HOPPENBROUWERS COMMUNICATIESYSTEEM

TECHNASIUM JACOB-ROELANDSLYCEUM V4OO1

5-6-2019

VOORWOORD

Wij zijn leerlingen uit VWO 4 van het Jacob-Roelandslyceum in Boxtel. Wij zijn dit project aangegaan in samenwerking met Hoppenbrouwers als opdracht voor periode 3 en 4 bij Technasium.

Wij hebben erg genoten van dit project, doordat het probleem veel verschillende gebieden omvatte. Het probleem had niet maar één onderdeel, maar omvatte meerdere kleine problemen. Hierdoor hadden wij de mogelijkheid om wanneer we ergens vastliepen even te focussen op een ander onderdeel, zodat we in rust na konden denken over de delen waarmee we vastliepen en zo tot een betere oplossing te komen. Omdat de onderdelen erg van elkaar verschilden, was het voor ons makkelijk om aan iedereen een onderdeel toe te wijzen dat binnen zijn of haar interesses viel.

Ook was de communicatie met het bedrijf erg fijn. Onze vragen werden snel en goed beantwoord, waardoor we nooit te lang vastliepen. Hierom willen wij Hoppenbrouwers, met name onze opdrachtgevers, bedanken voor de goede samenwerking. Zij hebben ons erg geholpen, waardoor wij tot het beste uiteindelijke concept zijn gekomen.

Daarnaast willen wij de sectie Technasium op het Jacob-Roelandslyceum bedanken, in het bijzonder meneer de docenten, voor het kritisch kijken naar ons proces. Dit heeft ervoor gezorgd dat de kwaliteit van ons project sterk is toegenomen.

INHOUD

Voorwoord 1
Samenvatting 3
Inleiding 4
Vooronderzoek 5
Huidige systeem 5
Programma van eisen 5
Behoeftebepaling 6
Al bestaande oplossingen 7
TimeTap 7
Flex Appeal 7
Keuzemenu 8
Interne sociale media 8
Organisatorisch en technisch 9
Ideeën 9
Doorverbinden 10
Opzoekprogramma 10
Beschikbaarheid 11
Op kantoor 11
Op locatie 12
Concepten 14
Visitekaartje 14
Opzoekprogramma 15
App 18
Introductiefilmpje 19
Inhoud 20
Conclusie 21
Aanbeveling 22
Productbeschrijving 23
Bronnenlijst 24

SAMENVATTING

In dit verslag worden oplossingen voor het probleem van Hoppenbrouwers besproken. Dit probleem houdt in dat er veel telefoontjes binnenkomen bij de receptie, en de receptionisten niet weten naar wie die allemaal doorverbonden moeten worden, en of degene naar wie de telefoontjes doorverbonden moet worden, beschikbaar is. Voor het bedenken van oplossingen wordt het huidige systeem van Hoppenbrouwers, Atrium, uitgebreid bekeken, wat de eisen waaraan het uiteindelijke concept aan moet voldoen zijn, wat de behoeften zijn van de opdrachtgever en ook wordt geïnventariseerd welke al bestaande oplossingen er al op de markt zijn voor dit probleem. Die al bestaande oplossingen zijn meer sociale mediaplatformen dan een oplossing voor het probleem, dus worden er nieuwe oplossingen bedacht. Waarvan een deel voor het aangeven van de beschikbaarheid is. Dit onderdeel wordt nog een keer onderverdeeld in werknemers op kantoor en werknemers op locatie, maar uiteindelijk blijkt dat er vanuit gegaan mag worden dat iedereen een mobiele telefoon heeft, wat voor meer mogelijkheden zorgt en ervoor zorgt dat voor alle werknemers dezelfde oplossing geldt, namelijk een app. Een ander deel is het opzoeken van naar wie doorverbonden moet worden, dit had een directe oplossing, namelijk een zoekprogramma waar gezocht kan worden op categorie. Om het probleem nog een deel te voorkomen is er een wijziging in de visitekaartjes plaatsgevonden en om het uiteindelijke volledige nieuwe systeem te introduceren wordt een introductievideo gebruikt.

INLEIDING

Hoppenbrouwers is een groot installatiebedrijf dat in meerdere branches werkt, met ruim duizend medewerkers en negen vestigingen in Zuid- en Midden-Nederland. Doordat het bedrijf veel verschillende specialisaties heeft is het lastig om alles overzichtelijk te houden. Op de kantoren doet het bedrijf dit door afdelingen te maken. Deze afdelingen hebben eigen gebieden binnen het gebouw. Op deze afdelingen wordt gewerkt in teams. Deze teams zitten allemaal aan een “eiland” dat bestaat uit bureaus en ze hebben beschikking tot whiteboards. Om de omgeving inspirerend en verassend te houden, wisselen de teams eens in de zoveel tijd van plaats. Ook heeft het bedrijf een vierentwintig uursservice, dit houdt in dat er ’s nachts altijd monteurs bereikbaar moeten zijn om problemen op te lossen bij de klanten van Hoppenbrouwers.

Doordat Hoppenbrouwers een groot bedrijf is in veel verschillende branches, krijgt de receptie veel telefoontjes binnen met elk een ander doel. Er komen dagelijks ongeveer vijfhonderd telefoontjes binnen. Hiervan is een groot deel een klant die iemand binnen het bedrijf moet spreken. Voor de receptionisten is het dan lastig bepalen naar wie doorverbonden moet worden en of diegene beschikbaar is op dat moment. Hierdoor moeten de klanten lang wachten terwijl de receptioniste dit opzoekt. Dit proces duurt te lang voor het aantal telefoontjes dat binnen komt, wat tijd en dus ook geld kost.

Dit is niet ideaal, daarom wordt er door Hoppenbrouwers gevraagd naar een oplossing, zodat de receptionisten goed weten naar wie doorverbonden moet worden en of diegene op dat moment beschikbaar is om te bellen.

VOORONDERZOEK

Voor het vooronderzoek zijn een aantal losse onderdelen uitgewerkt, zodat er een zo goed mogelijk uiteindelijk concept uit het project komt. Waarbij voldaan wordt aan de behoefte van de opdrachtgever en de eisen van het project. Ook is er geïnventariseerd wat voor ideeën in dit onderdeel al bedacht zijn.

HUIDIGE SYSTEEM

Wanneer er op dit moment wordt gebeld naar Hoppenbrouwers, wat zo'n vijfhonderd keer per dag gebeurt, moet een receptioniste doorverbinden naar de juiste afdeling. Vaak is niet duidelijk naar wie specifiek doorverbonden moet worden en moet de receptioniste door vragen te stellen aan de beller meer te weten komen over het project of de persoon in kwestie. Als hierna duidelijk is naar wie of welke afdeling doorverbonden moet worden, wordt naar deze persoon of afdeling doorverbonden. Als het de receptioniste na het stellen van de vragen nog steeds niet duidelijk is naar wie of welke afdeling doorverbonden moet worden, zal de receptioniste moeten rondvragen op verschillende afdelingen of zij weten om welk project het gaat.

Om erachter te komen naar wie of welke afdeling doorverbonden moet worden, gebruiken de receptionisten het programma Atrium, hierin staan alle projecten opgeslagen met relaties tussen personen en locaties. Met de verkregen informatie kan de receptioniste in Atrium naar het juiste project of de juiste persoon gezocht worden. Als deze is gevonden kan in het telefoonsysteem My Portal het desbetreffende nummer worden gevonden en hiernaar doorverbonden worden.

In het huidige systeem hebben alle werknemers toestemming tot Atrium, dit is een groot voordeel omdat iedereen toegang tot alle informatie in Atrium heeft, dat zorgt ervoor dat niet voor elk beetje informatie naar de receptie gebeld moet worden. Daarnaast kan de receptie informatie vinden over projecten waar ze niets vanaf weten. Het is echter nog niet mogelijk om in Atrium te zien of iemand beschikbaar is, waardoor de receptioniste een medewerker mis kan lopen, wat later weer voor extra telefoontjes zorgt. Als laatste is het systeem verouderd en kan niet iedereen goed met het systeem omgaan.

PROGRAMMA VAN EISEN

Vooraf is een programma van eisen gemaakt met alle dingen waaraan het eindproduct moet voldoen om goed te zijn. Hierbij zijn de eisen:

- In een oogopslag dient het product duidelijk te maken waar een werknemer is en of deze beschikbaar is.
- Het product dient het mogelijk te maken voor ieder persoon in de vestiging om binnen een halve minuut door te verbinden naar de persoon die hij of zij moet spreken.
- Het product dient toegankelijk te zijn voor elke medewerker van hoppenbrouwers.
- Het product dient op alle plaatsen binnen het gebouw te gebruiken te zijn.
- Het product dient te voldoen aan de privacywet.
- Het product dient het mogelijk te maken door te verbinden naar werknemers die op locatie aan het werk zijn.

Een enkel organisatorische oplossing blijkt na korte toetsing aan het programma van eisen niet mogelijk. Om deze reden is besloten geen specifiek programma van eisen te maken voor een organisatorische oplossing.

BEHOEFTEBEPALING

In het programma van eisen zijn al een aantal wensen van de opdrachtgever besproken. Een van de eisen die Hoppenbrouwers stelde is dat ze het liefst geen keuzemenu willen, omdat ze zoveel mogelijk telefoonverkeer persoonlijk willen beantwoorden. Verder behoudt iedere vestiging het liefst hun huidige telefoonnummers van elke vestiging.

De receptionisten hebben een aantal behoeften aangegeven. Een van de belangrijkste behoeften was dat het nieuwe systeem aan moet sluiten op het programma Atrium of het programma Group Wise, waarin ze hun agenda en mail bijhouden. Ze willen ook dat ze de aanwezigheid van hun collega naar wie ze moeten doorverbinden in een keer kunnen zien. Ze willen dus niet eerst in diens agenda moeten kijken of diegene een afspraak heeft en of deze binnen of buiten de vestiging is. De aanwezigheid moet dus sneller zichtbaar zijn. Het systeem moet niet ingewikkeld zijn en makkelijk te gebruiken. Door middel van projectnaam, locatie, medewerkers of team moeten ze alle informatie erover kunnen vinden. Het moet ook mogelijk zijn om evt. naar een andere collega door te verbinden zodat de klanten niet terug hoeven te bellen.

Hieronder staan de hierboven genoemde behoeftes opgesomd:

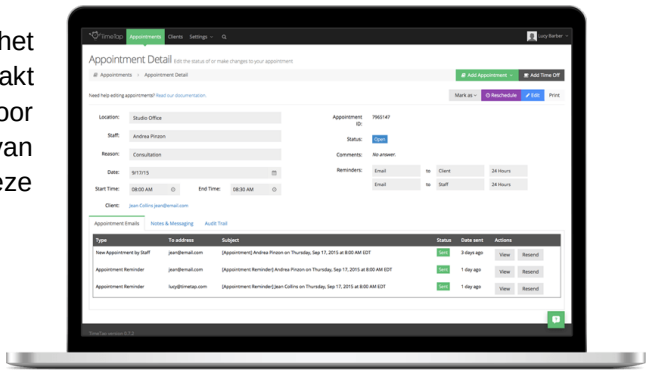
- De opdrachtgever wil geen keuzemenu of antwoordapparaat omdat ze alle klanten persoonlijk te woord wil staan.
- De opdrachtgever wil een oplossing die aansluit op een van de huidige programma's, Atrium of Group Wise.
- De opdrachtgever wil een oplossing waarbij makkelijk te zien is of de collega's aanwezig zijn en ze kunnen bellen.
- De opdrachtgever wil een oplossing waarbij het liefst de telefoonnummers hetzelfde blijven en dat er geen centraal nummer komt.
- De opdrachtgever wil een handig en gemakkelijk systeem dat goed te gebruiken is.
- De opdrachtgever wil alle informatie over een project kunnen vinden op basis van slechts een projectnaam, locatie, medewerkers of team van het project.
- De opdrachtgever wil een product dat de receptionisten helpt het telefooncontact tussen opdrachtgever en contactpersoon zo spoedig mogelijk te laten verlopen.

AL BESTAANDE OPLOSSINGEN

De opdrachtgever heeft aangegeven dat de keuze van een al bestaande oplossing ook een mogelijkheid is. Hierbij is het wel erg belangrijk om dat systeem dan helemaal uit te werken en een manier te bedenken om het te linken aan het huidige systeem. Na alle mogelijkheden uitgewerkt te hebben, is tot de conclusie gekomen dat geen van de bestaande systemen, die bekeken zijn, goed bij Hoppenbrouwers zou werken. Dit kwam doordat alle systemen op een ander probleem focussen dan wat werkelijk het probleem was.

TIMETAP

TimeTap is een programma dat de communicatie binnen het bedrijf verbetert, doordat het voor alle werknemers mogelijk maakt de planning en projecten van hun collega's kunnen zien. Hierdoor krijgen werknemers een beeld van de beschikbaarheid van collega's. Daarnaast is te zien welke projecten er zijn, wat deze inhouden en wie aan deze projecten werken.



De voordelen aan dit systeem zijn dat je weet waar mensen zijn, waar ze mee bezig zijn en of ze beschikbaar zijn. Ook bespaart TimeTap tijd en moeite, omdat je collega's sneller kunt bereiken of snel kunt zien dat ze niet bereikbaar zijn. Hierdoor hoeft de klant niet lang in de wacht te staan, wat dus klantvriendelijk is. Echter is nog onduidelijk of collega's beschikbaar zijn, als zij bijvoorbeeld plotseling een gesprek of vergadering hebben.

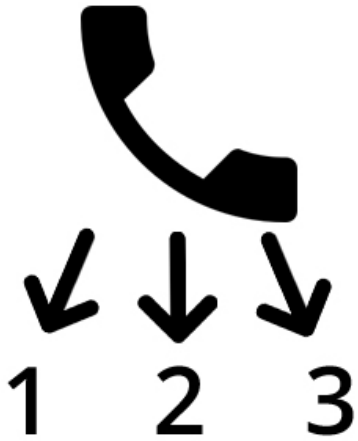
FLEX APPEAL

Flex-Appeal is een app die de communicatie binnen een bedrijf verzorgt. Deze zorgt ervoor dat een whatsapp- of facebookgroep niet nodig is. De app maakt een tijdlijn voor elke medewerker, zodat deze persoon goed kan zien wat er in het bedrijf gebeurt. De app maakt het ook mogelijk Privéberichten te sturen naar collega’s en groepen te maken van afdelingen. Op de tijdlijn kunnen nieuwsberichten binnen het bedrijf worden gedeeld. Zo blijft iedereen op de hoogte van de gebeurtenissen binnen het bedrijf. De app maakt het inwerken van nieuwe werknemers makkelijker, doordat het door de werkgever gekozen quizzen en trainingen aanbiedt. In de app wordt het vinden van een vervanger makkelijker en is er ook een overzicht van alle medewerkers met foto en naam.

Het grote voordeel aan deze app is het feit dat alles wat met het bedrijf te maken heeft op een plek op je telefoon te vinden is. Het nadeel aan deze app is dat het waarschijnlijk niet compatibel is met de agenda en het opzoekprogramma dat Hoppenbrouwers al heeft.

KEUZEMENU

Een keuzemenu is een systeem dat telefoontjes automatisch opneemt wanneer een klant naar het bedrijf belt. De klant krijgt een bandje te horen dat hem of haar aan de hand van gemaakte keuzes doorverbindt naar de juiste persoon of afdeling. Eventueel kan het keuzemenu naar een receptioniste doorverbinden. Het doel van een keuzemenu is om klanten accuraat door te sturen zonder dat daar receptionisten nodig voor zijn.



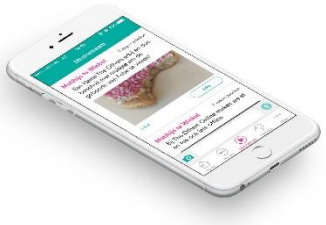
De voordelen van een keuzemenu zijn dat je geen limiet hebt aan de hoeveelheid klanten die tegelijk geholpen kunnen worden, omdat het systeem alle inkomende telefoontjes tegelijkertijd op kan nemen. Daarnaast zijn minder receptionisten nodig, omdat de telefoontjes die zijn meteen doorverbonden kunnen worden en niet eerst nog via een receptioniste hoeven te gaan. Daar staat tegenover dat een keuzemenu een minder persoonlijke ervaring is tegenover de klanten, omdat hun telefoontjes niet worden opgenomen door een receptioniste, maar door een van tevoren ingesproken stem. Om deze reden heeft deze oplossing niet de voorkeur van de opdrachtgever.

INTERNE SOCIALE MEDIA

Tijdens het zoeken naar al bestaande oplossingen is gezocht op interne communicatieplatform, deze zijn drie gevonden en bij elk is uitgezocht hoe het precies werkt, maar al snel bleek dat dit het probleem niet op zou lossen.

Zo is er bijvoorbeeld gekeken naar Speakap. Dit is een programma dat de communicatie in het bedrijf tussen medewerkers organiseert. Een soort sociale media waarmee onderling berichten gestuurd kunnen worden en bestanden gedeeld worden. Dit is an sich een goed product dat een waardevolle toevoeging voor het bedrijf kan zijn, maar bij Hoppenbrouwers is het niet interessant, omdat het de problemen van het doorverbinden of de beschikbaarheid niet oplost. Eventueel zou via de app nog gevraagd kunnen worden of iemand beschikbaar is, maar dat kan nu ook via de telefoon. Bovendien kan iemand die niet beschikbaar is vaak niet reageren, want anders zou diegene wel beschikbaar zijn. Om deze redenen was dit niet de oplossing voor het probleem.

Ook kwam Incrowd voorbij als intern communicatieplatform. Dit is net als Speakap een soort interne sociale media voor een bedrijf, en zal ook niets bijdragen aan de oplossing voor de problemen bij Hoppenbrouwers.



Ditzelfde geldt ook bij Thinqid, een ander privé sociaal mediaplatform, het zou niets toevoegen wat betreft het opzoeken van medewerkers en zien of die medewerkers op dat moment beschikbaar zijn.

ORGANISATORISCH EN TECHNISCH

In het begin van de opdracht is door Hoppenbrouwers aangegeven dat er zowel naar organisatorische als technische oplossingen gekeken kan worden. Hierdoor was vooraf het idee om voor beide een concept te bedenken, maar al snel was tot de conclusie gekomen dat het concrete probleem met een technische oplossing het beste opgelost kan worden. Hierom zijn technische oplossingen voor de problemen bedacht. Uit een overleg met Hoppenbrouwers is geconcludeerd dat een organisatorische manier om het probleem te voorkomen en een manier om de concepten te introduceren binnen het bedrijf goede aanvullingen zijn aan de technische oplossing. Later zijn deze manieren nog uitgedacht en uitgewerkt.

IDEEËN

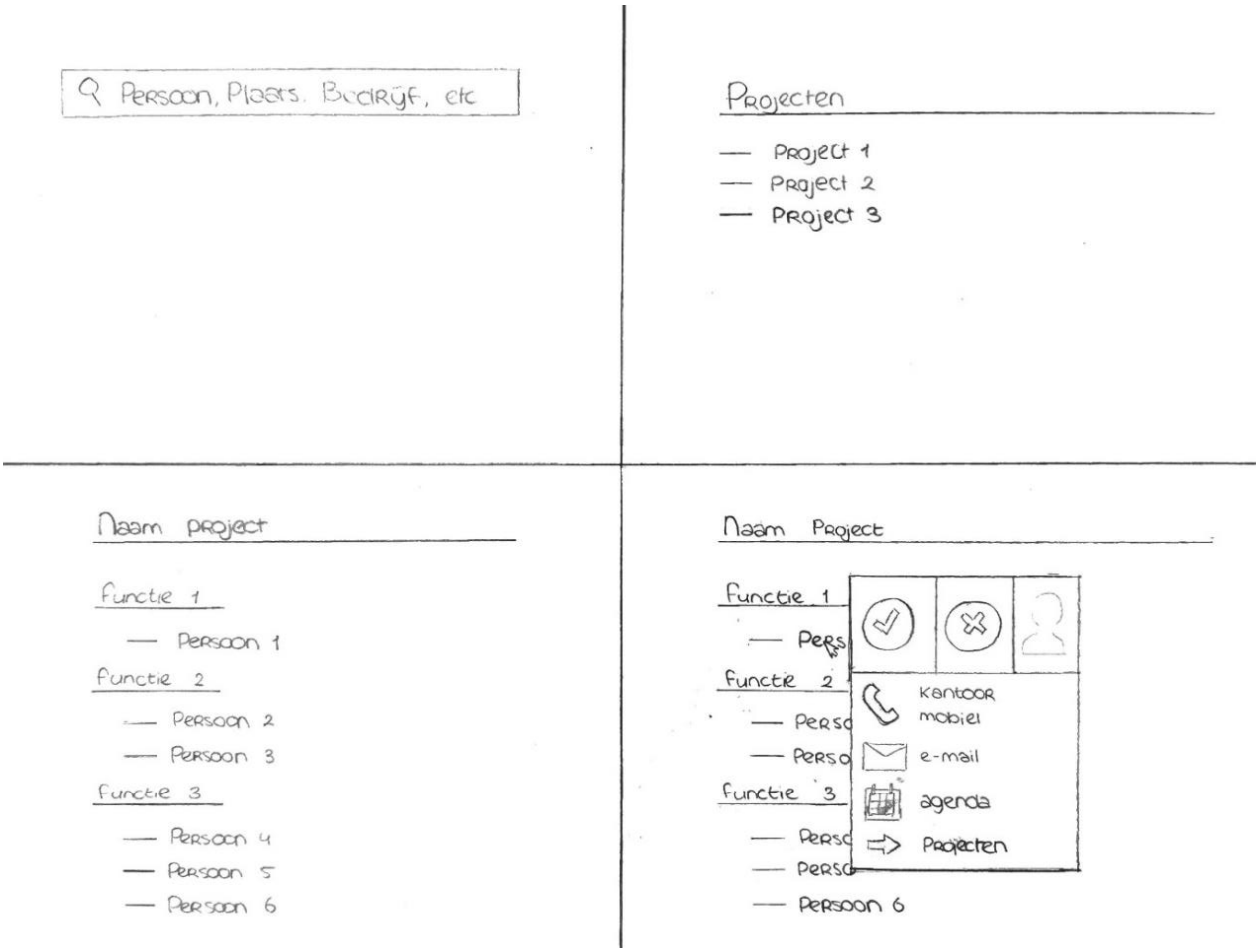
Voordat de ideeën bedacht zijn, is in een flowchart de verloop van een telefoontje weergegeven. Hierdoor werd het mogelijk om te zien waar knelpunten zitten, zodat deze concrete problemen opgelost kunnen worden.

DOORVERBINDEN

Het eerste punt, waar op dit moment de receptie tegenaan loopt, is het doorverbinden naar. Dit komt doordat het bedrijf zo groot is en het nu lastig is voor de receptionist om op te zoeken naar wie doorverbonden moet worden.

OPZOEKPROGRAMMA

Om het probleem van erachter komen naar wie doorverbonden moet worden op te lossen is een opzoekprogramma bedacht. Het is een zoekprogramma waarmee de gewenste persoon bereikt kan worden door middel van bepaalde zoekopdrachten, namelijk de naam van de persoon zelf, de naam van het project, de naam van de opdrachtgever of de naam van de afdeling. Dit is ook deel van de uiteindelijk oplossing en is later uitgebreid uitgelegd.



Dit is het stappenplan van hoe dat er dan uit zou zien. Linksboven is de zoekbalk, waar de zoekopdracht ingevoerd wordt, weergegeven. Daar rechts van staan de verschillende projecten die iets met die zoekopdracht te maken hebben. De verschillende functies binnen de projecten staan linksonder, met daar rechts van het scherm wat te zien wordt, wanneer op een persoon geklikt wordt.

BESCHIKBAARHEID

Het tweede punt, waar door de receptie op dit moment vastgelopen wordt, is het controleren van of iemand beschikbaar is op dat moment. Dit wordt op dit moment niet gecontroleerd. Hoe aan de receptie duidelijk wordt gemaakt dat iemand wel of niet beschikbaar is, is onder opzoekprogramma uitgelegd, maar voor diegene om aan te geven of die beschikbaar is, is nog niet mogelijk. Om ervoor te zorgen dat dat wel kan, zijn een aantal oplossingen bedacht.

OP KANTOOR

Er werken bij Hoppenbrouwers mensen op het kantoor, zij hebben allemaal een vaste telefoon. Voor deze medewerkers zijn verschillende ideeën bedacht van het opgeven van hun beschikbaarheid.

KNOP BUREAU

Een knop op alle bureaus was het eerste idee. Hierbij zou wel duidelijk moeten zijn wie op dat moment aan welk bureau zit, omdat er gewisseld van plek wordt. Deze knop zou opvallend moeten zijn, omdat anders vergeten wordt om het aan te geven. Het nadeel hieraan is dat mensen snel vergeten om dat bij te houden en dan misschien beschikbaar staan als ze dat helemaal niet zijn, of niet beschikbaar staan terwijl ze dat wel zijn. Dit idee is snel afgevallen, omdat er vanuit gegaan mag worden dat iedereen een mobiel heeft, wat het aantal mogelijkheden een stuk groter zou maken.

MELDING BIJ DEUREN

Er is even gedacht aan het plaatsen van een schermpje bij alle deuren waarop mensen hun beschikbaarheid aan moeten geven om door de deur te kunnen. Dit idee was geen goede optie, omdat mensen dan te lang stil zouden staan bij alle deuren en er misschien zelfs rijen gevormd kunnen worden. Dit zou te veel tijd kosten en het werk te erg onderbreken. Wat echter wel handig zou zijn, is dat mensen niet kunnen vergeten aan te geven of ze beschikbaar zijn.

AUTOMATISCHE DETECTIE MET CORRECTIEKNOP

Om te zorgen dat de beschikbaarheid opgeven niet vergeten wordt, was het idee om de beschikbaarheid automatisch te maken, door middel van een sensor. Hierdoor kunnen mensen het niet vergeten, want de medewerkers worden beschikbaar of niet beschikbaar gemeld zonder dat de degene het zelf weet. Echter kan het voorkomen dat iemand aanwezig is aan diens bureau, maar niet beschikbaar is. als oplossing hierop is de correctieknop bedacht. Dit is een knop op het bureau van de medewerker waarop aangegeven kan worden dat diegene toch niet beschikbaar is.

Het automatische deel van de beschikbaarheid wordt met een sensor geregeld. Verschillende mogelijke sensoren kunnen zijn:

- PIR-sensor. Dit is een bewegingsdetectie.
    - Voordeel: Het is een goedkope oplossing.
    - Nadeel: Het detecteert geen aanwezigheid als de medewerker stil zit.

- Druksensor. Deze zouden dan in de stoelen geplaatst worden.
    - Voordeel: Het is duidelijk dat iemand zit te werken.
    - Nadeel: Wanneer de medewerker wel in zijn kantoor is, maar niet zit, detecteert de sensor geen aanwezigheid.
- Warmte sensor. Kan de lichaamswarmte van mensen detecteren.
    - Voordeel: Doordat de warmte gedetecteerd wordt, is de persoon ook zichtbaar als diegene niet aan diens bureau zit, maar rond loopt.
    - Nadelen:
        - Detecteert wellicht ook hitte van apparaten of koffie/thee.
        - Dit is een dure optie.
- Aanwezigheidsdetectie via wifi. Door middel van radiogolven die worden belemmerd door mensen in de ruimte, deze belemmeringen zorgen voor verschillende patronen in de ontvangen radiosignalen. Dit wordt gedetecteerd door een computer en die weet dat er iemand in de ruimte is.
    - Voordeel:
        - Dit systeem detecteert alleen mensen en geen andere dingen.
        - Het systeem zou zelfs kunnen herkennen wie er in de ruimte is.
    - Nadelen:
        - Het is een jong systeem dus er kunnen onverwachte fouten in optreden.
        - Er zijn nog geen bekende kosten, maar naar verwachting is het een zeer prijzig systeem.

Na overleg met Hoppenbrouwers kwam de conclusie dat dit alles een te dure optie zou zijn. Sowieso is het nadeel aan dit systeem dat sommige werknemers ook een werkmobiel hebben en vaker beschikbaar zijn, dan alleen aan het bureau.

OP LOCATIE

De oplossingen die bedacht zijn voor op het kantoor kunnen niet wanneer iemand ook op locatie werkt. Voor deze werknemers zijn alternatieven bedacht, omdat al de mobiele medewerkers ook een mobiele telefoon van het bedrijf hebben. Dit creëert meer mogelijkheden.

SLEUTELHANGER/ARMBAND

Een mogelijke oplossing voor werknemers die op locatie werken, zou een sleutelhanger of armband kunnen zijn. Iedereen behoort deze dan altijd bij te houden, zodat de beschikbaarheid altijd opgegeven kan worden. Dit zou ook kunnen voor werknemers die op kantoor werken, wat ervoor zou zorgen dat niet voor beide groepen medewerkers een oplossing bedacht hoeft te worden, maar voor allemaal een gezamenlijke.

De sleutelhanger zou, als herinnering aan het opgeven van de beschikbaarheid, eens per uur bijvoorbeeld kunnen trillen. Op die manier vergeten werknemers niet om de beschikbaarheid ook daadwerkelijk aan te geven,

Een groot nadeel aan dit idee is dat het veel geld kost om voor iedereen een sleutelhanger te maken. Ook zou als het een armband is het er onprofessioneel uit kunnen zien.

APP

In een overleg met Hoppenbrouwers werd aangegeven dat er vanuit gegaan mag dat iedereen een mobiele telefoon tot diens beschikking heeft. Het idee van een app die een melding geeft, was daarom

het beste idee van alle mogelijkheden. Het is een mogelijkheid voor alle medewerkers en door een melding op de telefoon kan makkelijk een herinnering gestuurd worden, waardoor het opgeven van de beschikbaarheid ook niet vergeten wordt. Dit idee is later uitgewerkt tot concept en staat onder concepten, app, uitgebreid uitgewerkt.

CONCEPTEN

Het uiteindelijke concept is gevormd uit een combinatie van eerdere ideeën. Hierbij is nagedacht over een manier om het probleem te voorkomen, het visitekaartje, twee manieren om de verloop van een telefoontje soepel te laten gaan, het opzoeksysteem en de app, en een manier om het nieuwe systeem in het bedrijf te introduceren, het introductiefilmpje. Het visitekaartje en het introductiefilmpje zijn bedacht en uitgewerkt, toen de andere concepten er al waren, als aanvulling. Eerder in het project is bij geen van beide uitdagingen nagedacht en daarom is er ook eerder nog niets over vermeld.

VISITEKAARTJE

De receptie krijgt iedere dag veel telefoontjes binnen, die de receptie veel tijd kosten, terwijl niet alle telefoontjes via de receptie moeten. Vaste klanten hebben meestal het kantoor- of mobiele nummer van hun contactpersoon, die ze dus direct zouden kunnen bellen. Ook binnen het bedrijf wordt vaak onnodig via de receptie gebeld. Wanneer een werknemer van Hoppenbrouwers een andere werknemer nodig heeft, zou het mogelijk moeten zijn om het nummer van de andere werknemer te vinden. Dit zou de receptionisten een hoop tijd - en dus geld - schelen.

Ten eerste moet bij eerste contact tussen werknemer en klant een goede basis worden gelegd voor directe communicatie. Op dit moment staan het nummer van de receptie en de email van de vestiging prominent op de visitekaartjes van de werknemers van Hoppenbrouwers. Het persoonlijke e-mailadres en telefoonnummer staan wat meer op de achtergrond. Dit zal de klant het idee geven dat het centrale e-mailadres en telefoonnummer de twee primaire communicatiemiddelen zijn, waardoor de nieuwe klant waarschijnlijk als eerste het nummer van de receptie zal bellen. Dit zorgt echter voor extra werk en tijd. Om de klant de goede kant op te sturen en dus het probleem op te lossen. Zal Hoppenbrouwers op haar bedrijfskaartjes de persoonlijke en centrale nummers en e-mailadressen moeten verwisselen. Op de plaats van het nummer van de receptie zal het mobiele of vaste telefoonnummer van de werknemer komen te staan en op de plaats van het e-mailadres van de vestiging zal het persoonlijke e-mailadres van de werknemer komen te staan.

Het huidige visitekaartje staat hierboven, en de vernieuwde aan de rechterzijde.

Enkel deze informatie op de visitekaartjes verwisselen zal niet voldoende zijn. Het is belangrijk dat tijdens het eerste contact tussen klant en werknemer duidelijk wordt gemaakt dat direct contact het meest efficiënt is en de voorkeur heeft boven contact via de receptie. Hierbij kan de werknemer aan de klant zijn/haar persoonlijke telefoonnummer aan de klant doorgeven, zodat het voor de klant gestimuleerd wordt om direct te bellen

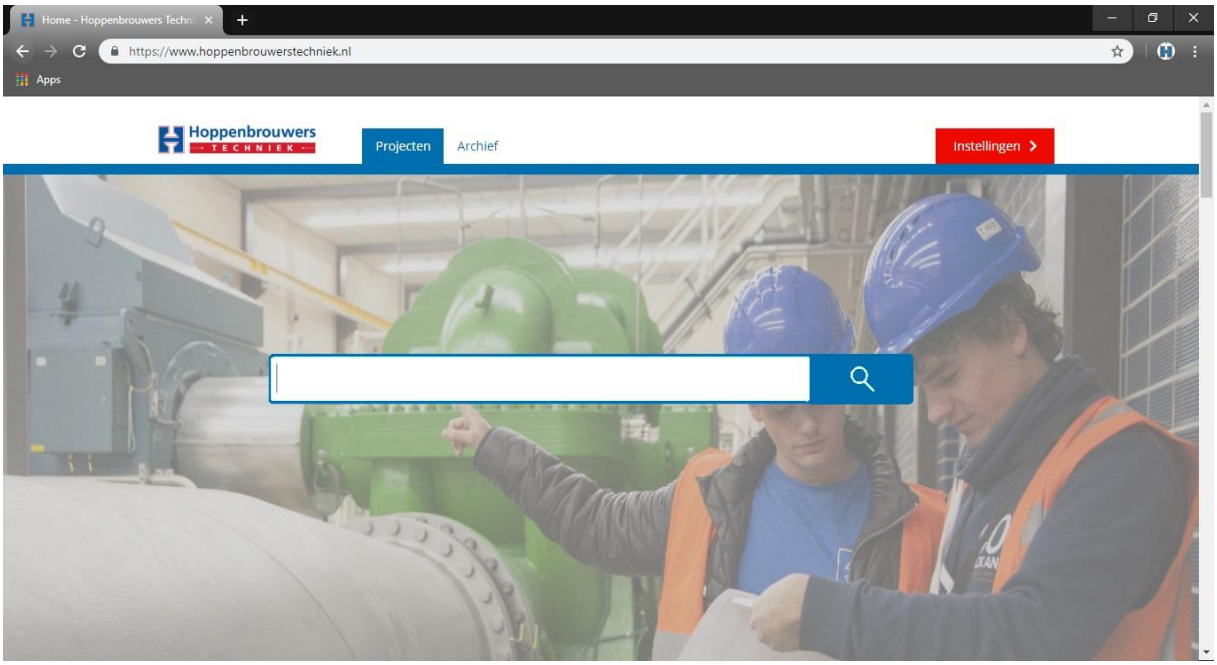
Als laatste moeten werknemers elkaar goed kunnen bereiken zonder dat de receptie daarbij nodig is. Op dit moment bellen veel medewerkers via de receptie als ze een collega nodig hebben, omdat Hoppenbrouwers een groot bedrijf is en niet iedereen elkaars nummer heeft. Dit bezorgt de receptionisten veel extra werk terwijl dit niet nodig is. Daarom moet het systeem beschikbaar zijn voor alle werknemers van hoppenbrouwers, zodat zij vanaf hun desktop, laptop of telefoon altijd de juiste persoon kunnen vinden. Omdat niet iedereen IT-specialist is, is het noodzakelijk dat alle werknemers weten hoe het systeem werkt en hoe ze projecten en personeel op kunnen zoeken. Hier wordt voor gezorgd door middel van een instructievideo, die verder in dit verslag is uitgewerkt.

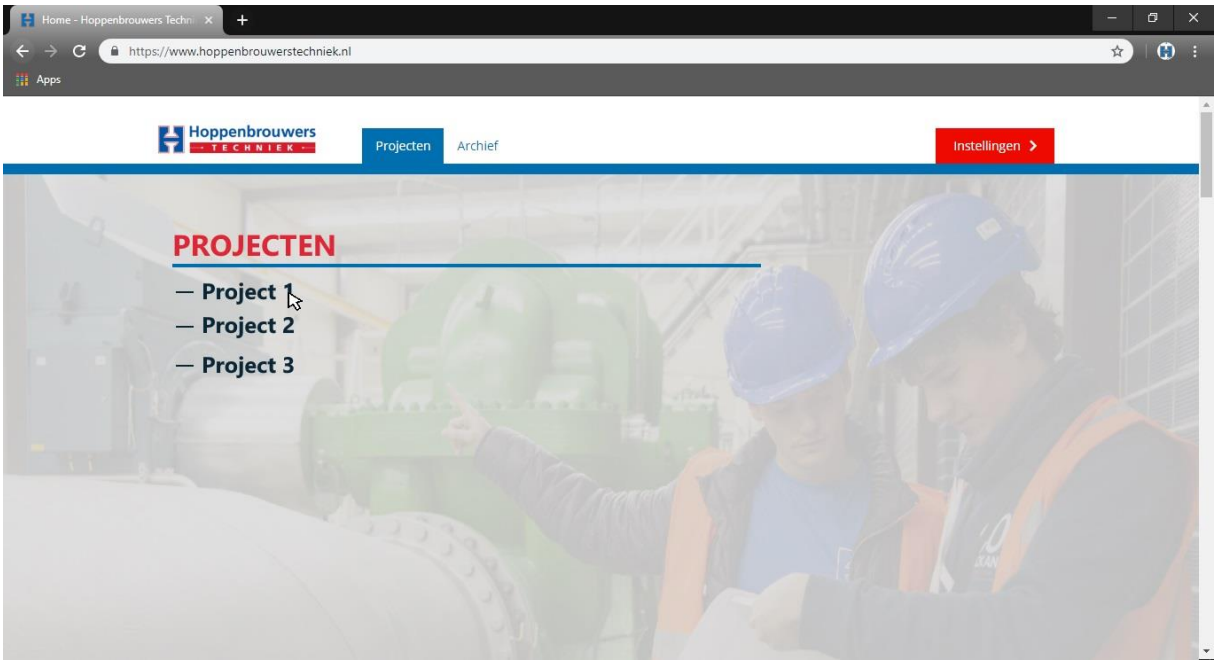
OPZOEKPROGRAMMA

Zoals eerder vermeld is een opzoekprogramma bedacht. Het is een zoekprogramma waarmee de gewenste persoon bereikt kan worden door middel van bepaalde zoekopdrachten, namelijk de naam van de persoon zelf, de naam van het project, de naam van de opdrachtgever of de naam van de afdeling.

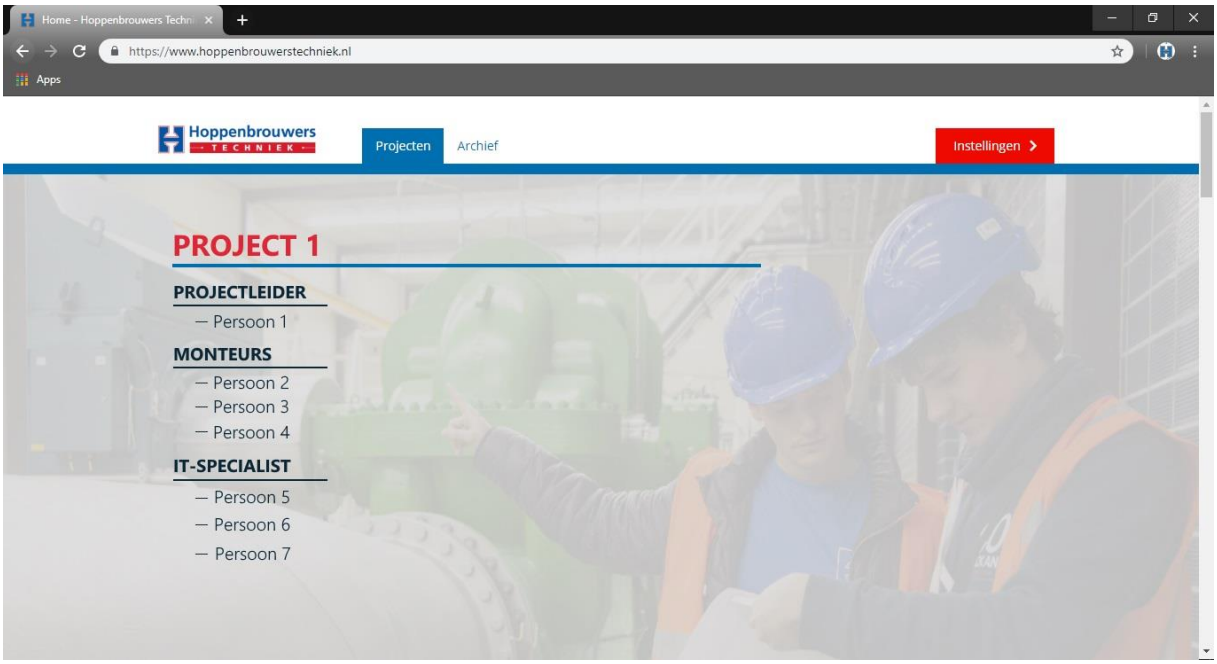
Wanneer de naam van het bedrijf ingevoerd wordt, komt er een lijst met alle projecten te zien die lopen met dat bedrijf. Het kan namelijk zo zijn dat er meerdere projecten naast elkaar lopen op een bepaald tijdstip. Wanneer de naam van iemand ingevoerd wordt, komt er direct een venster waar het telefoonnummer, de mail, agenda en alle projecten staan van de desbetreffende medewerker. Dit zorgt ervoor dat er rechtstreeks naar die medewerker doorverbonden kan worden. Als er een projectnaam ingevoerd wordt, komt er een lijst met de personen die aan dat project werken te zien. Deze werknemers zijn onder verdeeld in de verschillende functies die ze hebben. Wanneer er op afdeling gezocht wordt, komt er een lijst met bedrijven in beeld, die een project hebben lopen bij die afdeling. Dan wordt door de receptioniste gevraagd namens welk bedrijf de klant belt, zodat dat ingevoerd wordt en de opties verminderen. Dit leidt tot hetzelfde venster als wanneer er direct een bedrijf ingevoerd wordt.

De zoekbalk:

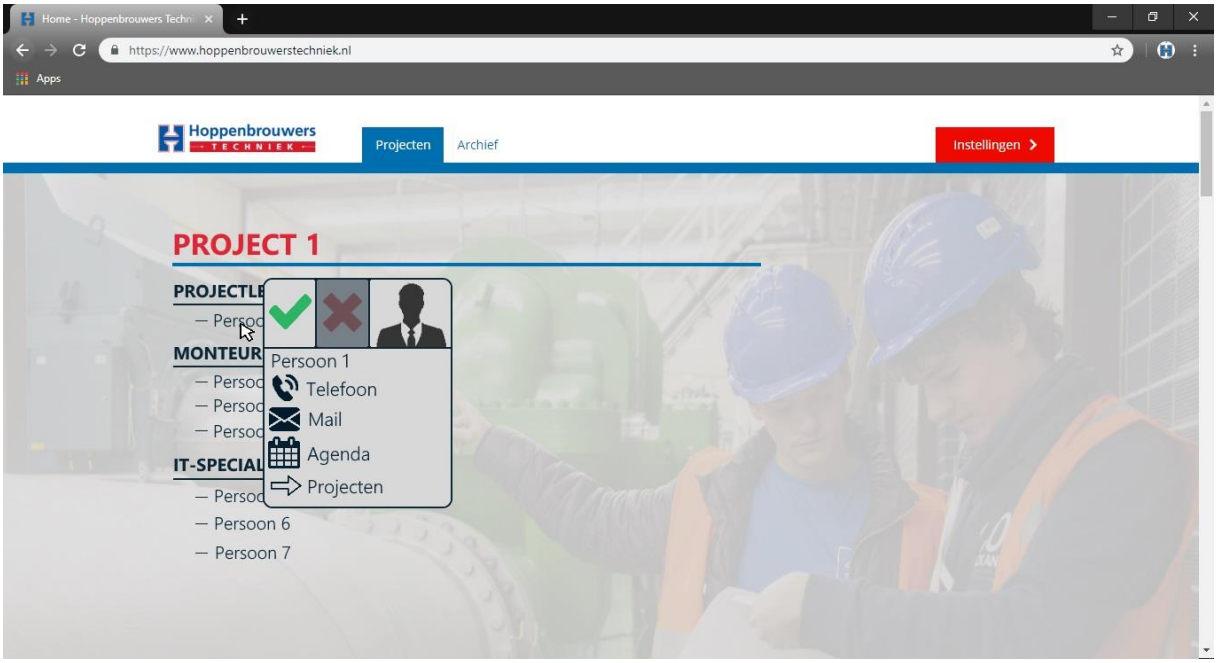




Hierboven staat het rijtje met verschillende projecten die op dat moment lopen, dit is te zien na een zoekopdracht met bedrijfsnaam.

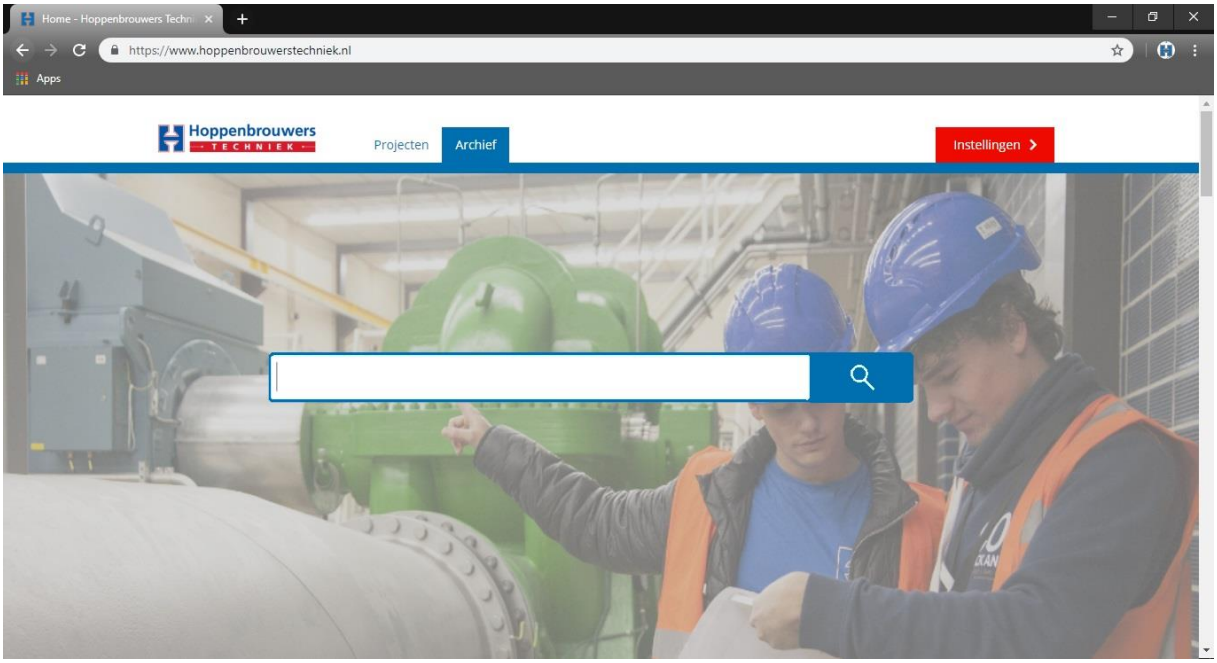


Hierboven staan de verschillende teamleden van een specifiek project onderverdeeld in functies, dit is te zien als op een project is geklikt of een zoekopdracht met projectnaam is ingevoerd,



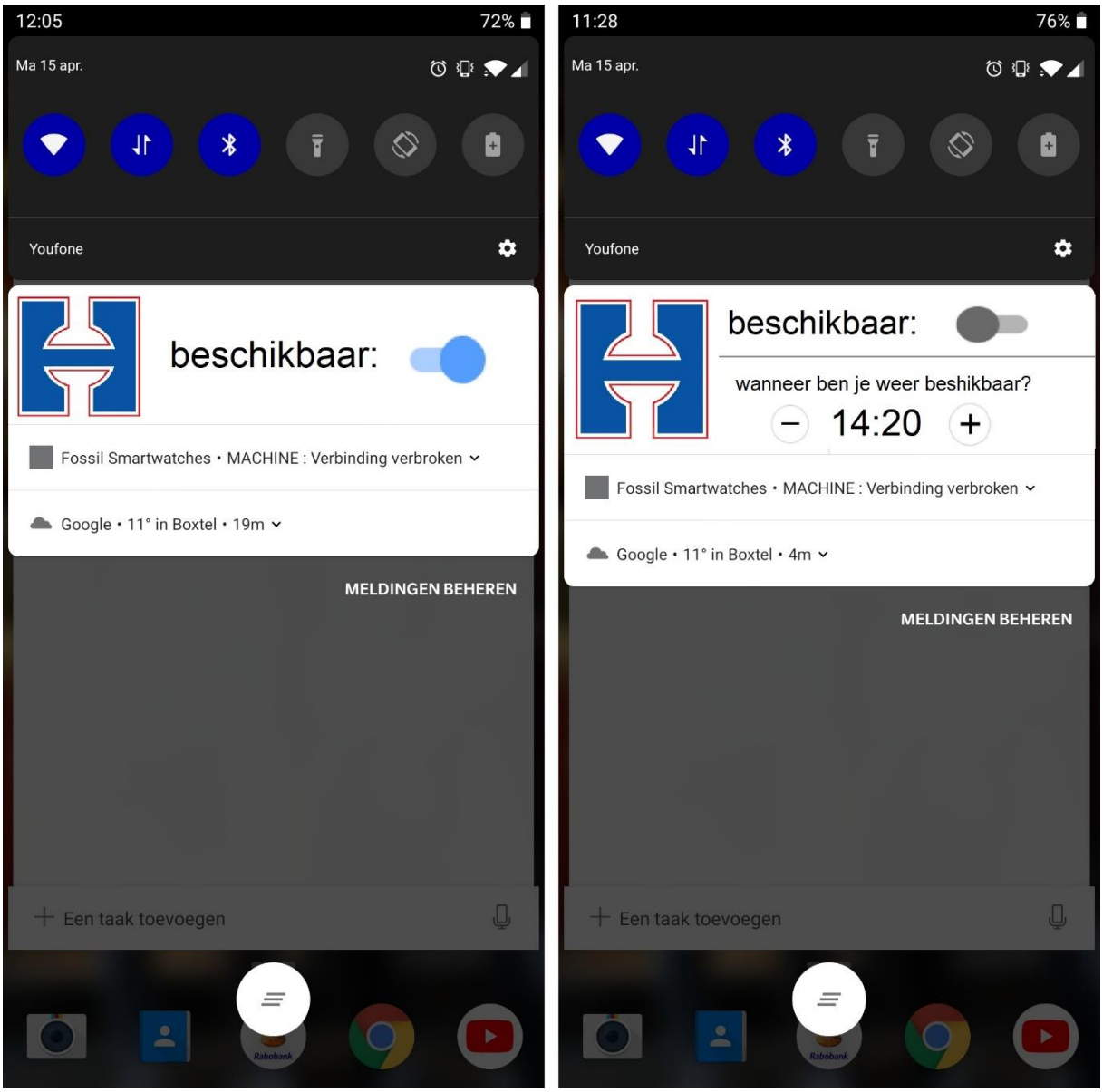
Hierboven staat het scherm waarbij de persoonlijke gegevens van een medewerker te zien zijn, dit wordt weergegeven nadat er op een persoon is geklikt of dat er een zoekopdracht met de naam van een medewerker is ingevoerd.

Dit is allemaal ook mogelijk bij projecten die al zijn geweest. Bij de zoekbalk is een mogelijkheid voor lopende projecten en archief. In het archief staan projecten die al afgesloten zijn. Wanneer dit aangeklikt is, ziet het scherm eruit als de afbeelding hieronder. Linksboven naast het logo van Hoppenbrouwers is de knop archief blauw.



APP

Om ervoor te zorgen dat de beschikbaarheid van een werknemer daadwerkelijk klopt, wordt een app gemaakt waarop de werknemer kan aangeven of diegene beschikbaar is. Wanneer de werknemer op niet beschikbaar staat, kan deze ook niet gebeld worden. Dit voorkomt afleiding tijdens vergaderingen of andere belangrijke zaken. Er is echter wel een noodfunctie waardoor de werknemer wel bereikt kan worden. Wanneer iemand door gebeld word door iemand die de noodfunctie gebruikt zal een andere ringtoon klinken zodat meteen duidelijk is dat het om een noodgeval gaat.

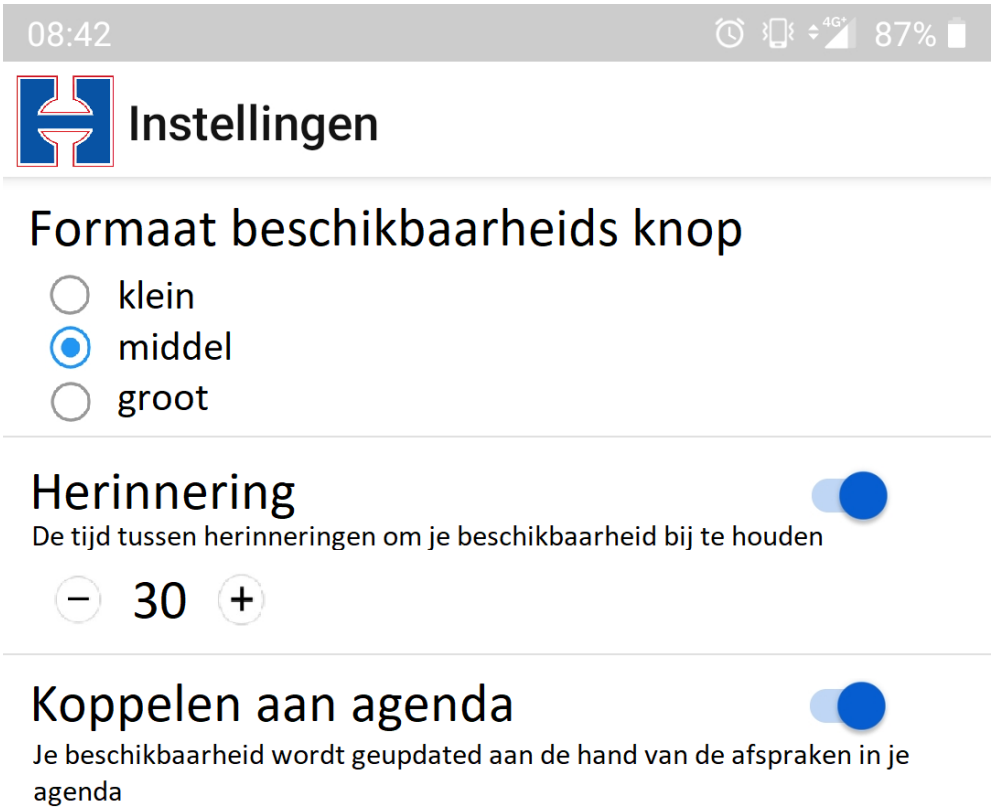


De afbeelding hierboven laat het scherm zien met de knop of iemand beschikbaar is of niet.

Wanneer de medewerker zichzelf op niet beschikbaar zet zal diegene moeten invoeren wanneer die denkt weer beschikbaar te zijn. Deze informatie is ook zichtbaar voor receptionisten en collega's, zodat deze aan de klant door kunnen geven wanneer de desbetreffende collega weer beschikbaar is en wat het nummer van deze collega is. Zo kan de klant, wanneer de werknemer weer beschikbaar is, de werknemer direct bellen.

Om te voorkomen dat werknemers vergeten om hun beschikbaarheid te updaten, krijgen ze gedurende de dag pushmeldingen, van welke de frequentie in de app aangepast kan worden, die de medewerker aan diens beschikbaarheidsknop herinnert.

De beschikbaarheidsknop wordt aangestuurd door een app, wanneer deze gedownload wordt zal de medewerker moeten inloggen met diens gegevens. Zo wordt de knop gekoppeld aan het systeem. Nadat de medewerker is ingelogd krijgt diegene een scherm te zien met 3 instellingen. Het formaat van de knop die in de notificatiebalk te zien is, de frequentie van de herinneringen en de mogelijkheid om de knop te koppelen aan de agenda, zodat de medewerker tijdens een afspraak automatisch op niet beschikbaar staat.



Op de afbeelding hierboven staan de instellingen van de widget.

INTRODUCTIEFILMPJE

Voor het introduceren van het nieuwe systeem waren verschillende mogelijkheden:

Uitleggen in een tekst, de voordelen hieraan zijn dat de tekst altijd teruggelezen kan worden, dat het op eigen tempo van de werknemer doorgenomen kan worden en wanneer het de werknemer uitkomt. Een nadeel is dat het dan door middel van waarschijnlijk mail verspreid wordt, maar de werknemers krijgen heel veel mailtjes binnen en de mailtjes van klanten gaan voor, zeker als er zo´n lang stuk tekst in de mail staat. Hierdoor is er dus een grote kans dat het mailtje niet door iedereen gelezen wordt en het dus niet heel veel nut heeft.

Een informatieavond, de voordelen hieraan zijn dat mensen meteen vragen kunnen stellen en dat als iedereen aanwezig is, iedereen meteen weet hoe het zit. Echter is Hoppenbrouwers een groot bedrijf, wat nog steeds uitbreidt en hierdoor wordt het lastig om zo´n avond te organiseren dat ook echt iedereen kan. Ook breidt het bedrijf nog steeds uit en zou er eens in de zo veel tijd een informatieavond moeten zijn, want anders weten de nieuwe werknemers nog niet van het nieuwe systeem. De uitleg kan ook niet teruggeluisterd kunnen worden wanneer de werknemer dat wilt, want het dan een verhaal wat een keer verteld wordt.

Een introductievideo wordt aangeraden, omdat een video mensen niet afschrikt als dit in hun mail staat. Ook kan een video teruggespoeld worden en op pauze staan, dit is handig voor als werknemers het druk hebben, zodat er rustig terug gekeken kan worden, wanneer nodig, en als er bijvoorbeeld iemand belt, er daarna rustig verder gekeken kan worden. Ook kan deze video makkelijk naar nieuwe werknemers gestuurd worden, hierdoor is makkelijk iedereen in het bedrijf op de hoogte van het systeem.

INHOUD

In het introductiefilmpje moeten de volgende onderdelen toegelicht worden:

- Wat werknemers tegen klanten moeten zeggen over het visitekaartje en het contact tussen klant en werknemer,
- Hoe het contact onderling tussen werknemers binnen het bedrijf behoort te verlopen, namelijk rechtstreeks en niet via de receptie.
- Een uitleg van het opzoeksysteem, hoe dingen opgezocht kunnen worden en informatie toegevoegd moet worden.
- Een uitleg over de werking van de beschikbaarheidswidget en het belang ervan.

CONCLUSIE

De conclusie is dat het bedrijf de problemen organisatorisch en technisch op kan lossen en er nog geen bestaande oplossingen, die van belang kunnen zijn, bestaan en dus zelf de oplossing uit zal moeten werken. Ook ligt het probleem in de communicatie binnen het bedrijf, want als deze verbeterd wordt kan een deel van het probleem voorkomen worden. De knelpunten in de verloop van een telefoontje kunnen opgelost worden door middel van een app en opzoekprogramma. Hierbij was het nog niet mogelijk een manier te vinden om het opzoekprogramma aan Atrium te linken, omdat de hiervoor benodigde vaardigheden niet tot de beschikking waren, maar als Hoppenbrouwers werknemers die gespecialiseerd zijn tot hun beschikking heeft, dan zou dit opgelost kunnen worden.

AANBEVELING

Onze aanbevelingen zijn dat er een wijziging in het visitekaartje wordt doorgevoerd, zodat het oog valt op de persoonlijke gegevens van de werknemer en niet de algemene gegevens. Als de communicatie onder de werknemers verbeterd wordt, wordt een deel van de telefoontjes, die onnodig via de receptie gaan, verminderd. Ook wordt aanbevolen te investeren in een app waar iedereen binnen het bedrijf toegang toe heeft, zodat iedereen diens beschikbaarheid op kan geven, en een zoekprogramma waarin iedereen binnen het bedrijf informatie over projecten en teamleden kan opzoeken, zodat nog een deel van de telefoontjes, die onnodig via de receptie gaan, wordt verminderd. Om alles te introduceren binnen het bedrijf wordt aangeraden een introductievideo te maken, zodat iedereen de uitleg altijd terug kan luisteren en het een moderne manier is, die sneller interessant gevonden wordt.

PRODUCTBESCHRIJVING

De vier producten zijn het nieuwe visitekaartje, de app met widget, het zoekprogramma en de introductievideo. Kijk voor een uitgebreide productbeschrijving onder concepten. Hier worden de vier producten toegelicht en weergegeven.

BRONNENLIJST

De bronnen die zijn gebruikt in dit verslag:

- Timetap
https://www.timetap.com/web-scheduler-features.html
- Syntess/Atrium
https://www.syntess.nl/nl-NL/bedrijfssoftware/syntess-atrium
- Sensoren
https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/1853203
- Beweging
https://www.kiwi-electronics.nl/PIR-Motion-Sensor
- Radiogolven
https://www.lumiad.com/
- Flex-Appeal
https://www.flex-appeal.nl/
- Speakap
https://www.speakap.com/nl/
- Incrowd
https://www.incrowdpro.nl/home-nl.html
- Thinqid
https://thinqid.com/