# Case 9

## Overleg overzicht – Project "Nieuw Klantenportaal"

Het project verloopt grotendeels volgens planning, maar de koppeling met het CRM vraagt meer tijd dan voorzien. Daardoor lijkt de oorspronkelijke lanceringsdatum van 3 november niet haalbaar. De groep vindt kwaliteit belangrijker dan snelheid, op voorwaarde dat klanten tijdig geïnformeerd worden.

De handleiding voor klanten is bijna klaar, maar de interne handleiding moet nog grotendeels uitgewerkt worden. Amina verzamelt nog de ontbrekende informatie bij IT zodat beide documenten kunnen worden afgewerkt.

Marketing werkt intussen aan een nieuwsbrief. Die mag pas verstuurd worden zodra de definitieve lanceringsdatum vastligt. Lucas stemt dit af met het marketingteam.

Ook de opleiding van medewerkers kwam aan bod. Er werd voorgesteld om twee korte sessies te organiseren in plaats van één lange opleiding. Iedereen is akkoord met dat voorstel, maar de data moeten nog ingepland worden.

Tijdens het overleg bleek dat er nog geen FAQ voor klanten bestaat. Het idee is om veelgestelde vragen uit de testfase te verzamelen en die later uit te werken.

Volgende week komt de testomgeving beschikbaar. Niet alleen IT, maar ook medewerkers van de klantendienst zouden het systeem moeten testen. Wie dat precies doet, moet nog beslist worden.

Volgens de huidige planning blijft het project binnen budget. Alleen wanneer de ontwikkeling meer dan twee weken vertraging oploopt, moet het budget opnieuw bekeken worden.

Daarnaast werd opgemerkt dat medewerkers nog weinig weten over de veranderingen. Er kwam een voorstel om tijdens het volgende personeelsoverleg een korte presentatie te geven. Er is nog geen verantwoordelijke aangeduid.

Tot slot werd beslist om de lancering één week uit te stellen naar 10 november. Vanaf volgende week is er elke dinsdag om 9.00 uur een kort projectoverleg om de voortgang op te volgen.