

Samenvatting KECARS-rapportage

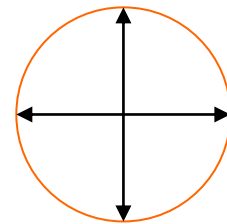


OPDRACHTGEVER : In1xGoed



ONDERZOEKPERIODE : januari/februari 2010

METHODIEK : KECARS



AANTAL RESPONDENTEN : 35

KECARS-ONDERZOEKER : K. Onderzoeker

I. Achtergrondinformatie bij de interpretatie van de grafieken

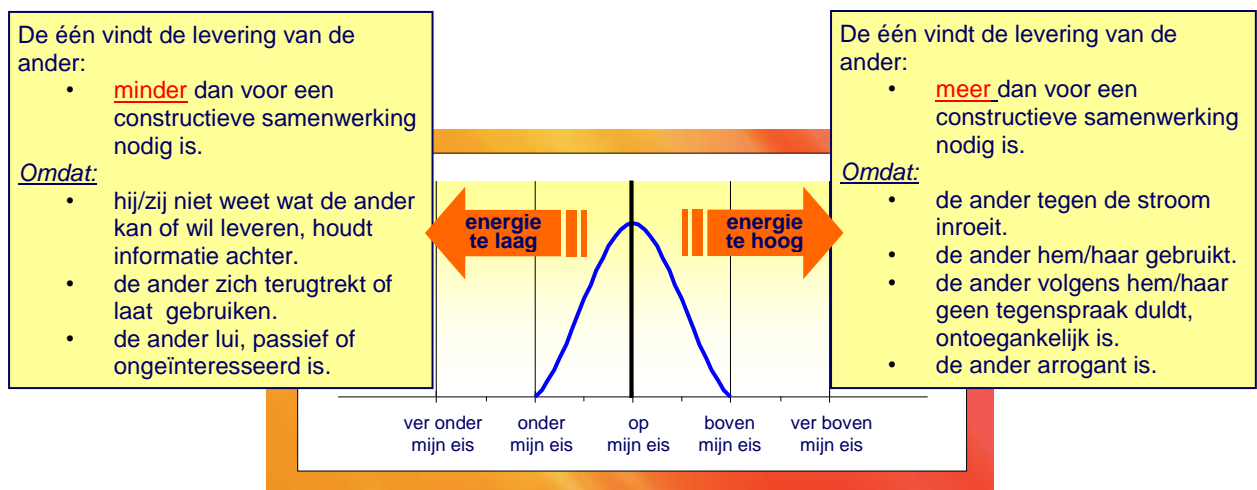
1. KECARS gebruikt de 360⁰-methodiek voor haar onderzoek. Dat wil zeggen, dat medewerkers hun leidinggevenden evalueren en andersom. Verder, dat medewerkers elkaar evalueren.

In dit onderzoek evalueren de medewerkers van Sales zichzelf en Applicatie Ontwikkeling en Applicatie Ontwikkeling zichzelf en Sales.

2. KECARS onderzoekt de relatie



3. KECARS evalueert op een vijfpuntsschaal van ver onder de eis tot ver boven de eis. Bij onder, of ver onder de eis is sprake van een te laag energieniveau. Bij boven, of ver boven de eis is sprake van een te hoog energieniveau





Vooraf:

In1xGoed is een klein software bedrijf, speciaal gericht op kantoorautomatisering.

Het onderzoek beperkt zich tot de afdelingen Sales met 10 medewerkers en de afdeling Applicatie Ontwikkeling met 25 medewerkers. De medewerkers van Sales en Applicatie Ontwikkeling hebben zichzelf geëvalueerd en medewerkers van de andere afdeling.

Doelstelling:

De directie van *In1xGoed* wil weten hoe de medewerkers van Sales en Applicatie Ontwikkeling met elkaar samenwerken in een veranderende markt.

Daarnaast wil de directie van *In1xGoed* weten wat nodig is om deze medewerkers aan de eisen, die een veranderende markt stelt, te laten voldoen.

Onderzoeksopzet:

Om de doelstelling van *In1xGoed* te onderzoeken zijn:

1. de online vragen per onderwerp gebaseerd op hoe de onderlinge samenwerking wordt ervaren in het licht van de behaalde resultaten.
2. geanalyseerd wordt hoe de samenwerking is te maximaliseren, waardoor de resultaten worden verbeterd.

II Samenwerkingrelaties:

Zoals reeds vermeld is *In1xGoed* is een software bedrijf, speciaal gericht op kantoorautomatisering.

Het bedrijf kent naast een Sales afdeling ook een afdeling Applicatie Ontwikkeling.

Het primaire proces van *In1xGoed* is als volgt:

1. De afdeling Sales acquireert, stelt prijzen en levervoorwaarden van de applicatie vast.
2. De definitieve opdracht bij de klant vindt meestal plaats door medewerkers van Sales in samenspraak met Applicatie Ontwikkeling.
3. Sales is leading.

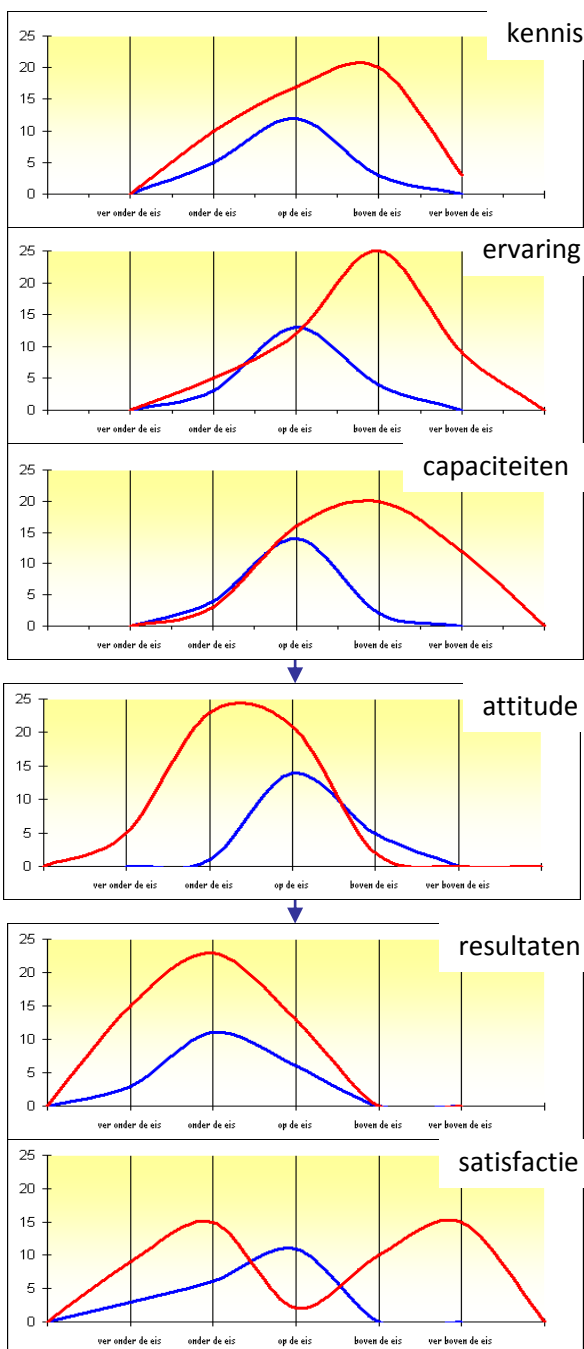
Deze opdracht beperkte zich tot bovenstaande beide afdelingen.

Om een goed beeld te krijgen van zijn de navolgende 4 relaties onderzocht:

- 1. Beide afdelingen evalueren zichzelf. (zelfevaluatie)**
 - a. De medewerkers Sales evalueren zichzelf.
 - b. De medewerkers Applicatie Ontwikkeling evalueren zichzelf.
- 2. Beide afdelingen evalueren elkaar.**
 - c. De medewerkers Sales evalueren de medewerkers Applicatie Ontwikkeling
 - d. De medewerkers Applicatie Ontwikkeling evalueren de medewerkers Sales.

III. Evaluatiegrafieken en Resultaten

Blauw: Sales evalueert Sales.
Rood : Applicatie Ontwikkeling evalueert Applicatie Ontwikkeling.

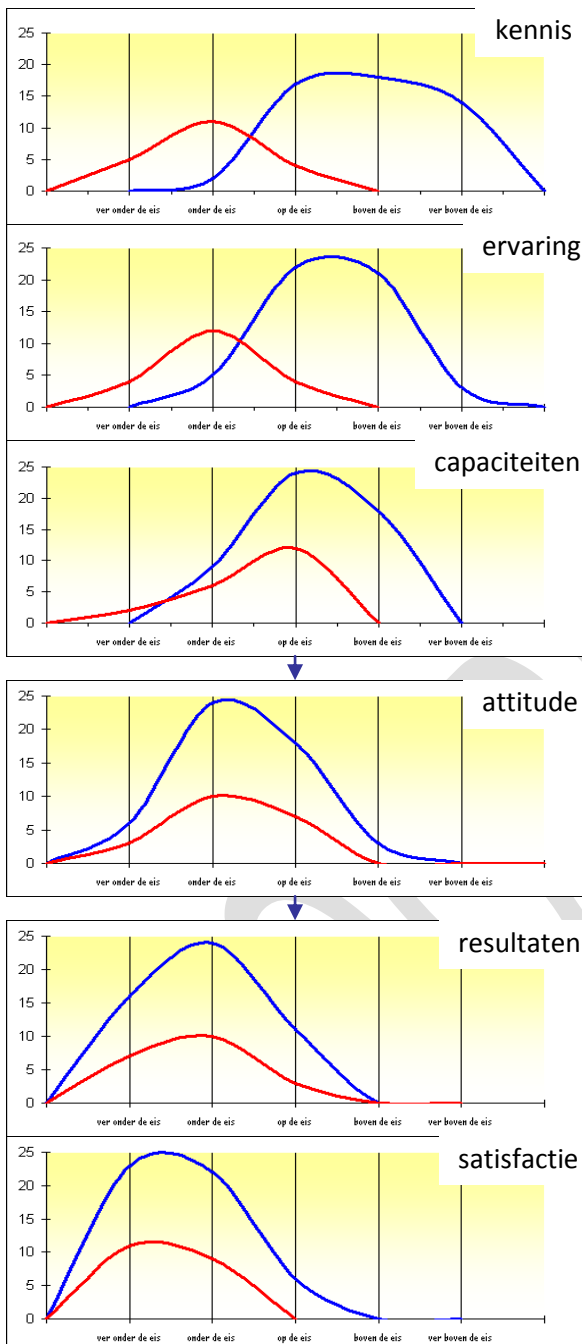


Uit de grafieken links valt direct op, dat:

- Applicatie Ontwikkeling vindt van zichzelf, dat ze meer kennis hebben dan ze mogen inzetten.
- Ervaring wordt binnen Sales en Applicatie Ontwikkeling nagenoeg hetzelfde ingeschat als kennis.
- In de attitude valt op, dat Applicatie Ontwikkeling gemiddeld vindt, dat zij zich dominant opstelt. (In de volgende reeks grafieken wordt duidelijk of Sales dat ook zo ervaart)
- Sales levert de applicatie volgens Applicatie Ontwikkeling vaak te snel, waardoor de applicatie nog niet goed genoeg is getest
- De klachten na de levering worden vervolgens bij de klant door Applicatie Ontwikkeling opgelost, wat bij de medewerkers van Applicatie Ontwikkeling als stressvol wordt ervaren.
- Sales en Applicatie Ontwikkeling zijn niet enthousiast over de behaalde resultaten.
- De service afdeling binnen Applicatie Ontwikkeling moet meer service verlenen dan geprognostiseerd, wat resulteert in extra service en minder marge.

Blauw: Sales evalueert Applicatie Ontwikkeling.
Rood : Applicatie Ontwikkeling evalueert Sales.

Uit de grafieken links valt direct op, dat:



- Sales vindt, dat Applicatie Ontwikkeling het altijd beter weet en dat de medewerkers van Applicatie Ontwikkeling hun kennis veel te veel manifesteren.
- Applicatie Ontwikkeling vindt, dat Sales niet voldoende kennis wil of kan inzetten. Ook delen ze hun kennis te weinig met Applicatie Ontwikkeling.
- De ervaring laat ongeveer een zelfde beeld zien.
- Beide afdelingen vinden elkaars capaciteiten gemiddeld goed.
- Beide afdelingen vinden elkanders attitude te afstandelijk.
- Sales ervaart Applicatie Ontwikkeling niet als dominant. (zie ook de vorige reeks grafieken)
- Beiden vinden van elkaar, dat zij hun resultaten niet halen.
- Sales vindt in meerderheid, dat Applicatie Ontwikkeling altijd redenen zoekt voor vertraging.
- Applicatie Ontwikkeling vindt, dat Sales snel en ondoordacht te werk gaat, waardoor Applicatie Ontwikkeling wordt opgezadeld met extra veel nazorg.



Conclusie:

- Sales krijgt bonus als zij haar targets halen, waardoor zij volgens Applicatie Ontwikkeling vaak in de verleiding komen meer te beloven dan waargemaakt kan worden.
- Applicatie Ontwikkeling moet om die reden veel nazorg verlenen, waardoor de marges enorm onder druk komen te staan.
- Volgens Applicatie Ontwikkeling stellen zij zich behoorlijk dominant op richting Sales, echter Sales herkent dat niet.
- De directie wil, dat verkochte applicaties aan de afgesproken specificaties voldoen, maar rekent Sales ook op haar targets af.
- Dat laatste blijkt op gespannen voet met elkaar te staan.

Aanbevelingen:

1. De Sales bonus afhankelijk maken van de toepasbaarheid van de applicatie bij de klant. Hierdoor zal Sales minder snel in de verleiding komen meer te beloven dan kan worden waargemaakt.
2. Het door de directie aanpassen van de Sales-targets aan wat reëel mogelijk is.
3. Applicatie Ontwikkeling mee laten tekenen voor de opdracht acceptatie.
4. Applicatie Ontwikkeling moet leren directer aan te geven wat zij wil. Dat doen zij nu onvoldoende, terwijl Applicatie Ontwikkeling van zich zelf vindt dat wel te doen.
5. De directie geeft duidelijk aan wat het aan te bieden service niveau (SLA) aan klanten is.
6. Prijzen zijn standaard opgebouwd uit ontwikkelingskosten, nazorg en marge.
7. Onderhoudscontracten worden standaard voorbereid door Applicatie Ontwikkeling.
8. De bonus verdelen over Sales en Applicatie Ontwikkeling.