

Examen

AA ICAIS-2 /

BIV2

DATUM: 14 januari 2020
TIJD: 10.30 tot 13.30 uur

Belangrijke informatie:

- Dit examen bestaat uit 7 opgaven (5 pagina's inclusief voorblad).
- Controleer of dit examen compleet is!
- Vermeld uw naam op het uitwerkingenpapier en nummer de pagina's.
- Lees de vragen eerst rustig door voordat u antwoord geeft.
- Schrijf duidelijk en gebruik uitsluitend een zwart- of blauw schrijvende pen! Geef duidelijk aan welk antwoord bij welke vraag hoort. (uitwerkingen in een andere kleur of met potlood worden niet beoordeeld)
- Geef niet meer antwoorden dan er worden gevraagd. Als er bijvoorbeeld drie redenen worden gevraagd en u geeft er meer dan drie, dan worden alleen de eerste drie gegeven antwoorden beoordeeld.
- Bent u klaar met uw examen, lever uw examen inclusief uw uitwerkingen- en kladpapier volledig in.

Hulpmiddelen:

- Toegestane hulpmiddelen: GEEN

Veel succes toegewenst!

Big Supermarkten

Een kleurrijke historie

Big Supermarkten bestaat al meer dan 95 jaar. Het familiebedrijf uit Veghel is een handel in kruidenierswaren en is opgericht door de heer E. Fritsen.

De oprichter van Big maakte zich sterk voor ontwikkeling van een groot aantal zelfbedieningszaken en supermarkten. Inspiratie hiervoor deed hij op tijdens zijn reizen door Amerika. Voordat hij eind jaren 70 definitief met Big aan de slag ging, experimenteerde hij met verschillende formules. In de jaren 70 is Big Supermarkten uitgegroeid tot een succesvolle onderneming.

Inmiddels werken de kleinkinderen van de heer E. Fritsen in de het bedrijf. Op basis van een onderzoek naar de grootste ergernissen van consumenten bij het boodschappen doen, ontwikkelden zij een nieuwe formule. Daarin combineerden zij de laagste prijzen, het grootste assortiment en de beste service. In 1996 introduceerde Big deze unieke formule samen met keiharde garanties: de 7 Zekerheden. Te weten; Euro's goedkoper, Service met een glimlach, voor al uw boodschappen, vers is ook echt vers, vlot winkelen, niet Tevreden? Geld terug!, uw wensen staan centraal.

De overstap naar een formule waarin de klant volledig centraal staat bleek een groot succes.

Overnames en ontwikkelingen

Sinds de introductie van de 7 zekerheden is het bedrijf steeds groter gegroeid. Inmiddels heeft BIG supermarkten 10 vestigingen in het zuiden van het land.

Organisatie

De missie van Big is als volgt; *Bij Big willen we verwachtingen overtreffen. Iedere dag, overal, voor elke klant.*

Big telt op dit moment binnen haar organisatie 10 filialen en 1 distributiecentrum. Big telt verdeeld over de winkels, distributiecentra en hoofdkantoor ruim 300 medewerkers.

De organisatie bestaat uit de volgende afdelingen:

- Hoofdkantoor, met afdelingen Inkoop, voorraad en logistiek, verkoop (marketing, branding en merchandising) administratie, HRM en automatisering;
- Winkels; 10 winkels in Nederland met ieder een eigen filiaalleider;
- Een Distributiecentrum (gevestigd naast het hoofdkantoor);
- Bezorging; vanuit het distributiecentrum worden goederen centraal opgeslagen om verspreid te worden naar de winkels en ten behoeve van het thuisbezorgen.

Winkels

Het assortiment binnen de winkels kan worden verdeeld in twee categorieën namelijk DKW (droge kruidenierswaren) en vers. Een groot deel van de producten is reeds verpakt, maar een deel, met name de versproducten zoals groente en fruit en diverse soorten broodjes worden onverpakt aangeboden. De klant kan dan zelf de gewenste hoeveelheid pakken en in een zakje doen. Daarna gaat de klant naar de weegschaal op de afdeling vers en weegt de producten, maakt een keuze voor het juiste product, drukt op bon en voorziet het zakje van een sticker met barcode.

Winkels zijn ingericht met zogenaamde afdelingen. Producten worden per afdeling zorgvuldig samengevoegd om het winkelgemak van de klant te vergroten. De producten worden op de juiste temperatuur bewaard om de kwaliteit te waarborgen. Big hanteert een veelzijdig assortiment en heeft uitsluitend artikelen van A-merken in haar assortiment. De familie Fritsen proeft alle producten zelf alvorens deze in het assortiment wordt opgenomen. Zo blijven zij betrokken bij de kwaliteit van de producten. Binnen de winkels wordt het brood afgebakken door de medewerkers en worden verse pizza's gemaakt.

Indien een product tegen de houdbaarheidsdatum loopt kan deze worden afgeprijsd met een 30% korting sticker. Deze wordt handmatig bij de kassa verrekend.

Bevoorraden

De winkels binnen Big zijn niet meer voorzien van een magazijnvoorraad maar worden aangevuld op basis van automatische indicaties van het voorraadniveau per artikel. Big heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan daarom worden de ritten naar filialen zeer nauwkeurig gepland door de afdeling logistiek. Vanuit het distributiecentrum vindt bevoorrading plaats 6 dagen in de week bij de verschillende winkels. Na aankomst van de vrachtauto bij de winkels vullen de vulploegmedewerkers de artikelen aan in de winkel rechtstreeks vanaf de rolkarren, zoals deze door afdeling distributie worden aangeleverd. Het komt regelmatig voor dat een klant een product wil kopen maar dat daar geen voorraad meer in het schap aanwezig is. Dit terwijl het voorraadstelsel aangeeft dat er nog een aantal aanwezig zouden moeten zijn.

Big koopt alle producten in bij een inkoopcombinatie. Dmv jaarcontracten worden goede prijsafspraken gemaakt. Ook de levertijden zijn contractueel strak geregeld.

Afrekenen

In de winkels is een Point of sale systeem aanwezig welke in verbinding staat met het hoofdkantoor. De prijzen van het standaard assortiment worden bepaald door het hoofdkantoor en middels EDI verzonden. De aanbiedingen van de week worden door het hoofdkantoor bepaald.

In de winkel kan de klant zijn artikelen in een winkelmandje of kar verzamelen en bij de kassa afrekenen. De kassabediende scant vervolgens elk product middels de streepjescode. De kassière draait een kassabon uit. Het totaalbedrag kan contant of middels pinbetaling worden voldaan.

Zelfscan

Het is ook mogelijk om bij binnenkomst in de winkels te kiezen voor zelfscan. De klant geeft aan een scanner te willen en gaat akkoord met de voorwaarden van zelfscan. De klant kan nu de producten scannen middels de streepjescodes. Als de klant een onverpakt product wil scannen dient het product te worden afgewogen en voorzien van een sticker (zie ook kopje winkels). Als de klant alle producten heeft verzameld en gescand gaat hij naar de kassa voor het afrekenen met zelfscan. De kassière neemt de scanner aan en draait een kassabon. Ad random wordt er een steekproef gedaan of alle producten ook door de klant zijn gescand.

Online winkelen

Tegenwoordig bestaat bij Big Supermarkten ook de mogelijkheid tot online winkelen. Via mijn Big omgeving op de website kan de klant een account aanmaken en daarna vanuit de productenlijst een bestelling samenstellen. Alvorens de bestelling definitief af te ronden krijgt de klant de keuze om de boodschappen klaar te zetten in de gekozen winkel dan wel thuis te laten bezorgen. De klant krijgt een bevestigingsmail toegestuurd.

De online bestelde artikelen kunnen worden opgehaald bij een pick up point in de winkel middels een uniek nummer ontvangen in de mail. In bijna iedere winkel is een pick up point aanwezig. De artikelen worden door de bezorgingsmedewerkers vanuit het distributiecentrum verpakt in gele Big kratten. De klant betaald € 4,- borg per krat. De klant kan de lege kratten bij het ophalen van een volgende onlinebestelling inleveren om de reeds betaalde borg terug te ontvangen. Betaling geschiedt bij het pick up point bij de daarvoor ingerichte kassa.

In plaats van online bestelde producten op te halen kan de klant er ook voor kiezen om deze thuis te laten bezorgen. De bezorging aan huis geschiedt door eigen chauffeurs. De klant heeft reeds een keuze gemaakt voor levering van een dag en tijdsblok. Daarvoor betaalt de klant een vergoeding afhankelijk van het gekozen tijdstip (€ 5,- voor bezorging tot 18.00 uur en € 7,50 voor bezorging na 18.00 uur). Ook kan het voorkomen dat er een gratis bezorging is gekoppeld aan artikelen welke in de aanbieding zijn. De chauffeur plaatst de boodschappen voor de klant in de keuken. De chauffeur heeft een geprinte bon bij en rekent af met de klant, eventueel na verrekening statiegeld en gele kratten retour, middels een pinautomaat.

Het assortiment online is identiek aan het assortiment in de winkels. Helaas komt het regelmatig voor dat de boodschappen niet worden opgehaald in de winkel of klanten niet thuis zijn op het moment van levering.

IT

Alle IT-componenten zoals POS-systemen, zelfscan, PDA etc worden middels partnerovereenkomsten afgenomen bij leveranciers. De IT-omgeving bestaat uit een gecentraliseerd en volledig geïntegreerd ERP-systeem.

Gevraagd:

Geef een beschrijving van de volgende punten:

1. Beschrijf de typologie van Big Supermarkten en benoem 3 bijbehorende aanknopingspunten (3 punten)
2. Benoem 5 Kritische succesfactoren met daarbij behorende prestatie indicatoren (5 punten)
3. Benoem 5 attentiepunten met bijbehorend risico (5 punten)
4. Randvoorwaarden / beheersingsmaatregelen
 - a. Begroting (onderverdeeld in Strategisch/Tactisch/Operationeel (5 punten)
 - b. Welke Controle Technische Functiescheiding dient minimaal aanwezig te zijn (3 punten)
 - c. Richtlijnen van de directie (benoem 10 richtlijnen, in relatie tot de attentiepunten) (3 punten)
5. Automatisering; Beschrijf 6 casusspecifieke General IT controls en 3 application controls voor Big Supermarkten. (6 punten).
6. Managementinformatie (10 punten) Benoem de onderdelen Strategisch/Tactisch/Operationeel en Governance, benoem 16 aspecten verdeeld over de verschillende onderdelen.
7. Maak een procesbeschrijving voor de volgende aspecten; (60 punten)
 - a. Inkoopproces ten behoeve van bevoorrading distributiecentra (10 punten)
 - b. Online verkopen van producten (20 punten)
 - i. van het bestellen producten door een (nieuwe) klant
 - ii. het verzamelen van de producten
 - iii. het ophalen in de winkel
 - iv. thuisbezorgen
 - c. Het POS systeem rondom verkoop producten in de winkel (15 punten)
 - i. Normale verkoop
 - ii. Verkoop middels zelfscan
 - d. Benoem 10 Administratieve controles van bovengenoemde procesbeschrijvingen (10 punten)
 - e. Voorraadinventarisatie (5 punten)
 - i. Proces van inventarisatie bij de distributiecentra