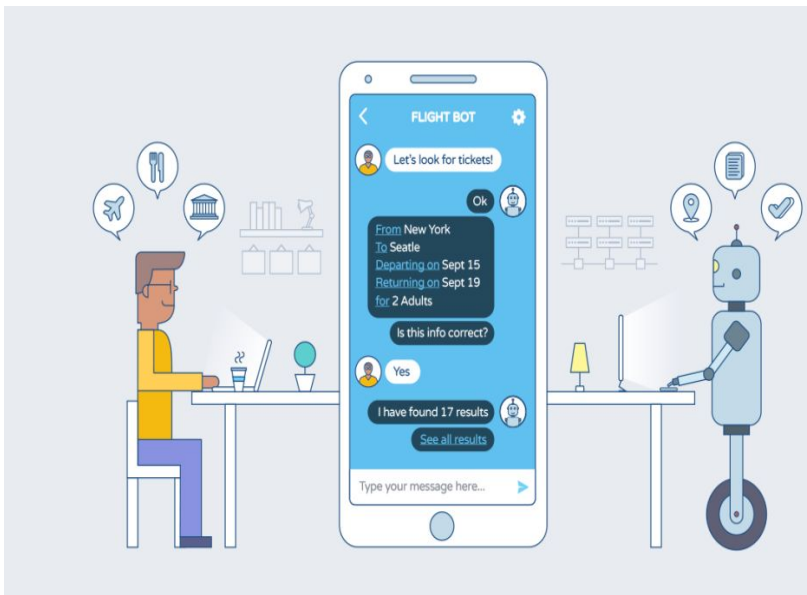


# Plan van aanpak



*Een adviesrapport over het verbeteren van de customer service op een website.*

## Beoordelaar:

Witek ten Hove

## Begeleider:

Dion Penterman (BeSite)

## Auteurs:

Bart Dijkman – 569056  
*Student Facility management  
Hogeschool van Arnhem en  
Nijmegen*

Bram Marissink - 527836  
*Student ICT – Infrastructure and  
security  
Hogeschool van Arnhem en  
Nijmegen*

Minor Smart Industry aan de Han

## Datum:

12-12-2012



# Optimaliseren van het online customer service proces

*Plan van aanpak voor het project.*

**Auteurs:**

Bart Dijkman  
Bram Marissink

**Studentnummer:**

569056  
527836

**Opleiding:**

HBO Facility management  
HBO ICT - Infrastructure and security

---

**Organisatie:**

Besite

**Plaats:**

Aalten

**Datum:**

12-12-2012

---

**Opleiding:**

Minor Smart Industry

**Beoordelaar:**

Witek ten Hove

**Versie:**

1e

# 1. Inleiding

Dit Plan Van Aanpak (PvA) is geschreven zodat tijdens het project aan vooraf gemaakte afspraken wordt gehouden. Dit is een PvA over het project: Automatiseren customer service proces. Het project wordt uitgevoerd door de opdrachtgever BeSite bij twee klanten van BeSite. Dit zijn Nijhuis Industries en ATAG Benelux.

## 1.1 Leeswijzer

Het Plan Van Aanpak begint met de inhoudsopgave, hierin staat de volgorde van de hoofdstuk binnen dit Plan van Aanpak. In het eerste hoofdstuk na de inhoudsopgave staan de achtergronden van de vier verschillende organisaties die met deze opdracht te maken hebben, oftewel de directe stakeholders.

Vervolgens komen de doelstelling van de 2 klanten binnen dit project. Hierin staat beschreven wat zij graag zien en als resultaat verwachten. Het halen van de doelstellingen kent natuurlijk wel randvoorwaarden. Deze zijn te vinden in hoofdstuk 4.

Daarna komt een hoofdstuk waarin de op te leveren producten naar voren komen. Dit zijn alle producten die verwacht worden aan het einde van de stageperiode bij Besite.

In het hoofdstuk 'project planning en communicatie' staan de gemaakte afspraken en alle contactgegevens van de directe betrokkenen. Om de kans op verrassingen te verkleinen is er een planning gemaakt met daarin de taken binnen het project per week op te knippen. Hierdoor is makkelijk te zien of alles nog volgens schema loopt en of het einddoel ook te realiseren is.

In hoofdstuk 9 staan alle risico's van het project die invloed hebben op de organisaties in kaart gebracht. Daarbij is ook rekening gehouden met hoe hoog de impact is van het benoemde risico. Tot slot is er een bronnenlijst opgenomen om alle informatie te verantwoorden.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Leeswijzer	3
<b>2. Achtergrond</b>	<b>5</b>
BeSite (opdrachtgever)	5
Nijhuis Industries (klant aangedragen door Besite)	6
ATAG Benelux (klant aangedragen door de Han)	6
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (leverancier van de studenten/uitvoerders)	7
<b>3. Doelstelling</b>	<b>8</b>
3.1 ATAG	8
3.2 Nijhuis Industries	9
3.3 BeSite	9
3.4 MSI	9
3.5 Overeenkomende belangen	10
3.6 Verschillende belangen	10
<b>4. Randvoorwaarden</b>	<b>11</b>
<b>5. Op te leveren producten en kwaliteitseisen</b>	<b>12</b>
<b>6. Projectorganisatie en communicatie</b>	<b>14</b>
6.1 Communicatie matrix	14
6.2 Afspraken	14
<b>7. Planning</b>	<b>15</b>
<b>8. Risicoanalyse</b>	<b>17</b>
8.1 Interne risico's	17
8.2 Externe risico's	18
<b>9. Bronnenlijst</b>	<b>19</b>

## 2. Achtergrond

Bij dit project zijn vier organisaties actief. Drie van deze organisaties zijn bedrijven. Dit zijn BeSite, Nijhuis Industries en ATAG Benelux. De vierde organisatie is de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Besite werkt heeft een opdracht geformuleerd voor 2 studenten. De studenten zijn aangeleverd door de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Besite is dus de opdrachtgever, Nijhuis en ATAG Benelux zijn de klanten in deze case. Doordat er 2 klanten zijn met ongeveer hetzelfde probleem is er voor de studenten meer informatie uit de praktijk beschikbaar en hoeven zij zich niet te richten op een specifieke organisatie en dus een specifiek probleem.

### BeSite (opdrachtgever)



BeSite is een slim internetbedrijf die vanaf 1999 aan online resultaat voor klanten bouwt. Binnen het bedrijf hebben ze zowel creativiteit als technische kennis. Door deze mix kunnen zij een klant goed helpen met hun vraagstuk. Wat Besite met name belangrijk vindt is het creëren van een goede band met de opdrachtgever waardoor zij meer kunnen gaan fungeren als partner in plaats van leverancier. Hiermee focust Besite zich op een lange termijn relatie. Hieronder staat weergegeven op welke gebieden Besite zich richt:



Deze opdracht valt binnen het gele gebied, de online marketing.

Daarnaast werkt BeSite met veel organisaties samen en zijn zij ook uitgeroepen tot ambassadeur van de Smart Industry. ("Over BeSite - BeSite", z.d.)

## Plan van Aanpak - Het automatiseren van het customer service proces

### Nijhuis Industries (klant aangedragen door Besite)

Nijhuis Industries is een bedrijf dat waterzuiveringsinstallaties op maat maakt voor diverse industrieën over de hele wereld. Het hoofdkantoor is gevestigd in Doetinchem. Daarnaast zitten er nog 12 kantoren verdeeld over de wereld om op deze manier alle landen zo goed mogelijk te bedienen.



De visie van Nijhuis is erop gebaseerd om aan de wensen van de klant te voldoen, vandaar biedt Nijhuis op maat gemaakte installaties om winst te halen uit afvalwater door middel van een solide waterzuiveringsinstallatie. Hierbij heeft de organisatie als missie om een kostenpost, want zo zien bedrijven een waterzuiveringsinstallatie vaak, om te zetten in iets dat winst oplevert voor de organisatie.

Nijhuis levert waterzuiveringsinstallaties in veel verschillende industries. Ieder industrie heeft weer andere wensen en behoefte waardoor er steeds een oplossing op maat gemaakt moet worden. Door de verschillende behoeftes en complexe technologieën is het lastig om bepaalde aspecten te automatiseren.

("About - Nijhuis Industries", z.d.)

### ATAG Benelux (klant aangedragen door de Han)

ATAG Benelux is de moederorganisatie waaronder 4 bedrijven vallen, namelijk ATAG keukenapparatuur, Etna, Pelgrim en Asko. Binnen deze opdracht wordt Asko niet meegenomen.

ATAG Keukenapparatuur is het premium merk binnen de organisatie. Met deze lijn proberen zij zich met name te onderscheiden met innovatie en een strak design. Daarnaast brengt ATAG Benelux met het bedrijf Pelgrim keukenapparatuur op de markt waarmee ze de middenklasse willen bedienen. Ze proberen gebruiksvriendelijke, functionele en mooie apparaten te ontwikkelen. Hierbij focussen zij zich dus al een stuk minder op het perfecte design en de nieuwste innovaties. Tot slot is er nog het bedrijf Etna. Deze organisatie brengt die goedkoopste lijn op de markt. Zij hebben zich in 2000 aangesloten bij ATAG Benelux.

Alle 4 organisaties zitten in een groot kantoor aan de snelweg in Duiven. In dit pand bevindt zich ook een showroom van alle 3 de keukenapparatuur lijnen. Daarnaast zit hier ook meteen de loods waarin ze alle logistieke processen inrichten en de voorraad beheren.

("Historie | ATAG", z.d.)("Onze Historie | Pelgrim", z.d.)("Ontdek Etna | ETNA", z.d.)

**ATAG**  
*we love to cook*

 **ETNA**<sup>®</sup>  
KEUKENAPPARATUUR

**Pelgrim**  
Mooi makkelijk

## Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (leverancier van de studenten/uitvoerders)

De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen telt rond de 70.000 studenten per jaar. Deze zijn verdeeld over meerdere locaties in Arnhem en Nijmegen. De doelstelling van de Han is een goede kwaliteit leveren en daarmee zorgen voor een sterke reputatie.

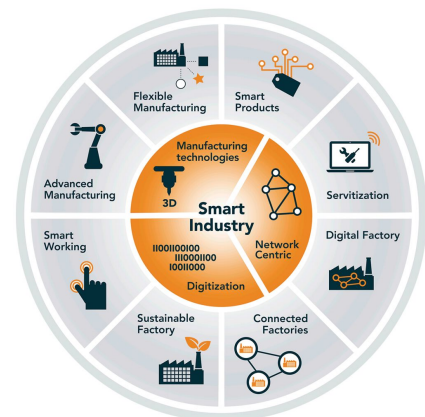
Op de hogeschool van Arnhem en Nijmegen wordt de minor Smart Industry aangeboden. Deze minor biedt een mix van bedrijfskundige- en technologische kennis. De minor is erop gericht om bepaalde vraagstukken met een Smart oplossing te beantwoorden. In dit geval is de opdracht van Besite gekoppeld aan 2 studenten van de Han die gekozen hebben voor de minor Smart Industry.

In de eerste 6 weken van de minor zijn er lessen georganiseerd waarin de basis van Smart Industry is toegelicht. Zo kregen de bedrijfskundige studenten de kans om kennis op te doen van technologie en de technische studenten een kijkje in de bedrijfskundige wereld. Met deze goede basis op zak gaan de studenten beslagen ten ijs bij hun opdrachtgever.

De Han faciliteert alle facetten rondom de minor. Denk hierbij aan de lokalen. Zo zijn er een aantal pitstops ingepland op de Han om met z'n allen naar de lopende projecten te kijken.

(Ten Hove, z.d.)

("Algemene informatie over de HAN - HAN.nl", 2018)



## 3. Doelstelling

In dit hoofdstuk worden de doelstelling van ATAG Benelux, Nijhuis Industries, BeSite en de Minor Smart Industry (MSI) beschreven.

### 3.1 ATAG

#### 3.1.1 Probleemstelling:

Bij ATAG Benelux worden klanten vooral geholpen door middel van telefonisch contact met de klantenservice. Bij 1 op de 5 mensen die bellen wordt uiteindelijk een monteur gestuurd naar de klant om het probleem van de klant op te lossen. Bij de andere 4 op 5 is het niet duidelijk wat nou precies het probleem is. Ook is nergens vastgelegd hoe klanten precies geholpen moeten worden. Het kan dus zijn dat klant A de ene dag krijgt te horen dat hij oplossing B moet doen om het probleem op te lossen, terwijl de andere dag klant A krijgt te horen dat hij oplossing C moet proberen. Deze antwoorden worden nergens vastgelegd dus medewerker A weet niet hoe medewerker B de klant heeft geholpen.

#### 3.1.2 Doelstelling:

ATAG Benelux wilt de klantenservice ontlasten. Er zijn nu 500.000 belletjes per jaar terwijl het grootste aantal belletjes ook op een andere manier kan worden opgelost. De klant moet zelf zo makkelijk mogelijk de oplossing kunnen vinden.

#### 3.1.3 Opdracht:

ATAG Benelux wil door middel van een knowledge base op de website oplossingen voor bekende problemen beschrijven. Klanten moeten deze oplossingen makkelijk kunnen vinden. Wanneer de klant er niet uit komt kan de klant altijd nog contact opnemen met ATAG door middel van een chat met een medewerker of telefonisch contact.



## 3.2 Nijhuis Industries

### 3.2.1 Probleemstellingen:

Bij Nijhuis Industries komen ingevulde contactformulieren terecht bij de receptie op het hoofdkantoor in Doetinchem. De receptioniste van dienst moet vervolgens het formulier doorsturen naar de juiste afdeling. Dit gaat vaak mis waardoor het formulier nogmaals doorgestuurd moet worden naar een andere afdeling. Ook is het invullen van het contactformulier niet laagdrempelig.

### 3.2.2 Doelstelling:

Nijhuis wil de receptie ontlasten. De receptie is nu druk met het doorsturen van ingevulde contactformulieren naar de juiste afdelingen. Dit moet slimmer kunnen door contactformulieren automatisch naar de juiste afdeling in het juiste land te sturen.

### 3.2.3 Opdracht:

Maak het contactformulier laagdrempelig en zorg ervoor dat ingevulde contactformulieren automatisch in het juiste land op de juiste afdeling terechtkomen.

## 3.3 BeSite

### 3.3.1 Doelstelling:

BeSite kreeg als online marketingbureau steeds meer vragen of het online customer service proces, maar ook over het gebruik van een chatbot. Hier konden ze steeds geen uitgebreid antwoord opgeven omdat ze op dat gebied relatief weinig kennis hadden opgedaan. Vandaar dat BeSite op zoek was naar een team studenten met zowel bedrijfskundige als technische kennis. Aan de studenten de taak om uitzoeken wat de trends en ontwikkelingen zijn op het gebied van het online customer service proces. Daarnaast in hoeverre een chatbot voor verschillende organisatie een toegevoegde waarde kan zijn. Hiervoor hebben zij Nijhuis uit Doetinchem aangedragen als klant. De doelstelling voor de studenten is om voor Nijhuis een advies op maat maken maar daarvoor eerst uitzoeken wel mogelijkheden er allemaal zijn. Door middel van dit onderzoek kan BeSite in het vervolg de klant beter van dienst zijn wanneer zij met vragen over het online customer service proces zitten.

## 3.4 MSI

### 3.4.1 Doelstelling

De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen wil de studenten van de Minor Smart Industry ervaring op laten doen in het bedrijfsleven. Door echte situaties in het bedrijfsleven op te laten lossen met behulp van Smart oplossingen doen studenten ervaring op in het begrip Smart Industry. Ook leren studenten zich een professionele houding aan te nemen in het bedrijfsleven. Voorbeelden hiervan zijn de communicatie en afspraken met bedrijven. Hiermee wil de HAN en de MSI bereiken dat studenten beter voorbereid het werkveld betreden na het afstuderen en hierdoor een grotere baankans hebben.

### 3.5 Overeenkomende belangen

Het grootste overkoepelende belang is dat alle stakeholders behoefte hebben aan meer kennis over het online customer service proces. Voor Atag en Nijhuis geldt dat ze met name op zoek zijn naar een advies op maat, zodat ze hiermee aan de slag kunnen.

Daarnaast hebben de Minor Smart Industry en BeSite ook een overkomend belang, namelijk dat de studenten zich goed ontwikkelen en een mooi resultaat opleveren. Beide partijen stellen zich op als begeleider en zijn hierdoor ook betrokken bij het proces waarin de studenten zich gaan ontwikkelen.

### 3.6 Verschillende belangen

Naast overeenkomende belangen en doelstellingen, zijn er natuurlijk ook verschillen. Zo hebben Atag en Nijhuis allebei behoefte aan een advies op maat. De kans is erg groot dat deze adviezen van elkaar gaan verschillen. Dit heeft te maken dat ze de processen allebei op een andere manier hebben ingericht en Atag bijvoorbeeld al verder is met optimaliseren van het proces. Waar Nijhuis en Atag op zoek zijn naar specifieke tips om het proces te verbeteren, heeft BeSite met name behoefte aan een adviesrapport waarin alle mogelijkheden zijn uitgewerkt. In deze uitwerking behoren dan alle voor- en nadelen van een bepaalde mogelijkheid. Daarnaast is het voor BeSite natuurlijk ook belangrijk dat hun klant Nijhuis goed geholpen wordt.

Zoals BeSite hoopt dat Nijhuis een goed advies krijgt van de studenten, hoopt de MSI erop dat zowel de studenten zich ontwikkelen als dat hun klant BeSite goed geholpen wordt door de studenten. Voor de studenten zijn competenties opgesteld waaraan ze moeten voldoen aan het einde van de minor. Deze de minor is er ruimte om te verbeteren op deze competenties en bewijsmateriaal aan te leveren om te laten zien dat de studenten de competentie onder de knie hebben. De competenties staan in het hoofdstuk 9.

## 4. Randvoorwaarden

In dit hoofdstuk is beschreven waaraan moet worden voldaan zodat het project uitgevoerd kan worden.

- Werkplek op het kantoor van BeSite in Aalten. Door minimaal één keer in de week naar Aalten te gaan om daar op het kantoor van BeSite te werken wordt ervoor gezorgd dat de opdrachtgever elke week een update krijgt hoe het met het project gaat.
- Nijhuis Industries en ATAG Benelux moeten het projectteam voorzien van de nodige informatie. Elk stukje informatie kan waardevol zijn voor het project.
- Het project heeft een duur van maximaal 3 maanden.
- Er kunnen geen grote investeringen worden gedaan, de organisaties zijn juist op zoek naar een goedkope oplossing.

## 5. Op te leveren producten en kwaliteitseisen

In onderstaande tabel wordt beschreven welke producten tijdens het project worden opgeleverd. Ook wordt beschreven aan welke kwaliteitseisen de producten moeten doen en waar het proces tot een goed product aan moet voldoen.

Product	Kwaliteitseisen	Benodigde activiteiten voor behalen resultaat	Proceskwaliteit
<b>Plan Van Aanpak</b>	Beschrijft de afspraken die gemaakt zijn tussen de opdrachtgevers en projectleden. Brengt vertrouwen voor het succes van het project	Gesprekken met de verschillende opdrachtgevers. Duidelijk maken wat de doelstellingen van de verschillende opdrachtgevers zijn.	Het Plan Van Aanpak wordt gecontroleerd door de projectleden en door de opdrachtgevers. Ook wordt het PvA opgeleverd aan Witek (begeleider).
<b>Individueel verslag</b>	Beschrijft de competenties die behaald zijn tijdens het project.	Tijdens het project bijhouden welke competenties voltooid worden en welke competenties nog behaald moeten worden	Individueel verslag wordt opgeleverd aan Witek. Witek kan als begeleider feedback geven op het individueel verslag. De feedback moet dan verwerkt worden in het verslag
<b>Proof of Concept</b>	Laat zien dat de oplossing die bedacht is werkt.	Een van de vele oplossingen wordt uitgewerkt en gepresenteerd tijdens de presentatie.	Met de opdrachtgevers afstemmen welk product het beste is om te gebruiken voor het POC.
<b>Adviesrapport</b>	Beschrijft het advies aan ATAG en Nijhuis. Deze opdrachtgevers kunnen deze adviezen meenemen binnen het bedrijf. Het adviesrapport moet leiden tot een betere customer service.	Door gesprekken te houden met de opdrachtgevers duidelijk krijgen waar het probleem ligt en te kijken welke problemen opgelost kunnen worden tijdens het project.	Door meerdere malen gesprekken te houden met de opdrachtgevers kan na worden gegaan of de juiste lijn wordt aangehouden tijdens het project.

*Plan van Aanpak - Het automatiseren van het customer service proces*

<p><b>Website</b></p>	<p>Op de <a href="#">website</a> wordt het projectverloop bijgehouden. Deze website wordt gedeeld met de opdrachtgevers en de begeleider.</p> <p>Website: www.sheerenberg.com</p>	<p>Door wekelijks iets toe te voegen aan de blog op de website worden de opdrachtgevers op de hoogte gehouden en kunnen zij ingrijpen wanneer het project dreigt de verkeerde kant op te gaan.</p>	<p>Wanneer opdrachtgevers of de begeleider iets verkeerd zien staan op de website kunnen zij dit doorgeven aan het projectteam.</p>
-----------------------	---	--	---

## 6. Projectorganisatie en communicatie

### 6.1 Communicatie matrix

Naam	Bedrijf	Rol	E-mail	Telefoonnummer
Dion Penterman	BeSite	Opdrachtgever	dion@besite.nl	+31(0) 543 490 080
Steven Nieuwboer	Nijhuis Industries	Opdrachtgever	Steven.Nieuwboer@nijhuisindustries.com	+31 (0) 314 74 90 33
Casper Middelhuis	ATAG Benelux	Opdrachtgever	cmiddelhuis@atagbenelux.com	+31(0) 26 882 12 59
Bart Dijkman	HAN	Student	bartdijkman1998@hotmail.com	+31 (0) 6 34 82 63 92
Bram Marissink	HAN	Student	bramarissink@outlook.com	+31 (0) 6 46 80 17 19
Witek Ten Hove	HAN	Begeleider	Witek.tenHove@han.nl	+31 (0) 6 30 17 95 22

### 6.2 Afspraken

- Met BeSite is de afspraak gemaakt daar een dag in de week aanwezig te zijn. Welke dag dit is, is variabel. Dit kan de woensdag of donderdag zijn.
- Twee keer in de maand naar ATAG en Nijhuis. Dit voor gesprekken met de opdrachtgevers en het bedrijf beter te leren kennen.
- Met BeSite is een Slack group opgezet waar informatie uitgewisseld kan worden.
- Alle opdrachtgevers zijn tijdens werkuren altijd beschikbaar voor telefonisch contact.
- Op de website [www.sheerenberg.com](http://www.sheerenberg.com) is te volgen hoe de voortgang van het project gaat. Ook zijn hier de documenten te vinden over het project.

## 7. Planning

### Projectplanning:

Activiteiten	Weeknummer	Gehaald?
- Colleges over Smart Industry	Week 36	
- Colleges over Smart Industry - Pitchdag opdrachten	Week 37	
- Colleges over Smart Industry - Besite gekozen	Week 38	
- Colleges over Smart Industry	Week 39	
- Colleges over Smart Industry - Voorbereiden gesprek Atag	Week 40	
- Colleges over Smart Industry - Gesprek bij Atag	Week 41	
- 'Vakantie' van school - Evalueren gesprek Atag - Voorbereiden gesprek Nijhuis	Week 42	
- Eerste week bij Besite - Gesprek bij Nijhuis & evalueren - Pitstop 1	Week 43	
- Vervolggesprek bij Atag - Vervolggesprek bij Nijhuis - Evalueren gesprekken - Plan van Aanpak - Verwerken feedback Pitstop 1	Week 44	
- Afronden Plan van Aanpak - Gesprek met Witek ten Hove - Opzet maken adviesrapport	Week 45	
- Vergelijken situaties ATAG & Nijhuis - Literatuuronderzoek	Week 46	
- Gesprek Nijhuis & ATAG - Literatuur vergelijken met praktijk	Week 47	

*Plan van Aanpak - Het automatiseren van het customer service proces*

- Mogelijkheden onderzoeken	Week 48	
- Gesprek Nijhuis & ATAG - Mogelijkheden onderzoeken	Week 49	
- Mogelijkheden onderzoeken - Keuze product maken	Week 50	
- Gesprek Nijhuis & ATAG - Concept aanbeveling maken - Product ontwikkelen	Week 51	
Kerstvakantie*	Week 52	
Kerstvakantie*	Week 1	
- Gesprek Nijhuis & ATAG - Definitieve aanbeveling maken Product ontwikkelen	Week 2	
- Presentatie voorbereiden - Verslag afronden - Product testen	Week 3	
- Eind presentatie minor - Oplevering documenten	Week 4	

\*Ruimte om eventuele uitloop op te vangen door middel van thuiswerken aan het project.

Tijdens de stageperiode zit het projectteam iedere week bij Besite op kantoor en daardoor kunnen we ook kort schakelen met Dion.

De Smart Business Scan staat niet verwerkt op deze planning. De criteria uit de scan worden door de weken op stage heen getoetst door middel van korte interviews. Hierin komen de criteria naar voren in de vorm van interviewvragen.



## 8. Risicoanalyse

De risico's tijdens dit project kunnen worden opgedeeld in interne risico's en in externe risico's.

### 8.1 Interne risico's

Risico	Kans	Impact	Oplossing
Ziekte van projectlid	Klein	Groot	Wanneer een projectlid langdurig ziek raakt en daardoor niet meer aan het project kan werken moet een oplossing worden gezocht samen met de opdrachtgevers en de begeleider. Een mogelijke oplossing is het laten vallen van de opdracht voor Nijhuis of ATAG.
Slechte communicatie	Klein	Gemiddeld	Door slechte communicatie kan het voorkomen dat opdrachtgevers en de begeleider niet (goed) geïnformeerd wordt over de stand van zaken. De oplossing hiervoor is goede duidelijke afspraken maken van te voren zodat er wekelijks gecommuniceerd wordt met beide partijen.
Niet nakomen van afspraken	Klein	Groot	Wanneer een projectlid de afspraken niet nakomt kan dit ervoor zorgen dat het project vertraging oploopt. De kans is klein omdat het gaat om twee HBO vierdejaars studenten. Deze hebben ervaring met projecten en weten dat het niet nakomen van afspraken fataal kan zijn voor het project.
Geen duidelijke planning	Gemiddeld	Groot	Het kan voorkomen dat de planning niet helemaal klopt. Hierdoor kan het project vertraging oplopen. Om dit te voorkomen wordt de planning niet exact gemaakt. De planning wordt gemaakt per week en niet per dag. Hierdoor is uitloop mogelijk zonder dat het gelijk gevolgen heeft voor andere delen binnen het project.

## 8.2 Externe risico's

Risico's	Kans	Impact	Oplossing
Te weinig budget	Klein	Klein	Omdat het gaat om een adviesrapport die moet worden opgeleverd maakt het niet uit of een bedrijf te weinig budget heeft. Het advies kan dan worden uitgesteld tot er wel genoeg budget is.
Opdrachtgever ontevreden	Klein	Groot	Wanneer de opdrachtgever ontevreden is moet het hele of een gedeelte van het project overnieuw. Dit kan worden opgelost door wekelijks met de opdrachtgevers een meeting te hebben. Wanneer op deze meetings duidelijk wordt gecommuniceerd wat de wensen van de opdrachtgever zijn en wat de mogelijkheden van het projectteam zijn, komen er aan het eind van het project geen verrassingen meer voor beide partijen.

## 9. Bronnenlijst

- Algemene informatie over de HAN - HAN.nl. (2018). Geraadpleegd op 1 november 2018, van <https://www.han.nl/start/corporate/over-de-han/>
- About - Nijhuis Industries. (z.d.). Geraadpleegd op 1 november 2018, van <https://www.nijhuisindustries.com/about/>
- Historie | ATAG. (z.d.). Geraadpleegd op 1 november 2018, van <https://www.atag.nl/ontdek/over-atag/historie>
- Ontdek Etna | ETNA. (z.d.). Geraadpleegd op 1 november 2018, van <https://www.etna.nl/ontdek-etna/>
- Onze Historie | Pelgrim. (z.d.). Geraadpleegd op 1 november 2018, van <https://www.pelgrim.nl/onze-historie/>
- Over BeSite - BeSite. (z.d.). Geraadpleegd op 1 november 2018, van <https://www.besite.nl/over-besite/>
- Ten Hove, W. (z.d.). Kies op maat - Smart Industry. Geraadpleegd op 1 november 2018, van <https://www.kiesopmaat.nl/modules/han/FEM/138101/>