

2019

Plan van aanpak:



dorivita

Sjoerd Haverlag, Pascal Sprenger, Beer
Verhoeven en Jorn de Graaf
Helen Parkhurst

1-10-2019

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Opdrachtgever	2
De opdracht.....	2
Fases	3
Vorbereidingsfase	3
Eisen	3
Probleemanalyse	3
Onderzoeksfase	4
Probleemstelling	4
Planning.....	6
Taakverdeling	7
Globaal	7
Precies	7

Inleiding

In dit PvA gaan we het hebben over het opstarten van het project dat wij hebben aangenomen. Wij zullen u gaan uitleggen wat de opdracht inhoudt, voor welke opdrachtgever wij te werk gaan, maar vooral hoe wij dat van plan zijn. Het project gaat in een groepsverband. Wij zijn namelijk drie vwo'ers en een havist, genaamd Beer Verhoeven, Jorn de Graaf, Sjoerd Haverslag en Pascal Sprenger. Onze opdrachtgever is Dorivit, een logistiek bedrijf die levensstijl producten verkoopt en verzend naar haar klanten. Dit bedrijf heeft twee problemen waarbij zij onze hulp nodig hebben.

Opdrachtgever

Onze opdrachtgever is Dorivit b.v. Dorivit verkoopt producten om de levensstijl te verbeteren van mensen. Denk hierbij aan dieet drankjes, tijgerbalsem, etc. Zij verkopen hun producten doormiddel van leads op facebook. Een lead is een aanvraag naar meer informatie over een product wat vaak leidt tot het verkopen van hun product. Vervolgens bellen zij de mensen op die hun gegevens hebben achtergelaten op facebook om een sale te maken. Op het moment dat de sale is gemaakt wordt het pakketje ingepakt en verstuurt naar de klanten.

De opdracht

Wij hebben eigenlijk twee opdrachten die zich ongeveer in hetzelfde kader bevinden. Bij twee opdrachten horen twee stinkende casussen. De eerste vraag vanuit Dorivit is welke vervoerder zij moeten kiezen. Zij zitten nu al een tijdje te twijfelen tussen UPS en Post NL. Aan ons is dus nu de opdracht om doormiddel van feiten een advies rapport op te stellen over welke vervoerder zij het beste kunnen gebruiken. Dit betekent echter niet dat wij alleen maar gaan kijken of UPS of Post NL beter is, nee wij gaan het breder trekken wij zullen dus ook naar andere bedrijven onderzoek gaan doen en kijken of andere bedrijven niet beter passen bij Dorivit. Op de tweede vraag zijn wij eigenlijk zelf gekomen. Wij zijn bij het zoeken van Dorivit verschillende recensies tegengekomen die duiden op logistiek/administratieve problemen binnen het bedrijf. Wij zijn naar Dorivit gestapt en hebben gevraagd of het mogelijk was dat wij hier ook onderzoek naar zouden doen en dat mocht! De casus is dus, wat moet er gebeuren om de klachten te verminderen. Wij moeten dus ten eerste gaan onderzoeken wat er misgaat binnen het bedrijf om vervolgens een advies te geven over hoe het beter kan.

Fases

Wij delen ons project op in een aantal fases. Het project begint met de voorbereidingsfase. Tijdens deze fase zoeken wij een opdrachtgever, maken we een planning, stellen onderzoeksonderwerpen op en maken wij een plan van aanpak. Als het plan van aanpak is afgerond begint de onderzoeksfase. Tijdens de onderzoeksfase breken wij onze onderzoeksvragen op in een aantal deelvragen zodat deze makkelijker te beantwoorden zijn. De conclusies die we trekken uit het onderzoek naar de deelvragen gebruiken wij om ons hoofdprobleem op te lossen. Ten slot hebben we de conclusiefase. De conclusie fase dient als slot voor ons project. Wij combineren al onze conclusies tot adviesrapport. Hieronder staan de drie fases gedetailleerd beschreven.

Voorbereidingsfase

Eisen

Voor dit project zijn er van uit de opdrachtgever en van uit ons als team natuurlijk een aantal eisen vastgesteld. Alle eisen die wij samen met de opdrachtgever hebben gemaakt en aan onszelf hebben gesteld zullen we zoveel als mogelijk na proberen te leven. De opdrachtgever heeft ons geen specifieke eisen gegeven dus hebben wij als groep een aantal eisen opgesteld die wij willen naleven dit project. De eisen die wij als team hebben opgesteld zijn:

- Aan het eind van het project moeten wij een advies hebben gegeven over hoe Dorivit haar werkwijzen zodanig kan aanpassen zodat er minder fouten worden gemaakt en er minder klachten/slechte recensies zullen worden geschreven.
- Aan het eind van het project moeten wij een advies hebben gegeven over welke vervoerder Dorivit het beste kan kiezen.
- Naast de vervoerders waar Dorivit tussen twijfelt, Post NL en UPS, moeten wij andere vervoerders ook onderzoeken en beoordelen.
- Wij moeten meerdere afdelingen onderzoeken binnen Dorivit om te kijken waar de mogelijke problemen zich binnen Dorivit bevinden.
- Wij moeten weten waar het mogelijke probleem binnen Dorivit zich bevindt.
- Wij moeten een op feiten gebaseerd advies geven over welke vervoerder Dorivit beter kan gebruiken.

Probleemanalyse

Wij hebben een probleem gevonden binnen het bedrijf Dorivit. Deze houdt in dat er slechte recensies worden geschreven omtrent de logistieke afdeling en het callcenter van Dorivit. Bij dit probleem moeten wij deze recensies onder de loep nemen en kijken of er een patroon in zit en welk probleem zich het meest voordoet. Verder moeten we binnen Dorivit gaan kijken wat het mogelijke vastlooppunt kan zijn waar wij verbetering in kunnen brengen. Dit vastlooppunt kan binnen de logistieke afdeling van Dorivit liggen doordat er bijvoorbeeld met de verkeerde vervoerder wordt samengewerkt maar kan zich ook voordoen binnen het callcenter, hierbij moeten we goed op de eisen letten die wij en Dorivit ons gesteld hebben en door deze eisen na te leven tot een mooi eindproduct te komen.

Onderzoeksfase

Probleemstelling

- Klachten onderzoek

Hier gaan wij onderzoeken wat de meest voorkomende klachten en gaan wij kijken waar dat mogelijk aan ligt.

- Onderzoek ideaalbeeld

Ieder bedrijf heeft een ideaalbeeld of terwijl een plan wat ervoor zou moeten zorgen dat alles binnen het bedrijf soepel en vlekkeloos verloopt. Wij gaan onderzoek of dit ideaalbeeld wel realistisch is.

- Wat niet volgens het ideaalbeeld gaat

Bij dit onderzoek gaan wij kijken wat er binnen Dorivit wel en niet volgens het ideaalbeeld gaat. Een bedrijf kan namelijk wel een ideaalbeeld maken maar als de werknemers zich niet aan het plan houden heb je alsnog een probleem.

Oplossing

- Samenvatting fouten

In de vorige onderzoeksvraag hebben wij onderzocht wat er fout gaat binnen Dorivit. Bij deze onderzoeksvraag gaan wij alle conclusies van de vorige onderzoeksvraag kort samenvatten. Op deze manier hebben mooi overzichtelijk wat er verbeterd moet worden.

- Oplossing fouten

Bij deze onderzoeksvraag gaan wij oplossingen zoeken voor alle problemen die wij in de vorige onderzoeksvraag hebben gevonden.

Vervoerders

- Gegevens verzamelen Dorivit

Tijdens deze onderzoeksvraag gaan wij alle gegevens verzamelen over het logistiek gedrag van Dorivit.

- Gegevens verzamelen vervoerders

Tijdens deze onderzoeksvraag gaan wij alle gegevens verzamelen over de vervoerders. Wij kunnen op verschillende manieren aan de gegevens komen.

Dorivit zelf heeft beschikking tot een hoop gegevens van Post NL en UPS.

Online staan een hoop gegevens over de vervoersbedrijven.

Wij kunnen specifieke pakketjes gaan volgen en kijken wat het gedrag is waardoor wij precies weten waar de fouten liggen bij Post NL en UPS.

- Expert vinden

Vertellen in welke sector onze expert zal moeten zitten.

- Onderzoek doen

Tijdens deze fase wordt ons project officieel gestart. De groep gaat tijdens deze fase op een aantal manieren informatie verkrijgen en verwerken. Het overgrote deel van onze info komt van Dorivit zelf of van betrouwbare bronnen op het internet. Als de groep zit met vragen of de informatie niet goed weet te verwerken kunnen we de hulp inschakelen van onze expert.

De groep doet onderzoek

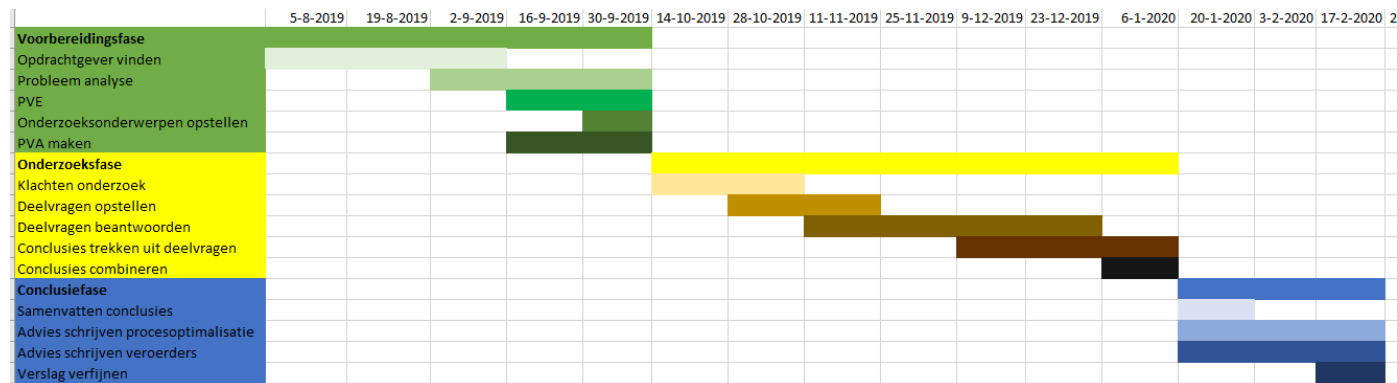
Conclusiefase

Om het project te eindigen moeten wij een conclusie trekken uit de gevonden theorie/potentiële oplossingen. Hieruit maken stellen wij een voorstel op, hoe wij Dorivit aanbevelen om de problemen op te verhelpen. Dit gaan we doen in de vorm van een adviesrapport. Hierin maken wij een gedetailleerde uitwerking van de oplossingen. Ten slotte maken aan de hand van het adviesrapport een presentatie. Hierin zullen wij uitleggen wat precies de oplossingen zijn, hoe deze in zijn werk zullen gaan en welke stappen wij hebben ondernomen om tot dit resultaat te zijn gekomen. Bij de presentatie zullen wij ons adviesrapport aan Dorivit geven.

Planning & communicatie

Planning

Hieronder ziet u onze planning. De groep gebruikt een stroken planning. Wij hebben voor een strokenplanning gekozen omdat je hier duidelijk het tijdverloop van de taken ziet, ook weergeeft de strokenplanning overlap tussen de verschillende taken. Hierdoor behoudt de groep overzicht, zelfs in de drukste periodes. De stroken planning is verdeeld op basis van onze fases. Zo heb je in de stroken planning dus een voorbereidingsfase, een onderzoeksfase en een conclusiefase. Deze fases hebben wij vervolgens weer onderverdeeld in een aantal deeltaken.



Taakverdeling

Globaal

Dit is de globale taakverdeling. Hier in zijn de taken verdeeld die voor het volledige project gelden.

Taakverdeling	Pascal	Sjoerd	Jorn	Beer
Planner		X	X	
Teamleider		X		
Deadline keeper	X		X	
Onderzoeker	X	X	X	X
Contact onderhouder		X		
Kwaliteit checker			X	X
Schrijver			X	X

Planner: Deze persoon(en) maken de planning en zorgen dat deze up to date blijft.

Teamleider: Dit persoon houdt bij hoe het gaat met het team. Hij zorgt voor goede werksfeer en dat mensen aan het werkt zijn. Hij is ook hoofdverantwoordelijk voor het gedrag van het team en het eindproduct.

Deadline keeper: Zorgt ervoor dat de deadlines opgesteld in de planning worden nageleefd. Twee mensen zijn deadline keeper zodat zij elkaar ook kunnen controleren.

Onderzoeker: Verricht onderzoek om een bepaalde deelvraag te beantwoorden.

Contact onderhouder: Onderhoud telefonisch en mail contact met de opdracht en zorgt ervoor dat alle gesprekken met de opdrachtgever worden genoteerd. De contact onderhouder praat telefonisch of in het echt minimaal één keer in de maand met de opdrachtgever om een up date teg

Kwaliteit onderhouder: Zorgt dat de verslagen er netjes uit zien en alle spelling correct is.

Schrijver: De schrijver schrijft teksten. Dit persoon is verantwoordelijk voor de tekst en de spelling van de verslagen. De schrijver maakt de grotere lappen tekst, die niet met het onderzoek te maken heeft, denk daarbij aan inleidingen, uitleg van het onderzoek inhoudt of conclusies.

Precies

Dit is de precieze takenverdeling. Hier wordt genoteerd wie welk onderzoek, opdracht, etc. gaat doen.

Klachtenonderzoek

Taakverdeling	Pascal	Sjoerd	Jorn	Beer
Klachten zoeker	X		X	X
Excel bijhouden		X		

Klachten zoeker: Zoekt klachten en plaatst deze in een word document.

Excel bijhouden: Plaatst informatie van klachten in excel om grafieken te maken waardoor klachten overzichtelijker zijn.

Communicatie

Een goede communicatie met de opdrachtgever is cruciaal. Daarom hebben wij ook iemand in de groep die als vaste taak binnen het project heeft om een gezonde communicatie met de opdrachtgever te onderhouden. Wij kunnen op meerdere manieren communiceren met onze opdrachtgever. Wij kunnen mailen, wij kunnen appen, wij kunnen telefonisch contact leggen en wij kunnen samen vergaderen. Voor korte vragen zullen wij met namen appen. Wanneer iets formeel gedeeld moet worden als de verslaglegging van een gesprek, een samenvatting van een gesprek of een belangrijk document, zullen wij dit mailen. Wij hebben met de opdrachtgever afgesproken om minimaal één keer in de maand te bellen om hen op de hoogte te brengen van de stand van zaken. Verder zijn er een aantal momenten waarop wij samen met onze opdrachtgever vergaderen. De meest voorkomend redenen waarom wij zouden vergaderen zijn als wij een boel dingen samen af moeten stemmen of als wij iets gaan presenteren. Na elke vergadering schrijft de contact onderhouder op wat er is gebeurd tijdens de vergadering in one note zodat wij dit later nog eens terug kunnen kijken.