



REGIOTV TIEL

CONCEPT PROCESONTWERP

**REGIOTV TIEL ADVERTENSIE CAMPAGNE CONCEPT
MANAGEMENT PROJECT HANDBOEK**

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Overzicht Hoofdprocessen Projectproces RegioTV Tiel	3
Beschrijving Hoofdprocessen	4
RegioTV Tiel Sales	7
RegioTV Tiel Offreren	9
RegioTV Tiel Project uitvoering	13
RegioTV Tiel Acceptatie	17
RegioTV Tiel Operations	19
RegioTV Tiel Uitzonderingsprocessen	21
RegioTV Tiel Research & Development	26
Overzicht Ondersteuning	28
RegioTV Tiel Overzicht	28
RegioTV Tiel Prioriteitstelling	28

Inleiding

Leidraad en aanvullingen m.b.t. het RegioTV Tiel Advertentie Concept o.b.v. voortschrijdend inzicht.

Overzicht Hoofdprocessen

Op dit moment worden de volgende hoofdprocessen onderscheiden:

1. RegioTV Tiel Online advertentie verkoop
2. RegioTV Tiel Offreren
3. RegioTV Tiel Advertentie Project Uitvoeren
4. RegioTV Tiel Acceptatie
5. RegioTV Tiel Operations
6. RegioTV Tiel Uitzonderingsprocessen, waaronder:
7. RegioTV Tiel Probleemafhandeling
8. RegioTV Tiel Vraagafhandeling
9. RegioTV Tiel Commerciële activiteiten (n.a.v. vraagafhandeling)
10. RegioTV Tiel Research & Development

De RegioTV Tiel hoofdprocessen worden hieronder nader gedetailleerd en in stappen uitgewerkt.

Alle in dit RegioTV Tiel handboek omschreven interne divisie managers kunnen dezelfde persoon of meerder personen zijn of vormen. Vanzelfsprekend kan RegioTV Tiel er ook voor kiezen bepaalde interne divisies niet te activeren of in te zetten.

Het RegioTV Tiel Handboek vormt slechts een mogelijke corporate leidraad om een definitieve proces ontwerp in te zetten.

Beschrijving RegioTV Tiel Hoofdprocessen

Van elk RegioTV Tiel hoofdproces wordt eerst een overzicht van de activiteiten in de vorm van een procesverloopschema gegeven. In dit schema worden de activiteiten genummerd. Als voorbeeld wordt hier de kop beschreven.

RegioTV Tiel procesontwerp 2022					Commercie	Project	Operatijs											
	P=Procesverantwoordelijke.....	Suspect	Klant Prospect	Sales	Sales Mgr	Account Mgr	Key Account Mgr	(Commercie)Directie	Project Mgr	Development Team	Project Team	Installatie Mgr	Kwaliteits Mgr	Service Mgr	Administratie	R&D Mgr	Leveranciers	Online web
	A=Actienemer.....																	
	X=Geadresseerde.....																	
Nr	Actie																	

Links worden de activiteiten of acties benoemd, terwijl rechts de verschillende rollen, zowel intern als extern, worden benoemd. Uitdrukkelijk zij gesteld dat het hier vooralsnog gaat om rollen en niet om functies of functionarissen, voorzover het interne rollen betreft. Meest links worden de klanten in hun verschillende rollen, van suspect, dat wil zeggen mogelijk geïnteresseerde, via prospect, dat wil zeggen kenbaar gemaakte geïnteresseerde (advertentie offerte aangevraagd) tot klant (contract aangegaan).

Vervolgens worden de **interne** rollen beschreven. Zij zijn in vier hoofdgroepen ingedeeld en nader onderverdeeld:

1. RegioTV Tiel Commercie
 - Onder commercie vallen alle commerciële rollen, d.w.z. rollen die zich bezighouden met de ordervererving en de commerciële klantondersteuning.
 - a. RegioTV Tiel Sales
 - Een Sales rol is een jagers rol. Sales zorgen vooral dat nieuwe relaties (Suspects, Prospects) klanten worden.
 - b. RegioTV Tiel Sales Manager
 - Een Sales Manager is verantwoordelijk voor een groep Sales. De Sales Manager stuurt de Sales aan, verdeelt de hem/haar toebedeelde markt in segmenten en kent aan elk segment een Sales toe die het beste is uitgerust (kwalitatief, qua ervaring) om dit segment te bedienen.
 - c. RegioTV Tiel Account Manager
 - Een Account Manager is vooral een rol om de relatie met bestaande klanten te onderhouden. Nadat leveringen in de vorm van installaties of projecten hebben plaats gevonden, treedt de Sales terug en vormt de Account Manager de contact persoon tussen klant en RegioTV Tiel.
 - d. RegioTV Tiel Key Account Manager
 - Bij grote Accounts, zoals bijvoorbeeld klanten in overige regio's met vertakkingen naar bijv. dorpen, gemeenten of steden, en een hoog commercieel potentieel, worden specifieke rollen toebedeeld vanwege het grote belang voor RegioTV Tiel. Key Account Managers zullen uiteindelijk een strategische rol op lokaal/regionaal nieuwsgebied gaan spelen. Het Hoofdproces Key Account Management Planning is op dit moment nog niet ingevuld.
 - e. RegioTV Tiel Commercieel Directeur
 - De Commercieel Directeur is per dorp, gemeente of regio(CCO) verantwoordelijk voor de commerciële strategie en uitrol van RegioTV Tiel.

DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

2. RegioTV Tiel Project

Kleine activiteiten zoals het bieden van nieuws aan consumenten vraagt minder werk/aandacht. Anders wordt het als er grotere klanten zijn die een advertoriaal op maatwerk aanpak vereisen. *Een Project is een geheel van activiteiten, uitgevoerd in een tijdelijk samenwerkingsverband en gericht op het bereiken van een welomschreven projectopbrengst binnen bepaalde randvoorwaarden en beperkte middelen*, meestal door een multidisciplinair team (een team van mensen die vanuit verschillende kennis en ervaring – bijvoorbeeld marketingdeskundige, advertentiedeskundige, branchespecialist, etc., deelneemt in het RegioTV Tiel project)

- a. RegioTV Tiel Project Manager
Degene die verantwoordelijk is voor het succesvol (= conform randvoorwaarde behalen van de projectopbrengst met de beperkte middelen) afronden van een project
- b. RegioTV Tiel Project Team
De Project Manager wordt bijgestaan door een tijdelijk multidisciplinair team van deskundigen. Deze deskundigen voeren in de lijnorganisatie een vaste rol uit, die in veel gevallen onafhankelijk van de project rol is.
- c. RegioTV Tiel RPA(Robotic Process Automation) Team
Het team van deskundigen die verantwoordelijk is voor het introduceren van nieuwe (process automation)producten of het aanpassen van (advertentie process, nieuws, nieuwe online websites en platformen, geautomatiseerde promotionele processen, etc.

3. RegioTV Tiel Operations

Nadat een project is afgerond (door de klant geaccepteerd) en het product bij de klant werkt wordt het overgedragen aan Operations. Dit is een verzamelnaam van rollen die het direct mogelijk maken dat de klant zijn RegioTV Tiel product kan gebruiken, bijvoorbeeld door het in wensen van een advertentiecampagne, banner, info ad. Hier worden drie rollen beschreven.

- a. RegioTV Tiel Project Manager
Een Project Manager is verantwoordelijk voor het installeren van de benodigde ruimte, banner, of advertentie op een online website, blog of newssite en het installeren hiervan.
- b. RegioTV Tiel Service Manager
Een Service Manager is verantwoordelijk voor de door de klant gewenste afspraak. Daartoe worden afspraken met de klant gemaakt en op basis daarvan een leveringsplan. Vervolgens worden een interne partij geïnformeerd om deze order(s) te leveren (tegen voor RegioTV Tiel en klant interessante tarieven, waarbij de belangen voor beide partijen worden gewaarborgd). De Service Manager draagt zorg voor het interne leverschema en het op tijd leveren van de order, zodat deze geïnstalleerd kan worden op het online platform.
- c. RegioTV Tiel kwaliteits Manager
De Kwaliteits Manager is verantwoordelijk voor de kwaliteit van producten, dienst & service.

4. Diversen

Onder diversen worden verschillende rollen geplaatst.

- a. RegioTV Tiel Administratie
De Administratie draagt zorg voor het op tijd indienen van facturen, werks/installatie schema, etc.
- b. RegioTV Tiel R&D Manager
De Research & Development Manager is verantwoordelijk voor het continu onderkennen van technisch-relevante ontwikkelingen en nieuwe RegioTV Tiel online advertentie producten.

DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Aan de rechterzijde worden de (externe) Leveranciers en online web Installateurs beschreven. Leveranciers zijn externe Leveranciers van RegioTV Tiel, van bijvoorbeeld online/offline producten. Onder de online web Installateurs worden interne(externe) partijen verstaan die verantwoordelijk zijn voor het online installeren van RegioTV Tiel producten op het RegioTV Tiel online en offline platform en het leveren van de bijbehorende service.

RegioTV Tiel procesontwerp 2022				Commercie	Project	Operations				
		P=Procesverantwoordelijke..... A=Actienemer..... X=Geadresseerde.....	Klant Prospect Suspect	Sales Mgr	(Commercie)Directie Key Account Mgr	Development Team Project Team Project Mgr	Service Mgr Kwaliteits Mgr Instalatie Mgr	Administratie R&D Mgr	Leveranciers Online web	
Nr	Actie									
Harde Sales										
1	1	Bewerkt Prospects & Suspects		X						
1	2	Haalt Prospects over voor aanbidding		X						
1	3	Tekent sales activiteiten aan in logboek, incl. kanswaardering								
1	4	Biedt sales weekrapportage aan directie aan								
1	5	Beoordelen weekrapportage en sturen sales activiteiten								

Van elke activiteit wordt aangegeven wie de Procesverantwoordelijke is. Per Hoofdproces is slechts één rol verantwoordelijk voor het Hoofdproces: de Procesverantwoordelijke. De Procesverantwoordelijke wordt in het schema aangegeven met een hoofdletter P.

Iedere rol die binnen het proces een Activiteit opstart – de Actienemer – wordt aangeduid met een hoofdletter A.

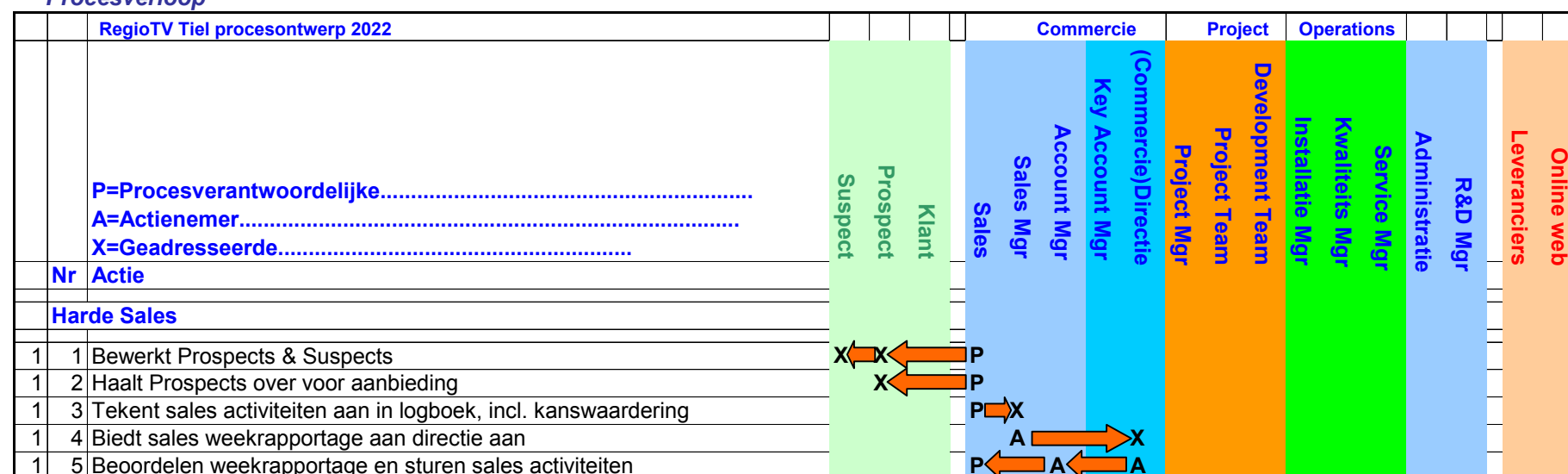
Iedere rol die door de actie geadresseerd wordt (het doel van de actie) wordt per Activiteit aangegeven door een hoofdletter X.



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Sales

Procesverloop



Beschrijving

1. Sales bewerken suspects (kanten: particulier/bedrijf/wederverkooppartner) en zorgen dat zij belangstelling krijgen voor de dienstverlening van RegioTV Tiel. Deze suspects worden dan prospects: zij tonen belangstelling en gaan zelf vragen stellen.
2. Indien een prospect voldoende geïnteresseerd is geraakt zal de Sales hem over kunnen halen om een aanbieding van RegioTV Tiel te vragen.
3. Van alle activiteiten, vooral met betrekking tot het bewerken van zakelijke relaties, worden registraties door de Sales bijgehouden in een elektronisch logboek. Hierbij worden de zakelijke relaties beoordeeld op de kanswaardering, zowel in succespercentage als mogelijke omzet binnen één, drie en vijf jaar.
4. Wekelijks worden de RegioTV Tiel Sales rapportages verzameld en aan de Commerciële Directie(Riny ter Haar & management) aangeboden.
5. Op basis van deze rapportage worden de sales activiteiten beoordeeld en worden de Sales aangestuurd.



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Ondersteuning

Het hoofdproces moet worden ondersteund door:

1. Een zgn Klantcontact systeem voor de Sales (mogelijk onderdeel van een RPA/CRM systeem)
Hierin worden allerlei NAW gegevens, contactpersonen, beslissingsbevoegden, etc. van mogelijke klanten (suspects, prospects).
Per land verkrijgbaar.
2. RegioTV Tiel Rapportagesysteem
Hierin worden alle relatiecontacten bijgehouden en verzameld. Wekelijks vinden rapportages naar de RegioTV Tiel Commerciële Directie plaats.



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Beschrijving

1. Nadat Sales prospects hebben bewerkt zullen deze mogelijk een offerte aanvragen om RegioTV Tiel een product/projectvoorstel aan te laten bieden.
2. De Sales zet in hoofdlijnen een Business Case op. Deze Business Case wordt overgedragen aan een Account Manager die verantwoordelijk is voor het Offerte proces. De Account Manager betreft in eerste instantie zijn Key Account Manager daarbij indien dat nodig is (nader vast te stellen besluitregel: aanbidding bijvoorbeeld boven € 5.000,00), de Commerciële Directie (boven € 10.000,00), maar in ieder geval een aangewezen Project Manager. Samen stellen zij de uiteindelijke Business Case vast. In de Business Case zijn zo mogelijk ook de acceptatiecriteria vastgelegd.
3. Nadat de Business Case is vastgesteld wordt deze aan de Sales teruggestuurd voor akkoord. Eventueel wordt deze bijgesteld als er kleine correcties zijn.
4. Het commerciële initiatief (mogelijk budget van de klant, extrazaken, te behalen marge, etc.) wordt door de Sale bepaald; de Project Manager bepaalt welke functionaliteiten, ondersteund door welke diensten en service, er nodig zijn om de Business Case tot succes te maken, bepaalt de kosten voor zover het door RegioTV Tiel te leveren diensten betreft, de tijdsduur nodig voor de verschillende projectfasen, de kwaliteitscriteria en de mogelijke risico's en risicomaatregelen (in hoofdlijnen). Hiermee is de offerte in hoofdlijnen opgesteld. Eventueel kan dit naar de Directie worden gestuurd voor eerste evaluatie.
5. De Project Manager vraagt courante prijzen op van alle (RegioTV Tiel advertentie-ruimte, banners, info en web links, etc) leveranciers. De Project Manager licht de interne managers (Service Manager, RPA Manager, Web Manager, etc.) hierover in.
6. De Project Manager (in later stadium een Inkoop Manager) maakt prijsafspraken met de klant.
7. De Project Manager stelt een volledig verkoopproject Plan op waarin de volgende processen – in meerdere of mindere mate: afhankelijk van de impact van het project op de standaards van RegioTV Tiel – beschreven zijn:
 1. RegioTV Tiel Risico Management
Het inzicht krijgen en houden in de risico's die het project bedreigen en het beheersbaar maken van risico's, door het initiëren van maatregelen om de risico's te beperken
 2. RegioTV Tiel Verander Management
Het beslissen over en het beheren van alle RegioTV Tiel online en offline product- en procesgerelateerde veranderingen. Hieronder valt het besluiten over de wijzigingsvoorstellen met in achtname van de consequenties (aanbidding/verkoop/installatie) van het betreffende RegioTV Tiel product.
 3. RegioTV Tiel Issue Management
Het registreren en volgen van alles wat in een verkoop/inkoop/installatieproject behandeld moet worden en het initiëren van de verdere afhandeling
 4. RegioTV Tiel Probleem Management
Het registreren en volgen van alles vanuit RegioTV Tiel Gebeurtenis Management wat als Probleem binnen of van invloed op een project wordt gezien.



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

5. RegioTV Tiel Benodigdheden Management
Het inventariseren, vastleggen en beheren van het geheel aan eisen, wensen en verwachtingen van alle personen die belang hebben bij een inkoop/verkoop/advertentie/marketing en/of promotieproject ten aanzien van de producten die het RegioTV Tiel project dient op te leveren. (informatievoorziening)
6. RegioTV Tiel Configuratie Management
Het registreren en beheren van alle RegioTV Tiel producten en tussenproducten die binnen het project opgeleverd/geleverd worden
7. RegioTV Tiel Release Management
Het informeren van gerealiseerde RegioTV Tiel producten aan de klant in een bepaalde samenhang en volgorde en het ondersteunen bij het bij een opdracht in gebruik nemen of installeren van die RegioTV Tiel producten(advertentie mogelijkheden).
8. RegioTV Tiel Planning & Control
Het onderkennen van taken, die nodig zijn voor het realiseren van de RegioTV Tiel producten en het managen van het project (Planning) en het voor de klant uitzetten in de tijd en bewaken van de voortgang van die zaken (Control)
9. RegioTV Tiel Subcontracting
Het aangaan en beheren van contracten met partijen buiten het inkoop/verkoopproject aangaande werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden c.q. RegioTV Tiel producten die geupgrade, gemaakt of gerealiseerd moeten worden in het kader van een nieuw RegioTV Tiel online of offline project.
10. RegioTV Tiel Mensen & Middelen Management
Het op tijd voorzien van het inkoop/verkoop/installatieproject in de juiste mensen en middelen die nodig zijn om de werkzaamheden binnen het project uit te voeren, alsmede het begeleiden van die ingezette mensen en het bewaken van die ingezette middelen tijdens het project
11. RegioTV Tiel Budgettering
Het opstellen, afstemmen en bewaken van het budget van het inkoop/verkoop/installatie/marketing/promotie RegioTV Tiel online media project.

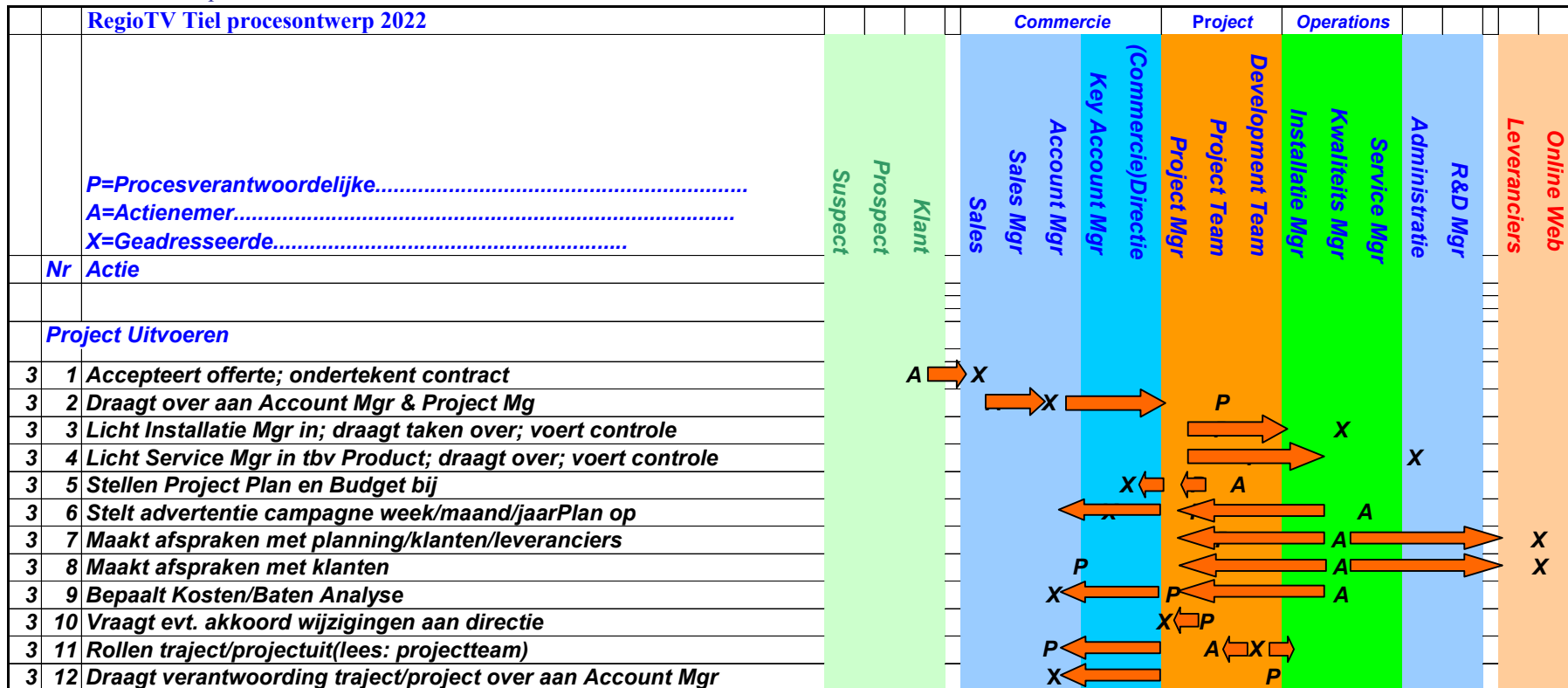
12. RegioTV Tiel Quality Assurance & Quality Control

Het beoordelen van de kwaliteiten van diverse aspecten van het project (proces, product, informatie) en het doen van voorstellen, c.q. het ondernemen van stappen om deze kwaliteit te verbeteren zodat aan vooraf afgesproken requirements voldaan kan worden. Concreet houdt dit in dat binnen het in de organisatie RegioTV Tiel geldende kwaliteitskader aanvullende processen, procedures en richtlijnen beschreven worden om aan alle eisen te voldoen. Voorbeelden zijn: Stakeholdermanagement (proces), Review (procedure) en Risico-analyse (richtlijn).

DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Project Uitvoeren

Procesverloop



Ondersteuning

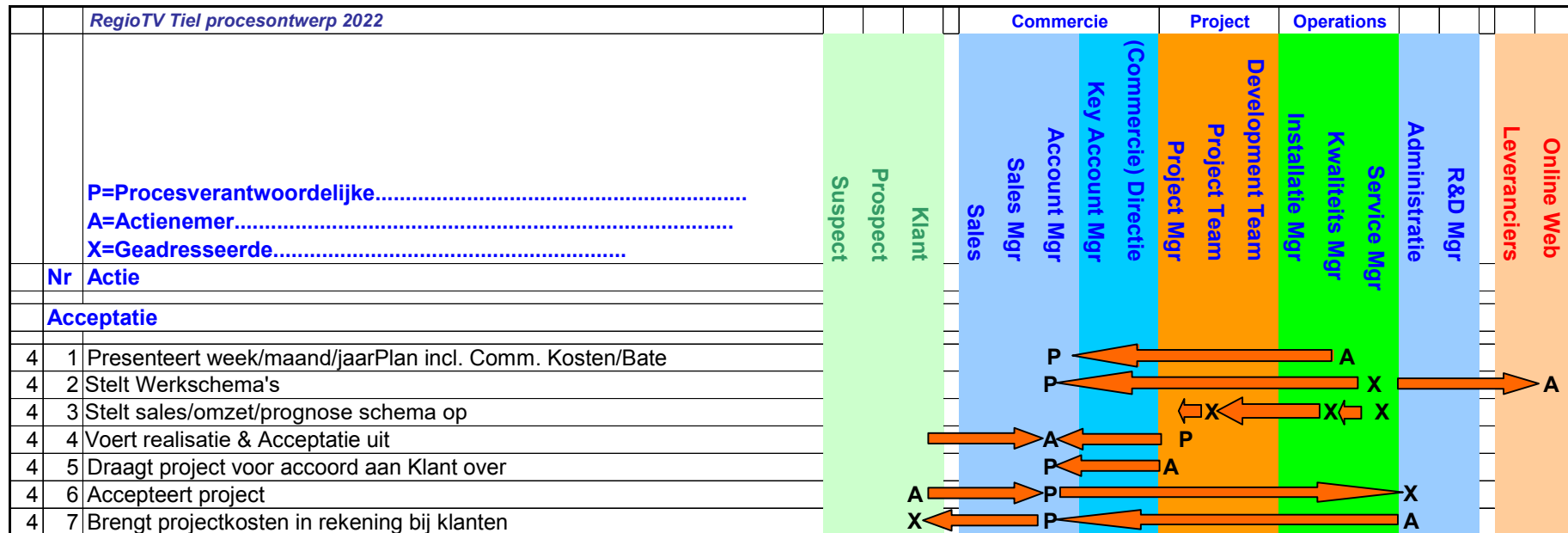
Het RegioTV Tiel hoofdproces moet worden ondersteund door:

1. Een systeem voor inkoop/verkoop/advertentie/marketing/promotie RegioTV Tiel Project Planningen.
2. Een Project Beheersysteem met doorboeking naar het RegioTV Tiel Financieel Systeem
3. Een calculatiesysteem.
4. Een RPA (Robotic Process Automation) systeem voor (interne) RegioTV Tiel procesbeheersing.
5. Een CRM (Customer Relationship Management) systeem

DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Acceptatie

Procesverloop



Beschrijving

1. De RegioTV Tiel Kwaliteits Manager presenteert het (finale) week/maand/jaarplan incl. een Kosten/Baten Analyse aan de Account Manager.
2. De RegioTV Tiel Service Manager stelt werkschema's op door werk uit te laten voeren door RegioTV Tiel-online web installateurs/programmeurs.
3. De RegioTV Tiel Service Manager stelt samen met de Kwaliteits Manager een representatieve aanbieding samen van RegioTV Tiel voor de klant. Het RegioTV Tiel Project Team en Project Manager accepteren de aanbieding als representatief en informeren de Account Manager.
4. De aanbieding wordt aangeboden aan de klant(particulier/bedrijf/wederverkoop partner).
5. Bij verkoop/opdracht draagt de RegioTV Tiel Project Manager het project over aan de Account Manager.



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

6. De Klant keurt de acceptatie – en daarmee de project- en advertentie inkoop/verkoopkosten – goed door dit schriftelijk vast te leggen en aan de Account Manager mede te delen. Hiermee (Klant Acceptatie) wordt de Project Manager gedéchargeerd. De Administratie wordt ingelicht over de nieuwe klant.
7. De Administratie brengt de projectkosten in rekening bij de klant, voorzover van toepassing.

Ondersteuning

Het RegioTV Tiel hoofdproces moet worden ondersteund door:

1. Een online en offline omgeving en website/shop structuur systeem
2. Een CRM systeem
3. Een RPA systeem voor (interne) procesbeheersing.



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Operations

Procesverloop

RegioTV Tiel procesontwerp 2022					Commercie	Project	Operations			
					Sales Mgr Account Mgr Key Account Mgr (Commercie) Directie	Project Mgr Project Team Development Team Installatie Mgr	Service Mgr Kwaliteits Mgr Installatie Mgr	Administratie R&D Mgr		Leveranciers Online Web
				Suspect Prospect Klant						
Nr	Actie									
5	1	Leveren RegioTV Tiel product/dienst/service								
5	2	Stelt inkoop/verkoop vast								
5	3	Voert installatie/marketing/promotie uit								
5	4	Brengt projectkosten in rekening bij klanten								

A



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Beschrijving

1. De RegioTV Tiel Sales Managers leveren opdrachten/verkoopresultaten aan de Kwaliteits/Service Manager. Volgens het projectplan van klanten wordt de levering en/of installaties van verschillende klanten (bedrijven/partners) aan de Online Web Manager overgelaten.

De Service Manager heeft de beschikking over de verschillende installatieplannen en is de Procesverantwoordelijke: de Project Manager meldt wanneer de geplande RegioTV Tiel producten niet op tijd binnen zijn (door bijv.: opmaak content) aan de installatie en/of Online Web Manager.

2. Wanneer nodig en in overleg met klanten wordt de inkoop/verkoop/installatie/order aangepast en wijzigingen worden aan de Service Manager doorgegeven. Dit betreft slechts summiere wijzigingen.
3. De Installatie/Online Web Manager voert de installatie uit voor de klant op het RegioTV Tiel online of offline platform. Dit wordt administratief aangetekend.
4. Conform contract en uitgevoerde installatie brengt de Administratie evt. extra bijkomende installatie/productkosten in rekening.

Ondersteuning

Het RegioTV Tiel hoofdproces moet worden ondersteund door:

1. Een Billing Systeem dat gekoppeld is aan RegioTV Tiel Financieel Systeem.

DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Uitzonderingsprocessen

Probleemafhandeling

Procesverloop

				Commercie		Project	Operations													
		Suspect	Prospect	Klant	Sales	Account Mgr	Key Account Mgr	(Commercie) Directie	Project Mgr	Development Team	Installatie Mgr	Service Mgr	Kwaliteits Mgr	Administratie	R&D Mgr	Leveranciers	Online Web			
								Sales Mgr	Account Mgr	Key Account Mgr	(Commercie) Directie	Project Mgr	Development Team	Installatie Mgr	Service Mgr	Kwaliteits Mgr	Administratie	R&D Mgr	Leveranciers	Online Web
		P=Procesverantwoordelijke..... A=Actienemer..... X=Geadresseerde.....																		
Nr	Actie																			
Uitzonderingen																				
Problemen																				
6	1 Geeft Problemen aan			A	→												P			
6	2 Coördineert afhandeling Problemen										X	←	P	→			X			
6	3 Lost kleine problemen op			X	→												P			
6	4 Lossen installatie problemen op			X	→												P	←		A
6	5 Lossen grotere product/advertentie/inkoop/verkoop problemen op			X	→												P	←		A

Beschrijving

1. Indien er problemen zijn geeft de klant deze door aan de Service Manager, die Procesverantwoordelijke is.
2. De Service Manager coördineert de afhandeling van de problemen. Indien de Service Manager de problemen moet zelf kan oplossen informeert de Service Manager de Installatie/Online Web Manager (indien relevant) of leveranciers.
3. Kleine problemen worden door de Service Manager opgelost



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

4. Ingewikkelder online web installatieproblemen worden door de RegioTV Tiel (externe) ICT installateurs opgelost
5. De moeilijkste problemen op allerlei gebieden worden door managers van RegioTV Tiel opgelost.

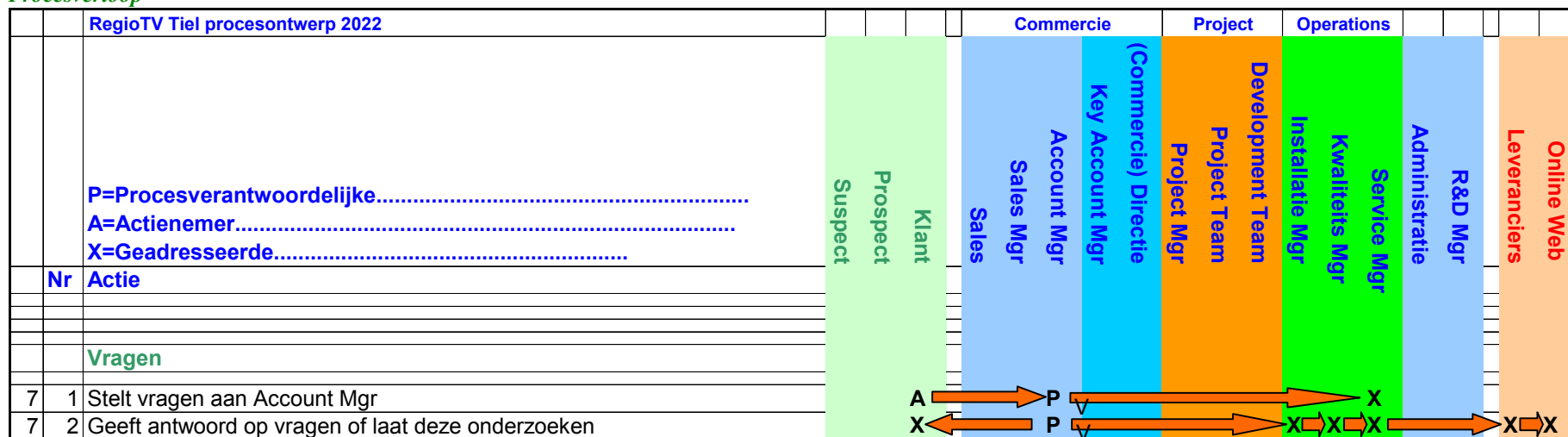
Ondersteuning

Het RegioTV Tiel hoofdproces moet worden ondersteund door:

1. Een RegioTV Tiel Service of Call Center
2. Een RegioTV Tiel Helpdesk systeem met Problem Management & Support; mogelijk onderdeel van een RPA & CRM systeem

Vraagafhandeling

Procesverloop





DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Beschrijving

1. Klantvragen worden door de Account Manager geregisteert en, indien relevant, doorgegeven aan de Service Manager.
2. Indien er (bijna) direct antwoord gegeven kan worden dan neemt de Account Manager dit op met de klant. Indien niet dan coördineert de Account Manager de beantwoording en geeft de antwoorden door aan de klant.

Ondersteuning

Het RegioTV Tiel hoofdproces moet worden ondersteund door:

1. Een Helpdesk systeem/Call Center
2. Een RPA systeem
3. Een CRM systeem

DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Commerciële Acties

Procesverloop

RegioTV Tiel procesontwerp 2022				Commercie	Project	Operations										
				Sales Mgr	Account Mgr	Key Account Mgr	(Commercie) Directie	Project Mgr	Development Team	Installatie Mgr	Service Mgr	Kwaliteits Mgr	Administratie	R&D Mgr	Leveranciers	Online Web
			Suspect	Prospect	Klant											
Nr	Actie															
8	1	Bezoekt nieuwe klanten en stelt klant(maand)rapport op														
8	2	Meldt commerciële uitbreidingen aan Account Mgr														
8	3	Meldt commerciële uitbreidingen aan Sales														
8	4	Start Offerte-traject														
8	5	Beoordelen maandrapportage en sturen account activiteiten														
8	6	Onderkennen trends en informeren R&D Mgr														

Beschrijving

1. De Account Manager bezoekt nieuwe en vaste klanten en stelt een klant(maand)rapportage op ten behoeve van de Key Account Manager en/of de (Commercieel) Directeur.
2. Indien Klanten nieuwe uitbreidingen wil – zie ook Proces 7 Klantvragen waarmee deze processtap ook geïnitieerd kan zijn – dan meldt deze dat aan de Account Manager



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

3. De RegioTV Tiel Account Manager meldt de commerciële uitbreidingen aan de Sales
4. De Sales start het Offerte traject (Proces 1)
5. De RegioTV Tiel Commerciële Directie beoordeelt de klant(maand)rapportage en stuurt de account activiteiten
6. Key Account Managers en/of Directie onderkennen trends obv de klant(maand)rapportages en melden deze aan de R&D Manager

Ondersteuning

Het RegioTV Tiel hoofdproces moet worden ondersteund door:

1. Een zgn Klantcontact systeem voor de Account Manager (RPA & CRM Systeem)



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Research & Development Procesverloop

RegioTV Tiel procesontwerp 2022		Commercie	Project	Operations			
		Sales Mgr Account Mgr Key Account Mgr (Commercie) Direct	Project Mgr Development Team	Installatie Mgr Kwaliteits Mgr Service Mgr	R&D Mgr Administratie	Leveranciers	Online Web
		Klant Prospect Suspect					
		P=Procesverantwoordelijke..... A=Actienemer..... X=Geadresseerde.....					
Nr	Actie						
Research & Development							
9	1		X				P
9	2		A				P
9	3			X			X → P
9	4	X					P
9	5	A					P
9	6		X				X → P
9	7		X				X → P
9	8		X				X → P
9	9			A			X → P → A
9	10	A	X		X		P
9	11	X	A				P
9	12	X	X				P
9	13	X	X	X	X	X	X → P
9	14	X	X	X	X	X	P



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

Beschrijving

1. De RegioTV Tiel R&D Manager onderzoekt trends (obv 8.6 en eigen onderzoek) en meldt noodzakelijke ontwikkelingen aan de RegioTV Tiel Directie
2. Project Managers geven (zie ook 3.10) op basis van de Business Case bij projectuitvoering een R&D Project Voorstel (R&D Business Case verzoek tot onderzoek) aan de R&D Manager
3. De RegioTV Tiel R&D Manager stelt de R&D Business Case op en informeert naar GOTIK
4. Per RegioTV Tiel R&D Project stelt de R&D Manager een Project Budget op en vraagt op basis hiervan akkoord van de Directie
5. De Directie beoordeelt de ontwikkelingen en stellen R&D Projecten, inclusief GOTIK Aspecten, vast; er wordt tevens per R&D project een Key Account Manager verantwoordelijk gesteld voor het accepteren van de wijzigingen/nieuwe producten inclusief nieuwe dienstverlening
6. De RegioTV Tiel R&D Manager initieert R&D projecten door consultatie van de NOC Manager en geeft opdracht aan de Project Manager
7. De RegioTV Tiel R&D Manager voert onderzoeken tbv R&D Projecten uit en rapporteert aan Project Team en NOC Manager
8. Nieuwe RegioTV Tiel Producten worden onder coördinatie van de R&D Manager ontwikkelt door Project Teams en (externe) designers. Nieuwe vormen van dienstverlening (zie ook 9.13) worden ontworpen door Project Teams onder (inhoudelijke) coördinatie van de R&D Manager
9. Het RegioTV Tiel Development Team
10. De RegioTV Tiel Key Account Manager die verantwoordelijk is voor de nieuwe producten en/of diensten draagt zorg dat de (interne) Acceptatie Test wordt opgesteld
11. RegioTV Tiel R&D Manager voert de (interne) Acceptatie Test uit onder supervisie van de Key Account Manager
12. De RegioTV Tiel Key Account Manager accepteert en informeert relevante business onderdelen
13. Het RegioTV Tiel Development Team stelt in overleg met alle andere business onderdelen de interne werkprocessen op
14. De RegioTV Tiel R&D Manager licht de commerciële business onderdelen in over de nieuwe producten en/of nieuwe dienstverlening

Ondersteuning

Het RegioTV Tiel hoofdproces moet worden ondersteund door:

1. Een systeem voor RegioTV Tiel Project Planningen.
2. Een Project Beheerssysteem met doorboeking naar het RegioTV Tiel Financieel Systeem
3. Een calculatiesysteem.
4. Een RPA systeem voor (interne) procesbeheersing.

Overzicht Ondersteuning

Overzicht

Hieronder wordt de Ondersteuning nodig bij de verschillende processen gerecapituleerd. Het vormt een eerste aanzet tot een RegioTV Tiel Ontwikkelplan/Aanschafplan.

	KlantContact Systeem	Rapportage Systeem Sales	Project Planning Systeem	Project Beheer Systeem	Calculatie Systeem	Procesbeheerssysteem	CRMSysteem	Financieel Systeem	RPA Systeem	Project area	Billing Systeem	Product	Help Desk; Problem Mgt & Support	Call Center
Sales	X	X												
Key Account Management Planning														
Offeren			X	X	X	X	X							
Project Uitvoeren			X	X	X	X		X						
Acceptatie									X	X	X			
Operations								X			X			
Uitzonderingen														
Problemen													X	X
Vragen													X	X
Commerciële Acties	X													
Research & Development			X	X	X	X			X					

RegioTV Tiel Key Account Management Planning is nog niet uitgewerkt.

In een geïntegreerd RPA systeem (aangegeven in geel) kunnen een Klant Contact Systeem, mogelijk een Rapportage Systeem voor de Sales, natuurlijk een CRM systeem, een Help Desk met Problem Management & Support en een Call Center geïntegreerd zijn.

Omdat de behoeften in de tijd toenemen hoeft niet alles in één keer aangeschaft dan wel ontwikkeld te worden. Daarom is een overzicht van prioriteiten gegeven.



DELTA-MEDIA PROCESONTWERP

RegioTV Tiel Prioriteitstelling

Qua prioriteitstelling kan de volgende behoefte worden vastgesteld:

1. RegioTV Tiel Financieel Systeem
2. RegioTV Tiel Klanten Contact Systeem
3. RegioTV Tiel Rapportage Systeem Sales
4. Calculatiesysteem
5. RegioTV Tiel Offertesysteem
6. RegioTV Tiel Project Planning Systeem
7. RegioTV Tiel Project Beheer Systeem
8. RegioTV Tiel Procesbeheersingssysteem (Work Flow Management Systeem)
9. Geïntegreerd RPA & CRM Systeem
10. Online web structuur-omgeving
11. Website/shop/socialmedia online systeem
12. Billing Systeem

