



PRODUCTVERSLAG

JEROM KOK

Periode: 8 februari t/m 3 juni
Bedrijf: Virtuele Incasso BV
Student: Sijmen Jerom Kok, 11000910
1ste examiner: A.J. Reurings
2e examiner: G.D. Eenschoten

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	4
2. Debriefing	5
3. Stakeholders map	6
4. User needs	7
5. Persona's	9
6. Conceptualisering	16
7. Prototypes	20

1. INLEIDING

Dit document is geschreven voor de opdrachtgever van de afstudeeropdracht van Jerom Kok. De opdracht is verstrekt door Virtuele Incasso B.V te leiden. De opdracht is uitgevoerd in de periode van 8 februari 2016 t/m 3 juni 2016. In dit document staan de belangrijkste producten beschreven die zijn voortgekomen uit de afstudeeropdracht.

De producten die in dit document staan zijn als volgt:

Plan van aanpak, hierin omschrijf ik kort wat ik van plan ben te gaan doen tijdens mijn afstudeerperiode en waarom ik dat van plan ben.

Debriefing, de opdracht kort samengevat in eigen woorden om het begrip ervan te tonen aan de opdrachtgever.

In de stakeholders map staat wie er met Vrendly te maken hebben, waarom en hoe belangrijk deze partijen voor Vrendly zijn. Tevens staat beschreven wat voor relatie sommige partijen onderling of met Vrendly hebben, deze wordt positief of negatief bestempelt.

Concurrentie analyse, hierin worden de concurrenten in een web grafiek weergegeven om inzicht te verschaffen in de markt en waar deze ruimte biedt.

De user needs maken duidelijk wat de gebruikers van Vrendly willen en wat ze absoluut moeten kunnen met de eerste versie van het product.

Persona's staan beschreven als de verwezenlijking van de doelgroep, hier zal het ontwerp van Vrendly op gericht worden.

De verschillende concepten die zijn gebruikt om uiteindelijk met input van de doelgroep tot een concept te komen en waarom er tot dat ene concept is gekomen.

Het ontwerp in de vorm van prototypes om te testen of het ontwerp voldoet aan de eisen van de opdrachtgever en nog belangrijker, of het prototype voldoet aan de eisen van de doelgroep.

2. DEBRIEFING

De debriefing van de opdracht dient om duidelijk te maken aan de opdrachtgever dat de opdracht is begrepen, indien de debriefing foutieve informatie bevat of duidelijk maakt dat de opdracht niet is begrepen kan er tijdig op worden ingespeeld.

Aanleiding

Virtuele Incasso BV en het daarbijbehorende product Trix Incasso, heeft moeite met een plek vinden op de markt. Behalve het feit dat Trix Incasso volledig digitaal is, zijn er niet veel verschillen met andere incassobureau's. De concurrentie is groot en sterk aanwezig. Het inschakelen van een incassobureau is voor ondernemers een laatste toevlucht omdat het zeer schadelijk is voor hun klantrelatie. Hierdoor komt maar een klein deel van achterstallige betalingen bij een incassobureau terecht. Echter wordt meer dan de helft van alle facturen te laat betaald, een groot deel van de markt kan dus niet worden aangesproken met een incassobureau. Vrendly zou deze problemen moeten verhelpen, door debiteurenbeheer aan te bieden. Met debiteurenbeheer van Vrendly heeft de crediteur niet de nadelen van incassozaken maar gaat er wel iemand achter zijn onbetaalde facturen aan, natuurlijk op een vriendelijke manier. Het idee is dat de klantrelatie wordt behouden terwijl er druk op de debiteur wordt uitgeoefend, om zijn onbetaalde facturen binnen een redelijk termijn te voldoen.

Opdracht

Een product ontwerpen dat debiteurenbeheer overneemt van ZZP-ers en MKB-ers.

Probleemstelling

Op dit moment heeft Gneafa BV geen inzicht in een werkwijze waarop een dergelijk product als Vrendly kan worden ontworpen terwijl daarbij de gebruiker centraal wordt gesteld. Het gebrek zit hem in het "persuasive design", Vrendly weet niet hoe ze de gebruiker zo ver kan krijgen bij te dragen aan het behalen van hun doelen, namelijk betalingen voldoen binnen een redelijke termijn.

Doelstelling

Een product neerzetten dat organisaties kan helpen bij debiteurenbeheer, door gebruik van een "persuasive design" dat debiteuren overtuigt hun betalingen binnen een redelijke termijn te voldoen.

3. STAKEHOLDERS MAP

De stakeholders map geeft inzicht in de betrokken partijen van een dienst, hierbij wordt er onderscheid gemaakt tussen interne en externe partijen. De stakeholders map geeft de relatie tussen partijen weer en hoe belangrijk ze zijn voor een bepaalde dienst.



Goede relatie



Erg belangrijk voor Vrendly



Slechte relatie



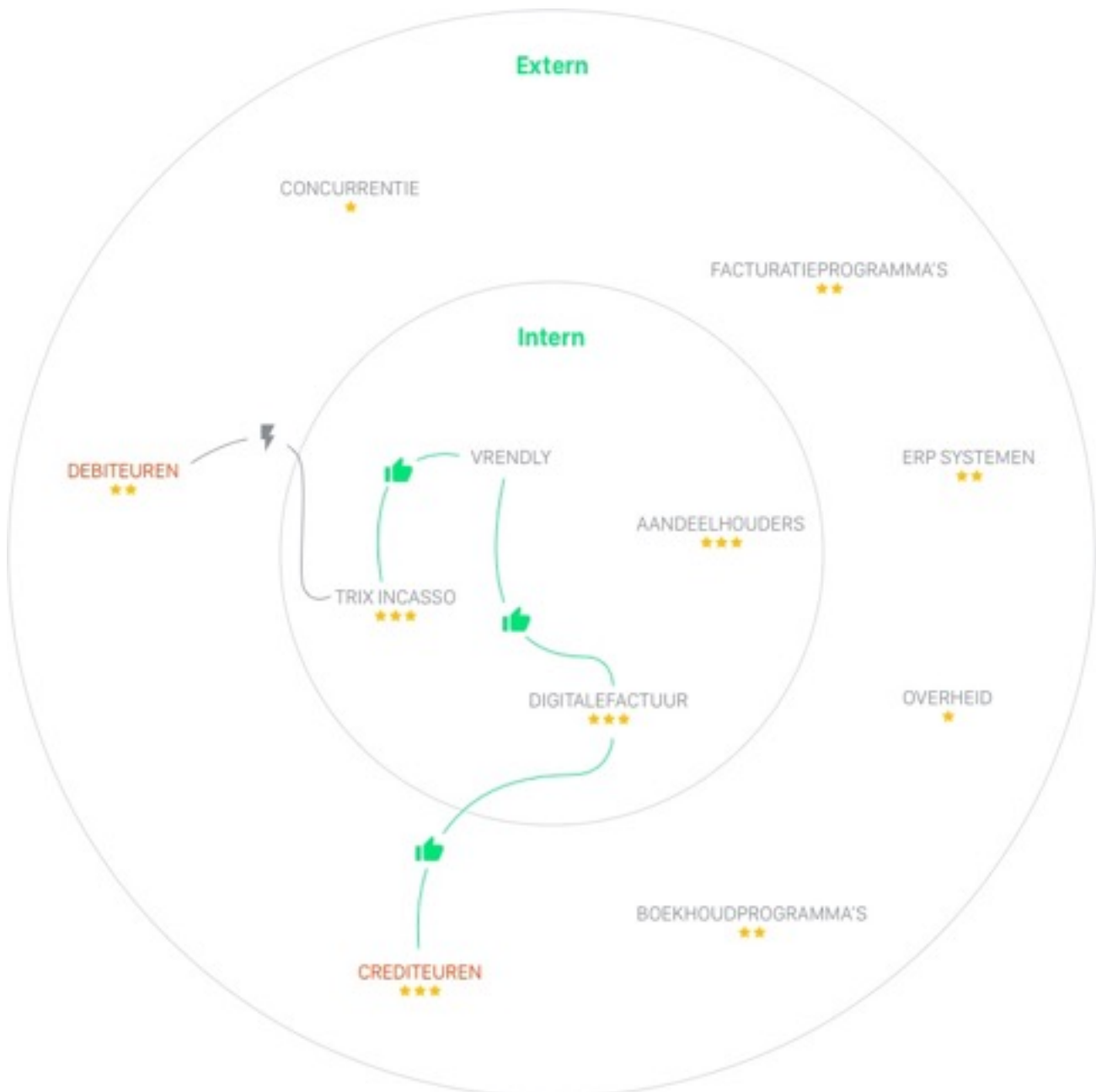
Belangrijk voor Vrendly



Doelgroep Vrendly



Minder belangrijk voor Vrendly



4. USER NEEDS

De user needs zijn de behoeftes van gebruikers die nodig zijn om van het systeem een succes te maken. De user needs zijn ingedeeld naar MoSCoW ofwel must have, should have, could have en would have. Hierbij zijn must have needs het belangrijkste en would have needs het minst belangrijk.

MoSCoW primaire gebruikers

De user needs voor de primaire gebruikers ingedeeld naar MoSCoW.

Must have:

- De gebruiker wil facturen in allerlei soorten bestandstypes (.docx, .pdf, .xlsx etc) kunnen overdragen naar Vrendly.
- De gebruiker wil een koppeling met zijn bestaande facturatie-, administratie- of boekhoudpakket voor het overdragen van facturen met een verlopen betalingstermijn.
- De gebruiker wil handmatig zijn over te dragen factuur invoeren bij Vrendly.
- De gebruiker wil zijn debiteuren er op een vriendelijke manier aan herinneren dat er nog facturen openstaan.
- De gebruiker moet zijn abonnement moeilijk kunnen opzeggen.
- De gebruiker moet kunnen aangeven of hij een betalingsregeling wilt toestaan.

Should have:

- De gebruiker wil binnen vijf minuten zijn factuur kunnen overdragen aan Vrendly.
- De gebruiker wil op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de zaak.
- De gebruiker wil andere kunnen betrekken in het debiteurenbeheer.
- De gebruiker wil betalingsafspraken kunnen invoeren in het debiteurenbeheer.
- De gebruiker wil in een overzicht alle openstaande en normale facturen kunnen bekijken.

Could have:

- De gebruiker moet op eigen manier zijn debiteurenbeheer kunnen inrichten.
- De gebruiker wil vanuit zowel eigen naam als uit naam van Vrendly debiteurenbeheer kunnen voeren.

Would have:

- De gebruiker wil instellingen van het debiteurenbeheer naar wens kunnen aanpassen.

MoSCoW secundaire gebruikers

De user needs voor de secundaire gebruikers ingedeeld naar MoSCoW.

Must have:

- De gebruiker wil op een vriendelijke manier benaderd worden.
- De gebruiker wil bewijs kunnen aanleveren als hij onterecht benaderd wordt voor een openstaande factuur.
- De gebruiker wil op diverse manieren kunnen betalen (overschrijven, iDEAL, Paypal, etc).
- De gebruiker wil zo min mogelijk tijd kwijt zijn aan het voldoen van een factuur.

Should have:

- De gebruiker moet kunnen zien of er een betalingsregeling voor hem beschikbaar is gesteld.
- De gebruiker wil bij een herinnering ook graag de originele factuur ontvangen.
- De gebruiker wil alle openstaande facturen in een keer kunnen voldoen.
- De gebruiker moet een klacht kunnen indienen tegen een factuur wanneer hij hier onterecht aan wordt herinnert.

Could have:

- De gebruiker wil de mogelijkheid om betalingen voortaan via automatische incasso te laten verlopen.

Would have:

Voor de secundaire gebruikers zijn er geen "would have" user needs.

5. PERSONA'S

In dit hoofdstuk wordt een drietal persona's beschreven die worden gezien als typerende gebruikers van Vrendly, het betreft een zelfstandige crediteur, een zakelijk crediteur en een debiteur. Persona's worden gebruikt om op een korte, bondige en visuele manier aan te tonen uit wie de doelgroep bestaat, wat hen typeert, wat hen frustreert en wat hun wensen en doelen zijn.

EENVOUDIGE
ADMINISTRATIE

VRIJHEID

SNELLE
OVERDRACHT

VRIENDELIJK

KLIANTRELATIE



VRENDLY

- DE ZELFSTANDIGE CREDITEUR -

DE ZELFSTANDIGE CREDITEUR

Persoonsgegevens

Thom Baar

14 december 1969

Zuid Holland

Achtergrond informatie

Thom is ondernemer in hart en nieren met een passie voor het vak dat hij beoefent. Hij is zeer bekwaam en weet waar hij het over heeft als het over zijn eigen vak gaat. Administratie doet Thom zelf want uitbesteden is te duur. Hij weet hoe administratie werkt en doordat de administratie niet heel groot is kan hij het prima zelf doen, het is echter wel zo dat het niet te veel tijd in beslag moet nemen. Voor de administratie wordt geen speciaal programma gebruikt maar een template uit een tekstverwerker. Thuis is er een ruimte ingericht als kantoor waar kan worden gewerkt. Het aanbod van werk komt veelal van de overheid en organisaties waarbij heel af en toe aan een particulier wordt gefactureerd. Hij heeft wel eens last van facturen die te laat worden betaald, dit lost hij op door een vriendelijke herinnering te sturen. Thom let erg op zijn uitgaven, de ene maand verdient hij een stuk meer dan andere en dit moet hij kunnen compenseren.

Doelen

- Wil bezig zijn met de primaire taken van zijn werk.
- Wil een goede relatie opbouwen met zijn klanten.
- Wil eenvoudige administratie.

Frustraties

- Klanten die niet betalen na herinneringen.
- Niet genoeg inkomen.
- Moet letten op zijn uitgaven.

Quote

"Elke minuut die ik besteed aan administratie is er een te veel. Het is echter wel belangrijk dat het goed wordt gedaan, het liefst in zo min mogelijk tijd."

Steekwoorden

Vrijheid - De zelfstandige crediteur werkt op zijn eigen manier.

Vriendelijk - Klanten van de zelfstandige zorgen voor brood op de plank, een vriendelijk houding naar de klanten is uiterst belangrijk.

Klantrelatie - Alleen vriendelijk zijn is niet genoeg, de zelfstandige werkt er elke dag aan om de relatie met zijn klanten te versterken.

Snelle overdracht - De zelfstandige wil niet veel tijd kwijt zijn aan administratie of debiteurenbeheer en eist een snelle overdracht.

Eenvoudige administratie - De zelfstandige wil weten hoe hij er financieel voor staat, ook als hij niet vaak met zijn administratie software werkt. De software moet eenvoudig en duidelijk, dat geldt dus ook voor debiteurenbeheer.

WEINIG
TIJD
ADMINISTRATIE
MEDEWERKER
BOEKHOUD-
PROGRAMMA
KLANTRRELATIE
VRIENDELIJK
AFSPRAKEN
BETALINGS-



VRENDLY

- DE ZAKELIJKE CREDITEUR -

DE ZAKELIJKE CREDITEUR

Persoonsgegevens

Catrien van der Schuit

02 mei 1988

Noord Holland

Achtergrond informatie

Catrien doet administratie voor een groeiende start-up in hartje Amsterdam dat zich specialiseert in 3D-printing. Het bedrijf waar ze voor werkt telt 34 werknemers en dat aantal is groeiende. Het bedrijf factureert aan een mix van organisaties maar ook aan particulieren, een veelzijdige mix aan debiteuren dus. Catrien werkt full-time sinds ze is afgestudeerd aan de VU. Per week is ze minstens een dag bezig met debiteurenbeheer, nu doet ze dat vanuit het boekhoudprogramma waarmee het bedrijf werkt. Catrien heeft hierbij veel contact met klanten maar ook met de directeur en de projectmanagers. Omdat het printen van objecten erg duur kan zijn maken de directeur en projectmanagers wel eens afspraken met klanten over de betalingen. Catrien moet hiervan op de hoogte zijn want aanmaningen sturen naar klanten die nog niet hoeven te betalen is niet goed voor de relatie tussen klant en bedrijf. Herinneringen stuurt Catrien over de mail zodat ze afspraken zwart op wit heeft wanneer er discussie over ontstaat. Na drie vriendelijke herinneringen schakelt ze een deurwaarder om de zaak rond te krijgen.

Doelen

- Achterstallige betalingen innen bij debiteuren zonder de klantrelatie te schade.
- Op de hoogte zijn van betalingsafspraken tussen projectmanagers/de directeur en klanten.

Frustraties

- Debiteuren die niet betalen.
- Inschakelen van een deurwaarder.
- Onduidelijkheid over betalingsafspraken.

Quote

"Debiteurenbeheer doe ik altijd met veel zorg, er moet betaald worden maar als het kan wil je ook de klantrelatie verbeteren."

Steekwoorden

Vriendelijk - Ook de klanten van de zakelijke crediteur zorgen voor brood op de plank, een vriendelijk houding naar de klanten is uiterst belangrijk.

Klantrelatie - Alleen vriendelijk zijn is niet genoeg, de zakelijke crediteur werkt er elke dag aan om de relatie met de klanten te versterken.

Boekhoudprogramma - De zakelijke crediteur werkt met een boekhoudprogramma, als ze over gaan op een automatisch debiteurenbeheer zal hier een koppeling voor moeten zijn.

Administratie medewerker - De zakelijke crediteur heeft niet alle touwtjes in handen, er moet gehoor worden gegeven aan de werkgever en eventuele managers. Het kan voorkomen dat de leidinggevende afspraken maken die invloed hebben op het werk van de zakelijk crediteur. Wat zijn deze afspraken en met wie zijn ze gemaakt, dat zijn essentiële vragen voor de zakelijke crediteur om goed te kunnen werken.

Betalingsafspraken - Betalingsafspraken komen veel voor en deze moeten door de zakelijke crediteur geregistreerd kunnen worden.

VERDWAALDE FACTUREN

VRIENDELIJK

MULTITASKER

BETALINGSTERMIJN

VRENDLY

- DE DEBITEUR -



DE DEBITEUR

Persoonsgegevens

Kiki Smith

30 september 1978

Zuid Holland

Achtergrond informatie

Kiki is werkzaam als office manager voor een klein bedrijf met vijf werknemers in Leiden. Ze is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken in het kantoor, daarnaast doet ze administratie en heeft ze functionering- en sollicitatiegesprekken. Als er nog tijd over is houdt ze zich bezig met de website van het bedrijf en sociale media. Kiki is ook verantwoordelijk voor het betalen van de creditfacturen, die probeert ze altijd binnen de betalingstermijn te voldoen want ze gelooft dat tijdig betalen van facturen kan bijdrage aan de relatie met de klant. Zo nu en dan raakt er wel eens een factuur zoek en dan wordt die te laat betaald. Als er dan een vriendelijke herinnering binnenkomt betaald Kiki zo snel mogelijk de openstaande factuur. Als Kiki niet weet waar een factuur vandaan komt en of die betaald moet worden neemt ze contact op met de directeur om het na te vragen.

Doelen

- De zaken in en om het kantoor goed regelen.
- Zorgen dat facturen worden betaald.

Frustraties

- Eén dag na betalingstermijn een herinnering krijgen.
- Onvriendelijke aanmaningen.
- Valse facturen en onterechte aanmaningen.

Quote

"Binnen het kantoor moet alles op rolletjes lopen, kan er iemand niet aan de slag dan missen we inkomsten!"

Kernwoorden

Vriendelijk - Als het voorkomt dat een factuur wordt vergeten of door tijdsdruk niet op tijd kon worden betaald, wordt de debiteur er graag vriendelijk aan herinnert dat er nog een betaling openstaat.

Multitasker - De debiteur is een office manager en is naast haar normale werkzaamheden houdt zij zich bezig met het voldoen van facturen. Ze probeert de facturen zo snel mogelijk te voldoen maar door te tijdsdruk is het niet altijd mogelijk elke week momenten hiervoor in te plannen.

Betalingstermijn - De debiteur probeert altijd aan de betalingstermijn te voldoen en zo moet de debiteur benaderd worden.

Onbetaalde facturen - Facturen blijven liggen om verschillende redenen, zo verliest de debiteur nog wel eens een factuur als deze met de post wordt geleverd. Wat ook voorkomt is dat er intern nog geen akkoord is voor het betalen van een factuur, deze blijft dan hangen in het proces.

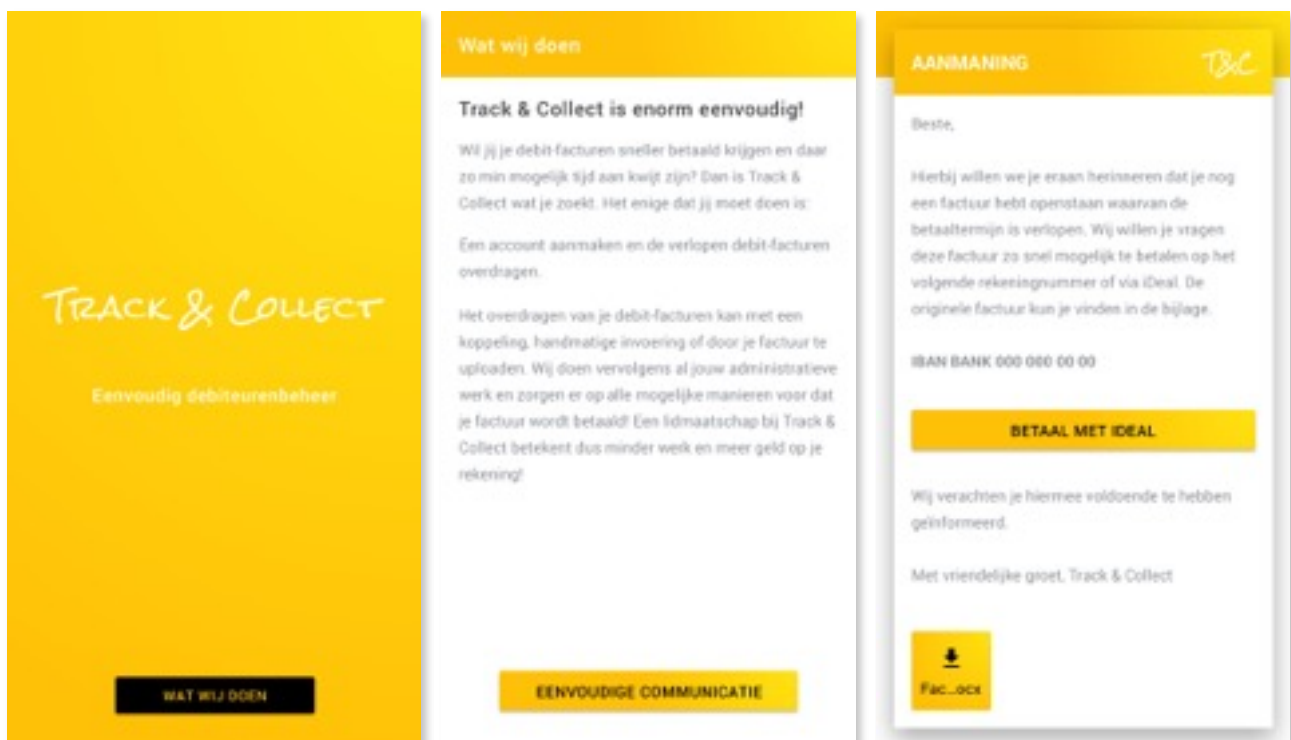
6. CONCEPTUALISERING

Om te achterhalen aan welke vorm van vriendelijkheid de doelgroep behoefte heeft zijn er verschillende concepten gecreëerd. Deze concepten zijn te zien in die hoofdstuk. Uiteindelijk wordt er een combinatie van Track & Collect en Vrendly gebruikt in het ontwerp.

Concept 1 - Track & collect

Track & collect moet vriendelijk eenvoudig debiteurenbeheer uitstralen, de kleur geel is gekozen om het er iets goedkoper uit te laten zien dan de andere concepten. De teksten zijn eenvoudig maar doeltreffend. De naam Track & Collect slaat op het opsporen van debiteuren en de bedragen die ze nog hebben openstaan te incasseren.

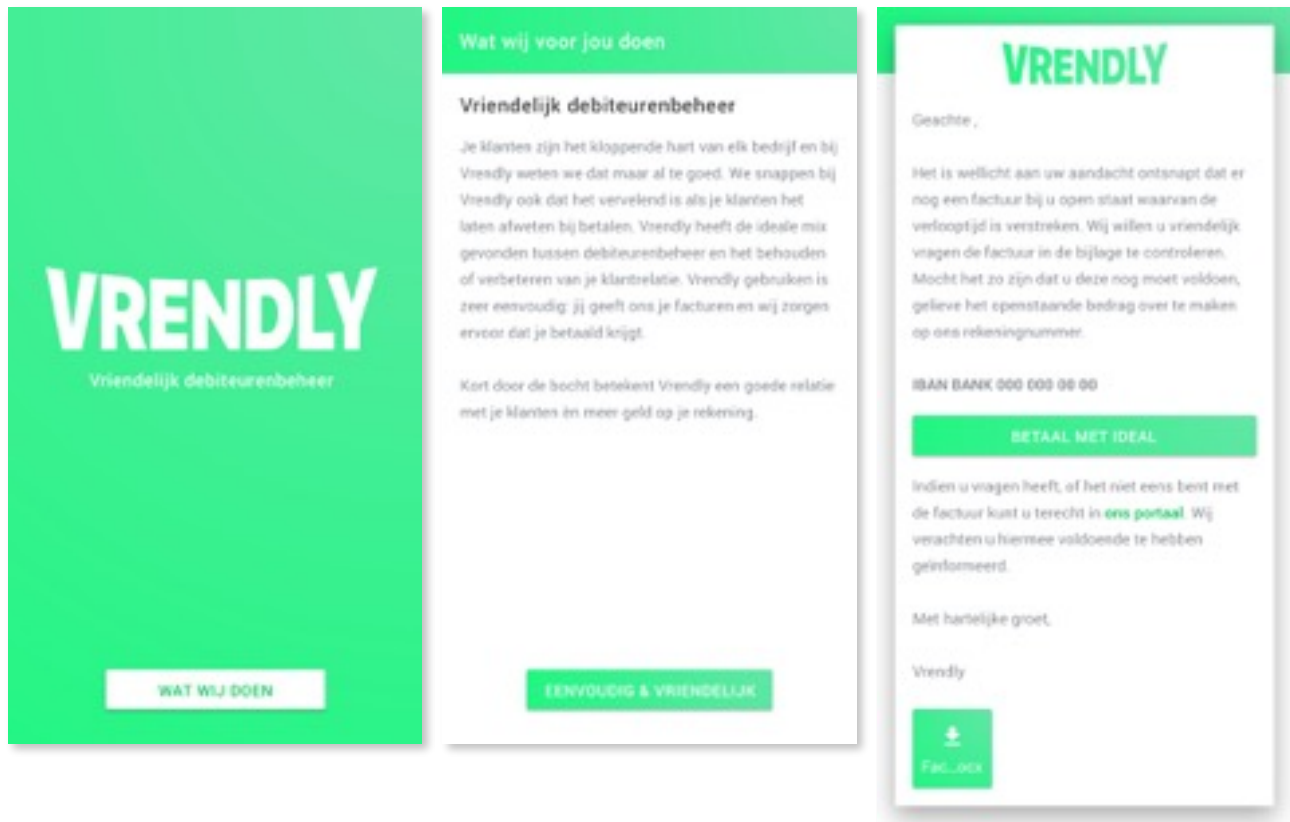
Bekijk het concept in Marvel: <https://marvelapp.com/b625j0>



Concept 2 - Vrendly

Vrendly is speciaal voor de concepten extreem vriendelijk opgezet, alles wordt in het midden gelaten en niemand beschuldigd. De kleur groen is zacht en de teksten zijn terughoudend.

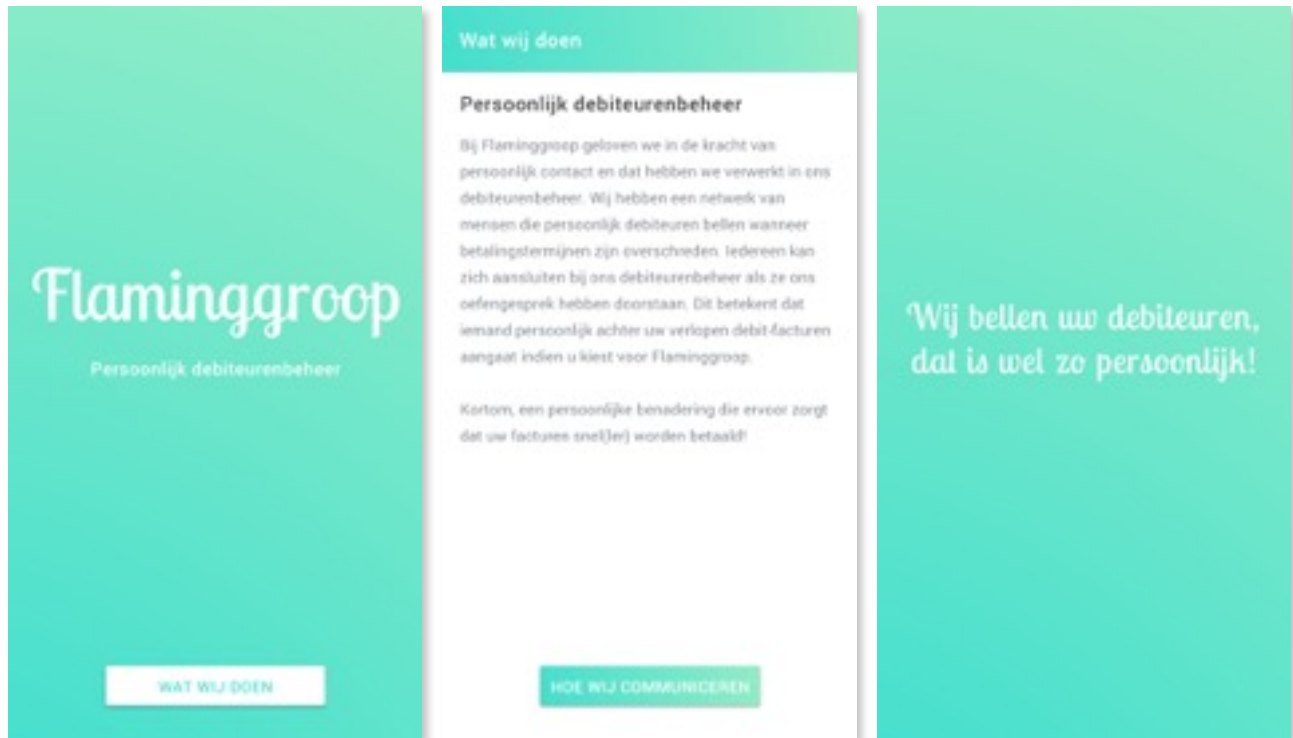
bekijk het concept in Marvel: <https://marvelapp.com/1e08594>



Concept 3 - Flaminggroep

Flaminggroep is de persoonlijke, vriendelijke variant van de concepten. Bij Flaminggroep wordt er niet gemaïld maar gebeld door mensen die zijn aangesloten bij het product. Deze mensen zijn getest en kunnen de taak aan. De naam is een verwijzing naar flamingo's die in groepen leven, Flaminggroep is een groep die debiteurenbeheer doet.

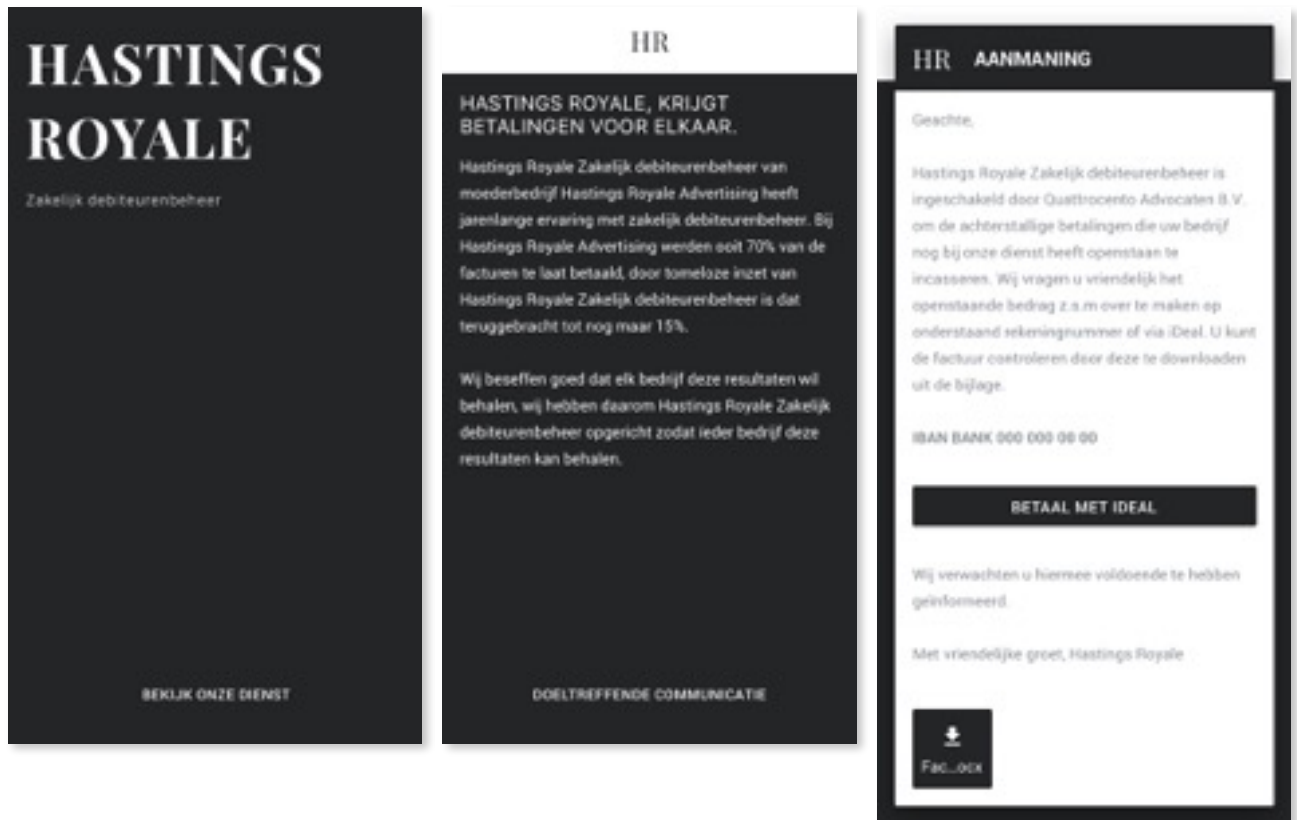
Bekijk het concept in Marvel: <https://marvelapp.com/cf4b1a>



Concept 4 - Hastings royale

Hastings Royale is de zakelijke variant van de concepten, het is strak, zwart en een beetje dreigend. Ze hebben bakken ervaring en weten precies hoe ze je debiteuren moeten aanmanen.

Bekijk het concept in Marvel: <https://marvelapp.com/15ajf7g>



7. PROTOTYPES

In dit hoofdstuk staan de definitieve prototypes voor Vrendly debiteurenbeheer. Er zijn twee portalen gemaakt, een voor de crediteur en een voor de debiteur. Deze portalen zijn specifiek ontwerpen aan de hand van de behoeftes van de gebruikers. Gebruik je onderstaande links om de prototypes te bekijken.

Crediteurenportaal

Link naar prototype: <https://marvelapp.com/df1ji5>

Debiteurenportaal

Link naar prototype <https://marvelapp.com/31hj1e9>