



Behoeftanalyse

Behoefteanalyse

1. Inleiding

Uit de eerste analyse is gebleken dat verschillende bedrijfsprocessen binnen de organisatie verbeterd konden worden. De huidige werkwijze bestond uit losse systemen, handmatige processen en beperkte digitale ondersteuning. Hierdoor ontstonden knelpunten op het gebied van planning, communicatie, voorraadbeheer en klantbeheer.

Om deze processen efficiënter en overzichtelijker te maken, is behoefte ontstaan aan één centraal platform waarin alle belangrijke werkzaamheden samenkomen. Deze behoefteanalyse beschrijft de doelstellingen en de functionele eisen en wensen van het nieuwe systeem.

1.1 Aanleiding

- Tijdens de analyse kwamen meerdere problemen naar voren:
- Communicatie richting klanten verliep niet altijd efficiënt.
- Werkbonnen werden handmatig verwerkt.
- Planners moesten routes handmatig invoeren in Google Maps.
- Monteurs vergaten regelmatig benodigde onderdelen.
- Overzicht in voorraad en klantinformatie was beperkt.

1.2 Doel van deze analyse

Het doel van deze behoefteanalyse is het vaststellen van de belangrijkste eisen en wensen voor een toekomstbestendig platform dat de dagelijkse werkzaamheden ondersteunt.

2. Doelstellingen

Het nieuwe platform moet bijdragen aan een efficiëntere, professionelere en schaalbare werkwijze binnen de organisatie.

2.1 Operationele doelstellingen

Sneller plannen van buitendienstwerkzaamheden.

Minder handmatige administratie.

Efficiëntere routes voor monteurs.

Betere inzet van personeel en middelen.

2.2 Klantgerichte doelstellingen

Snellere terugkoppeling richting klanten.

Betere registratie van storingen en serviceverzoeken.

Hogere klanttevredenheid door snellere service.

Betrouwbare communicatie over planning en voortgang.

2.3 Strategische doelstellingen

Eén centraal systeem voor kernprocessen.

Meer inzicht via rapportages en dashboards.

Schaalbaarheid voor toekomstige groei.

Lagere operationele kosten door procesoptimalisatie.

3. Eisen en wensen

Voor het bepalen van prioriteiten is gebruikgemaakt van de moscow methode.

3.1 Must have's

- Essentiële functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor ingebruikname:
- Centrale klantendatabase.
- Digitale werkbonden.
- Planningsoverzicht voor monteurs.
- Voorraadbeheer met actuele voorraadstanden.
- Registratie van uitgevoerde werkzaamheden.
- Servicehistorie per klant.

3.2 Should have's

Belangrijke functionaliteiten die sterke meerwaarde bieden:

- Automatische routeoptimalisatie.
- E-mailupdates naar klanten.
- Mobiele toegang voor buitendienstmedewerkers.
- Dashboard met openstaande meldingen.
- Zoekfunctie voor klanten, locaties en artikelen.

3.3 Could have's

Gewenste uitbreidingen voor een latere fase:

- Barcode- of QR-scanning voor voorraadbeheer.
- Koppeling met boekhoudsoftware.
- Klantportaal voor storingsmeldingen.
- Uitgebreide managementrapportages.
- Exportmogelijkheden naar Excel of PDF.

3.4 Won't have's

Functionaliteiten die buiten de scope van deze fase vallen:

- Volledig AI of Algoritmische gestuurde planning.
- Automatisch bestellen van artikelen.