie

3 Onderzoeksvragen en -methode

In dit hoofdstuk zal de hoofdvraag opgesteld worden, daarnaast zullen er een aantal deelvragen opgesteld worden, die ondersteunend zijn voor het beantwoorden van de hoofdvraag.

3.1 Hoofd- en deelvragen

De onderzoeksvraag van dit project luidt: "Wat is de impact van het 3D-printen van onderdeel x als alternatief voor normale productie op de processen, kosten en doorlooptijd van ATAG?"

Om deze hoofdvraag zo goed mogelijk te kunnen beantwoorden, zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- 1) Welke 3D-print techniek past het best bij ATAG?
- 2) Welke eisen stelt ATAG aan het 3D-print proces van onderdeel x?
- 3) Hoe ziet het huidige productieproces van onderdeel x eruit?
 - a) Wat is de huidige doorlooptijd van onderdeel x?
 - b) Wat zijn de huidige kosten van onderdeel x?
- 4) Hoe ziet het nieuwe productieproces van onderdeel x eruit als er gebruik gemaakt wordt van 3D-printen?
 - a) Wat zou de nieuwe doorlooptijd van onderdeel x zijn als er gebruik gemaakt wordt van 3D-printen?
 - b) Wat zijn de kosten van onderdeel x als er gebruikt gemaakt wordt van 3D-printen?
- 5) Welke veranderingen brengt 3D-printen voor ATAG met zich mee?
 - a) Wat is de impact op de kennis en vaardigheden van het personeel?
 - b) Wat is de meerwaarde met 3D-printen van onderdeel x voor ATAG?

3.2 Onderzoeksmethode

Voor dit onderzoek zal er gebruik worden gemaakt van deskresearch en interviews.

"Deskresearch is onderzoek dat wordt gedaan door bestaande informatie te gebruiken" (Scholl, 2012). De bronnen die gevonden worden bij dit deskresearch zullen beoordeeld moeten worden op hun betrouwbaarheid. Een methode om dit te doen is de CARS-methode (R. Harris, 2007) :

- **Credibility:** hoe geloofwaardig is een bron?
- **Accuracy:** hoe nauwkeurig is een bron?
- **Reasonableness:** hoe redelijk is een bron?
- **Support:** hoe betrouwbaar is een bron?

Tijdens dit onderzoek zal de CARS-methode toegepast worden op de bronnen die verzameld worden tijdens de deskresearch.

4 Projectgrenzen en Randvoorwaarden

Dit hoofdstuk beschrijft de grenzen en randvoorwaarden voor het project. Om dit project zo vloeiend mogelijk te laten verlopen, worden randvoorwaarden met de andere betrokken partijen van het project opgesteld. Randvoorwaarden zijn voorwaarden waar de opdrachtgever aan moet voldoen om het projectteam zo goed mogelijk te laten functioneren.

4.1 Projectgrenzen

Het project heeft een duur van 11 werkweken en bestaat uit een pre-game, sprints en post-game. Het start van het project is op 26 oktober 2020, in de planning heet de eerste week de pre-game. Deze week is bedoeld voor het verkrijgen van projectinformatie, afspraken met de opdrachtgever en voorbereidingen die nodig zijn om het project succesvol te laten lopen. Op 21 januari eindigt het project.

Het project is verdeeld in 5 sprints van tijdsintervallen van 2 weken, behalve de laatste sprint, die bedraagt 1 week. Na elke sprint worden taken opgeleverd. De laatste week post-game is bedoeld voor het presenteren van de projectresultaten en de aan beveiligingen voor een vervolg.

4.2 Scope

Dit onderzoek zal zich focussen op één specifiek onderdeel van ATAG.

Dit onderzoek zal zich focussen alleen focussen op de mogelijkheid van 3D-printen als alternatief voor de normale productie.

Tijdens dit onderzoek zal een keuze gemaakt worden voor één specifieke 3D-printtechniek. De uitwerking van dit onderzoek zal zich beperken tot deze techniek.

Door de beperkte tijd is de keuze gemaakt om onderstaande deliverable niet uit te werken

- Welke invloed heeft 3D-printen op de marketingstrategie?

4.3 Beschikbaarheid opdrachtgever en begeleiders

Tijdens het project kan de projectgroep beroep doen op de opdrachtgever en begeleiders met als reden het uitvragen van informatie over het onderzoek. De volgende kanalen staan ter beschikking om contact op te nemen met de opdrachtgever en begeleiders:

- Microsoft Teams
- Mail
- Telefonisch

Iedere week vindt op maandag om 09:00 een vergadering plaats waarin de voortgang van de projectgroep wordt besproken met de opdrachtgever en begeleiders. Wanneer nodig kan gedurende de werkweek een extra vergadering worden ingepland door de projectgroep in overeenstemming met de opdrachtgever en/of begeleiders.

Om de voortgang te bewaken verwacht de projectgroep dat snel gereageerd wordt op berichten (via mail of via Teams). Het liefst dezelfde dag, maar uiterlijk de eerstvolgende werkdag. Onder een werkdag wordt verstaan: Maandag t/m vrijdag van 09:00 – 17:00

4.4 Resources

Voor het uit te voeren project is het van belang dat het projectteam toegang heeft tot interne informatie van ATAG en haar processen en andere relevante middelen. Volgende resources zijn van belang bij dit project:

- Financiële informatie van ATAG
- Afdeling R&D en Finance van ATAG
- Voorafgaande onderzoeken naar 3D-printen binnen ATAG
- Een Microsoft Teams omgeving voor overleg met opdrachtgever en begeleiders.
- Informatie betreffende huidige productieprocessen

5 Projectmethode

Voor dit project gaat het team gebruik maken van een Agile werkwijze aan de hand van Scrum ontwikkelmethode (van der Wardt, 2020). Deze methode is als effectief ervaren door meerdere teamleden uit de voorgaande projectervaringen. Tijdens dit project worden de volgende scrum-onderdelen gebruikt:

1) Scrumbord

Het Scrumbord bestaat uit een bord met de kolommen To do, Doing, Review en Done. Onder To do hangen de taken van de huidige sprint. Tijdens de Daily Standup verplaatst het team deze taken naar Doing, Review of Done. Het doel is om het overzicht van de taken te behouden.

2) Product Backlog

De Product Backlog bestaat uit een lijst met items die uitgevoerd moet worden gedurende het project. Hier komen requirements te staan, op basis van deze requirements gaan wij taken uitschrijven. De teamleden werken deze taken gedurende het project uit.

3) Sprint Backlog

De Sprint Backlog bestaat uit een lijst met items die uit de product Backlog zijn geselecteerd voor de desbetreffende sprint. Dit gebeurt bij iedere sprint.

4) Sprint planning

De Sprint planning stelt het doel vast voor de aankomende sprint, deze planning is meer specifiek dan de globale projectplanning. Het team werkt deze planning vlak voor de sprint uit en houdt een sprint periode aan van 2 weken.

5) Sprint review

De Sprint review is het oplevermoment en presentatie van de resultaten van de sprint. In de sprint review gaat het team een deel van het onderzoek opleveren, de belanghebbenden hebben dan de mogelijkheid om hier feedback op te geven.

6) Daily Standup

Het team bespreek dagelijks in maximaal 15 minuten de voortgang en eventuele knelpunten. Op deze manier is het duidelijk welke taken actief of afgerond zijn, en of er eventuele knelpunten zijn. Het doel is om zo transparant mogelijk te blijven binnen het team. Tijdens de Daily Standup meeting beantwoord iedere teamlid de volgende drie vragen:

- 1) Wat heb ik bereikt sinds de vorige Daily standup?
- 2) Wat ga ik vandaag oppakken?
- 3) Verwacht ik knelpunten, kan het team mij daarbij helpen?

6 Projectorganisatie en communicatie

In Tabel 1 - Contactgegevens

zijn de contactgegevens te vinden alle betrokkenen bij dit project.

Naam	Rol	Emailadres
Shkar Baneii	Projectlid	S.Baneii@student.han.nl
Tim Spies	Projectlid	T.Spies@student.han.nl
Mirja Vink	Projectlid	MD.Vink@student.han.nl
Hubert Bijsterveld	Begeleider (HAN)	hubert.bijsterveld@han.nl
Jan van Os	Opdrachtgever (ATAG)	jvanos@atagbenelux.com
Sjoerd van Haaster	Begeleider (ATAG)	svanhaaster@atagbenelux.com

Tabel 1 - Contactgegevens

Vanuit privacy oogpunt is ervoor gekozen om telefoonnummers niet te vermelden in dit document.

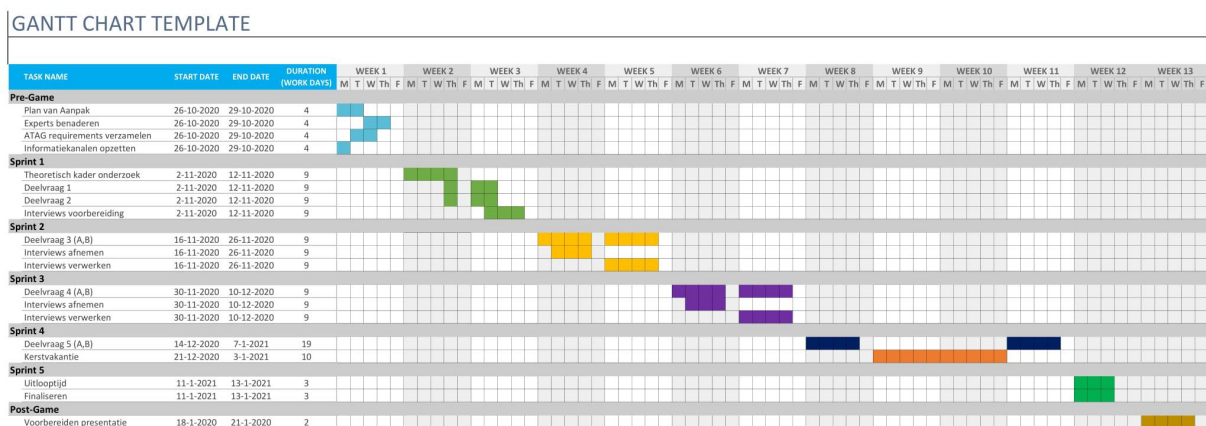
De studenten zullen maandag tot en met donderdag werken aan dit project. Vanwege huidige omstandigheden zal dit veelal vanuit huis gebeuren. De normale werkdag van 09:00 tot 16:00 uur zal worden aangehouden door het team. Indien een projectlid onverhoopt later of afwezig is, dient het projectlid dit te communiceren met de andere projectleden. Geplande afwezigheid dient tijdig doorgegeven te worden aan de andere projectleden, zodat hiermee rekening kan worden gehouden in de planning en verdeling van taken.

7 Planning & Risico's

Om zo min mogelijk vertraging op te lopen maakt het team een globale project planning en brengt het team de mogelijke risico's in kaart.

7.1 Planning

Het project bestaat in totaal uit elf werk weken en is opgedeeld in sprints. De eerste sprint is de Pre-Game en duurt uit één week, in deze sprint treft het team voorbereidingen voor het project. De volgende vijf sprints bestaan iedere uit twee weken waarin de deelvragen en uiteindelijk de hoofdvraag wordt uitgewerkt. Aan het eind van het project volgt de Post-Game sprint, bestaande uit één week. De Post-Game is de afsluitende fase waarin het team de eindpresentatie voorbereidt. Voor een grotere versie van de planning, zie: 9.1 Planning



Figuur 5 - Planning

7.2 Risico's

De onderstaande tabel geeft de mogelijke risico's voor het project weer met daarbij de preventieve maatregel en mogelijke alternatieve maatregel. Risico's bestaan bij ieder project, door hierop voorbereid te zijn, kunnen wij de impact verminderen en mogelijke schade verkleinen.

Risico	Maatregel	Alternatieve maatregel
Projectlid is afwezig zonder te vermelden	Benaderen via de afgesproken communicatiekanalen	Indien nodig nemen de teamleden de taken van de afwezige over
Stakeholder is niet beschikbaar	Afspraken maken via teams	Mogelijk met een vervangend persoon afspreken
Vastlopen bij een taak	Goed gebruik maken van de Scrum DSU	Opdrachtgever om hulp vragen
Laptop defect/stuk	Werken in de OneDrive om het werk te kunnen hervatten met een vervangende laptop.	Op de HAN een laptop huren om het werk te hervatten.
Internetstoring	Afspreken bij een teamlid om het werk te hervatten.	HAN-faciliteiten gebruiken om het werk te hervatten

Tabel 2 Risico's

8 Bibliografie

(sd). Opgehaald van ATAGBenelux: <https://www.atagbenelux.com/nl>

(sd). Opgehaald van ATAG: <https://www.atag.nl/>

Gantt-chart. (sd). Opgehaald van <https://www.teamgantt.com/what-is-a-gantt-chart>

R. Harris, A. S. (2007). *Evaluating Internet Research Sources*. Opgehaald van Andyspinks:
<http://andyspinks.com/evaluating-websites/>

van der Wardt, R. (2020, oktober 21). *wat-is-scrum-animatieserie*. Opgehaald van
[agilescrumgroup.nl: https://agilescrumgroup.nl/wat-is-scrum-animatieserie/](https://agilescrumgroup.nl/wat-is-scrum-animatieserie/)

9.1 Planning

