

Voorstel tot Uitwerkingen ICAIS 2 14 Januari 2020 Big Supermarkten (NA NORMERINGSVERGADERING)

1. Beschrijf de typologie van Big Supermarkten en benoem 3 bijbehorende aanknopingspunten (3 punten)

Big Supermarkten is te typeren als een handelsbedrijf welke levert aan particulieren (tegen contante betaling). (1 punt)

De aanknopingspunten voor het waarborgen van de volledigheid van de opbrengstverantwoording zijn: (2 punten voor 3 goede punten, anders max 1 punt)

- Geld- goederenbeweging
- Brutowinstmarge
- Filiaalvergelijking
- Kasregister (POS)

2. Benoem 5 Kritische succesfactoren met daarbij behorende prestatie indicatoren (5 punten)

De student dient 5 casusspecifieke ksf's met daarmee samenhangende prestatie indicatoren te beschrijven. Algemene KSF worden niet gehonoreerd. De PI dient smart te zijn geformuleerd. (onderstaande lijst is niet limitatief) (5 x 1 punt)

Kritische succesfactor	Prestatieindicator tov norm en voorgaande periode
Servicegericht	Aantal klachten van ontevreden klanten mbt service
Laagste prijsgarantie	Aantal keer dat een klant aantoont dat een andere supermarkt goedkoper is; Aantal keer dat Big vaststelt dat een andere supermarkt goedkoper is.
Assortiment	<ul style="list-style-type: none">• Aantal klachten van klanten dat een artikel niet in het assortiment is opgenomen• Aantal klachten dan een product niet voorradig is
Kwaliteit vers	Aantal klachten dat de versproducten niet aan de kwaliteitseis voldoet; Hoeveelheid vernietigde versproducten/geboekt als bederf
Bereikbaarheid winkels	Aantal bezoekers per winkel
Inrichting winkels	<ul style="list-style-type: none">• Aantal klachten tav inrichting (logische indeling) winkel• Aantal klachten tav netheid winkel (hygiëne)
Tevredenheid medewerkers	% verloop medewerkers % ziekteverzuim medewerkers <ul style="list-style-type: none">• Medewerkerstevredenheid moet minimaal een rapportcijfer X bedragen

Klanttevredenheid/binding	Klanttevredenheid dient minimaal een rapportcijfer x bedragen obv enquête. Aantal terugkerende klanten dient minimaal x % te zijn.
Klantvriendelijkheid	Aantal klachten tav personeel (service met een glimlach)
Niet tevreden, geld terug	Aantal keer dat producten retour komen ivm ontevredenheid klant
Uitbreiding van diensten	Aantal nieuwe innovaties/diensten binnen de winkels
Afhankelijkheid automatisering	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal klachten tav zelfscan (storingen) • Aantal systeemstoring van POS • Aantal klachten tav online bestellen
Marktaandeel	% percentagegroei marktaandeel
Omzet	% groei omzet

3. Benoem 5 attentiepunten met bijbehorend risico (5 punten)

Onderstaande lijst is niet limitatief. Overige attentiepunten zijn mogelijk dit ter beoordeling van de corrector. 5 x (0,5 attentiepunt + 0,5 risico).

Attentiepunt	Risico
Contant geld	Diefstal van geld en sleepgevaar
Toegankelijkheid producten	Diefstal van goederen,
Bederf assortiment	Ten onrechte goederen als bederf verantwoord en waarde onttrekken
Kortingen	Ten onrechte goederen als korting verantwoord (tegen houdbaarheidsdatum)
Retour	Ten onrechte een product als retour verantwoord en geld onttrekken.
Afwijking verkoopprijs met schapprijs	Ten onrechte verantwoord dat prijs niet aansluit op schap en zo geld onttrekken
Retour gele kratten/statiegeldflessen	Ten onrechte kratten/flessen als retour verantwoord en geld onttrekken (pick up points) risico ten aanzien van de juistheid en volledigheid van de verplichtingen uhv statiegeld
Retour niet afgehaalde kratten pickup point/ niet thuis bij thuisbezorgen	Ten onrechte retour niet afgehaalde kratten/ niet thuis verantwoord en goederen of geld onttrekken.
Verschuivingsgevaar kosten thuisbezorgen	Volledigheid opbrengsten

4. Randvoorwaarden / beheersingsmaatregelen, beschrijf:

a. Begroting (onderverdeeld in Strategisch/Tactisch/Operationeel (5 punten))

Strategisch (1 punt)

Gebaseerd op de SWOT analyse wordt door de directie de strategie bepaald voor de komende jaren. en wordt door haar een meerjarenplan gemaakt, waarbij rekening gehouden wordt met : Investeringen in nieuwe filialen; trends in consumentenkoopgedrag; nieuwe productontwikkeling; technologie online kopen waarbij het eerste jaar een nauwkeurigere invulling krijgt. Vanuit het meerjarenplan wordt de meerjarenbegroting opgesteld,

Tactisch (2 punten)

Op basis van de meerjarenbegroting wordt door de directie in overleg met de afdelingshoofden het jaarplan samengesteld, van waaruit de jaarbegroting per filiaal wordt afgeleid. Vanuit de jaarbegroting wordt de afzet bepaald onderverdeeld naar assortiment (DKW en vers).

De basis hiervoor is de gerealiseerde omzet in het voorgaand boekjaar en aangepast naar de verwachtingen, marktomstandigheden, marktpositie, economische vooruitzichten en de verwachte seizoensinvloeden.

De verwachte afzet is de basis voor de inkoopbegroting en de personele begroting. Hoofd inkoop stelt het inkoopplan samen obv schapsruimte filialen, voorraadposities en langlopende inkoopcontracten.

Operationeel (2 punten)

Op basis van de omzetbegroting wordt een exploitatiebegroting per filiaal opgesteld voor het komende jaar waarbij tevens een raming wordt gemaakt van alle overige kosten zoals huisvestingskosten, personeelskosten en algemene kosten.

De exploitatiebegroting is de basis voor de cashflow prognoses. Voor de cashflow prognoses wordt gebruik gemaakt van de opgestelde investeringsbegroting. Indien hier aanleiding toe is zal er een financieringsplan worden opgesteld voor de komende jaren.

Aan de hand van de geconsolideerde exploitatiebegroting, de vastgestelde verkoopprijzen, de richtlijnen van de directie ten aanzien van de gewenste brutowinstmarges en de inkoopkortingen bepaalt het hoofd verkoop de verkoopprijzen en actiekortingen (aanbiedingen van de week) voor de verschillende perioden.

De directie autoriseert de begroting en de kortingspercentages (tbv aanbiedingen). De verkoopprijzen (schapprijzen) van de ingekochte artikelen worden door de directie voor akkoord getekend. De medewerker administratie voert deze in het prijzenbestand in aan de hand van de geautoriseerde prijslijsten. Hoofd Administratie controleert de ingevoerde prijzen aan de hand van invoerverslagen en geautoriseerde prijslijsten.

Periodiek analyseert de administratie de verschillen tussen de begroting en de werkelijkheid en rapporteert hierover aan de directie.

b. Welke Controle Technische Functiescheiding dient minimaal aanwezig te zijn. (3 punten)

Enkel benoemen functies, 1 punt (4 x 0,25 punt per juiste controle technische functie, max 1 punt). Student dient ook te benoemen t.a.v. welke activiteit voor de volledige punten.

Functie	Type CTF
Inkoop	Beschikkend
filiaalchef	Bewarend en controlerend
kassière	beschikkend
filiaalmedewerker	Uitvoerend
Logistiek en expeditie	uitvoerend
Magazijn distributiecentra	bewarend
Administratie	Registrerend en controlerend
Automatisering	Uitvoerend

Overige noodzakelijke functiescheiding (2 x 1 punt):

*Let op! In de winkels is functievermenging bij de medewerkers, zij verkopen en bewaren. De filiaalleider moet oogtoezicht uitvoeren! **(1 punt dit moet de student benoemd hebben)***

(1 punt voor een van onderstaande CTFS)

De volgende functiescheiding is nodig binnen deze organisatie:

- Inkoop/verkoop vs. administratie
- Magazijn (MVA), logistiek vs. Administratie (KVA)

Controletechnische functiescheiding winkelfilialen

Bij de afdeling verkoop dient er secundaire functiescheiding te zijn tussen medewerkers in de filialen en de filiaalleider van de winkels.

Controletechnische functiescheiding binnen Financiële administratie

Binnen de administratie ook secundaire functiescheiding tussen registreren, bewaren (debiteuren en crediteuren), controleren financiële analyses door hoofd Administratie.

Controletechnische functiescheiding Informatieverzorging

Afdeling ICT is onafhankelijk en direct onder de directie geplaatst. Geautomatiseerde controles vallen onder verantwoordelijkheid van de administratie. Binnen de centrale afdeling Informatieverzorging dient een adequate CTF gewaarborgd te zijn.

CTF t.a.v. autorisaties (begroting, prijzen en betalingen)

Directie autoriseert de begrotingen, tarieven en de betalingen.

c. Richtlijnen van de directie (benoem 10 richtlijnen, in relatie tot de attentiepunten) (3 punten)

(Indien minder dan 10 richtlijnen genoemd, dan maximaal 2 punten toekennen!)

De directie van Big Supermarkten zal richtlijnen uitvaardigen ten aanzien van:

- Naleven van de 7 zekerheden (mag ook afzonderlijk)
- Kasprocedures, inclusief verantwoording en afstorting kasgeld;
- Winkelinrichting;
- Assortimentssamenstelling
- Opruimings- kortingspercentages;
- Bevoegdheden inkoper en autorisatie inkoopcontracten;
- Doorberekening transportkosten thuisbezorgen;
- Inventarisaties kas en voorraad;
- Retouren producten;
- Retouren kratten;
- Klachtenprocedures;
- Klantbenadering, servicegerichtheid;
- Het hanteren van verkoopprijzen van de te verkopen eindproducten, waaronder de vaststelling van de verkoopprijzen en het verlenen van kortingen.;
- Marges;
- Voorraadhoogte en bestelgrootte
- Preventieve maatregelen ter voorkoming van diefstal geld en goederen bij de filialen
- DE LIJST IS NIET LIMITATIEF. OOK ANDERE, CASUSSPECIFIEKE, RICHTLIJNEN MOGEN GEHONOREERD WORDEN.

5. Automatisering; Beschrijf 6 General controls en 3 application controls voor Big Supermarkten. (6 punten totaal, 3 punten voor General Control en 3 x 1 punt voor Application controls, let op casusspecifiek uitgewerkt (mag ook in de casus zelf))

Big Supermarkten maakt gebruik van een goed geautomatiseerd informatiesysteem. De afdeling ICT legt direct verantwoording af aan de directie. Er is sprake van een betrouwbare leverancier van computer en software. Met de leverancier is een SLA gesloten.

Aangezien dit bedrijf in hoge mate afhankelijk is van zijn computersysteem zijn adequate maatregelen van interne controle rondom de computer van groot belang. Omdat het van belang is om steeds de laatste positie voor wat betreft de voorraad te kennen zal er gebruik gemaakt worden van real-time verwerking.

De volgende general controls zijn aanwezig:

General controls (6 x 0,5 punt), onderverdeling naar categorieën niet noodzakelijk voor punten

Casusspecifiek EDI (maximaal 1 punt per item toe te kennen; met een maximum van 2 punten voor dit onderdeel Automatisering):

Betrouwbare datacommunicatie tussen hoofdkantoor en vestigingen (EDI) en ook in het relatie met het online bestellen (inclusief iDeal) door bijvoorbeeld **(1 punt)**:

o Meezenden van controletotaal;

o Meezenden van checkbit;

o Noodstroomvoorziening;

o Dubbele servers;

Betrouwbare werking van Point-Of-Sale-apparatuur **(1 punt)**:

o Integriteit van artikelbestand middels logische toegangsbeveiliging waarbij filiaalmedewerkers niet zelfstandig prijsgegevens kunnen wijzigen;

o Invoercontroles op prijsgegevens (in combinatie met datacommunicatie te behandelen).

Andere EDI-maatregelen:

Beveiligde datatransmissielijnen;

Logische toegangsbeveiliging door middel van codes, wachtwoorden of tokens;

Gebruik van een elektronische handtekening;

Encryptietechnieken (RSA) ter versluiering van de inhoud van berichten;

Vaststellen van de authenticiteit van de verzender en ongeschondenheid van het bericht bij ontvangst;

Vastlegging van het berichtenverkeer in een EDI Control Database ten behoeve van het opbouwen van een audit trail;

Verzending van ontvangstbevestiging naar de verzender van het bericht;

Geprogrammeerde controles ten aanzien van de invoer van gegevens;

Afhankelijk van de omvang van het berichtenverkeer gebruik van een Trusted Third Party (TTP);

Gesloten netwerk van partners;

Value Added Network (VAN);

EDifact standaarden, protocollen en afspraken.

Fysieke beveiligingsmaatregelen

- Server die in verbinding staat met externe host
- Preventie op de werkplek
- Afgesloten ruimte server
- Beveiligen netwerk op ongeautoriseerde toegang (kan ook een logische beveiligingsmaatregel zijn!)
- Fysieke beveiliging (brand, wateroverlast, gebreken in de energievoorziening, storingsbronnen etc.)
- Actie plan
- Back-up plan
- Reconstructieplan

Logische beveiligingsmaatregelen

- Identificatie, het systeem moet kunnen vaststellen wie de gebruiker is;
- Authenticatie: de gebruiker moet kunnen aantonen dat hij degene is die de gebruiker van zijn identificatie beweert te zijn
- Autorisatie: het systeem moet over de mogelijkheid beschikken de gebruiker die bevoegdheden te geven die hij op grond van zijn functie nodig heeft
- Rapportering: het systeem moet over faciliteiten beschikken om het gebruik van het systeem te kunnen controleren
- Organisatie m.b.t. toegangsbeveiliging
 - o Aanwezigheid van een beveiligingsbeleid en plan op schrift
 - o Aandacht van het management voor de implementatie en het beheer van de beveiligingsmaatregelen
- Password
- User id
- Competentietabellen
- Autorisatietabellen
- Ongeautoriseerde toegang melden bij de directie
- Beveiliging website (firewall, anti-virussoftware)
- Login faciliteiten
- Bij overseinen van gegevens middels EDI tussen filialen en hoofdkantoor: encryptie en beveiligde verbinding, hash-totals, eventueel multi-factor-identification.

Continuïteit

- Noodstroomvoorziening
- Back-up- en recoverymaatregelen
- Uitwijkmogelijkheden
- Service level agreement, extern onderhoud en externe hosting

Betrouwbaarheid

- Automatiseringsplan afgeleid van de informatiebehoefte op middellange termijn door directie en systeembeheerder
- Functiescheiding systeembeheer, netwerkbeheer en bestandsbeheer
- Onafhankelijk onder de directie
- Opleiding medewerkers
- Up to date gebruikershandboek
- Netwerkbesturingssysteem en controles
- Contract periodiek onderhoud en helpdesk
- Change management procedures
- Onderhoud
- Documentatie
- Geprogrammeerde controles/netwerk van controletotalen, opslag van alle mutaties in logfile
- Periodiek EDP audits op opzet, bestaan en werking
- Controle technische functiescheiding tussen gebruiker en IT-afdeling

IT Application Controls (3 punten)

Het benoemen van relevante bestanden en de daarbij behorende application controls 3 punten toekennen. Student dient een control te benoemen en casusspecifiek te beschrijven. **(er dient minimaal iets te worden vermeld tav EDI (1 punt) de overige 2 punten tav andere AC)**

Geprogrammeerde controles/netwerk van controle getallen, opslag van alle mutaties in logfile (toepassen op casus dient uitgewerkt te zijn):

- Acceptation tests
- Audit trails
- Juistheid
- Volledigheid
- Tijdigheid
- Autorisatie
- Traceerbaarheid
- Bestaanbaarheid
- Waarschijnlijkheid

Binnen de ERP applicatie zijn onder meer de volgende geïntegreerde bestanden in gebruik:

- Prijsbestand
- Omzetbestand
- Bedrijfsadministratiebestanden
- Leveranciersbestand
- Contractenbestand
- Afnemersbestand
- tegoedbonnenbestand
- voorraad goederen van derden
- voorraad op zicht bestand
- Voorraadbestanden
- Grootboekbestand

6. Managementinformatie (10 punten) Benoem de onderdelen Strategisch/Tactisch/Operationeel en Governance, benoem 16 aspecten verdeeld over de verschillende onderdelen.

Strategisch 2 punten:

- Economische ontwikkelingen
- koopkracht van afnemers
- Ontwikkelingen in consumentengedrag
- Branche-informatie, waaronder informatie over concurrentie
- Wijzigingen op de inkoopmarkt (leveranciers, grondstofprijzen en nieuwe merken)
- Ontwikkelingen op de arbeidsmarkt
- Ontwikkelingen op het gebied van onlinewinkelen
- Ontwikkelingen in consumentbehoefte in relatie tot 7 zekerheden

Intern/Tactisch en operationeel 5 punten

Inzake de posten van de resultatenrekening in relatie tot de begrotingen, winst-en-verliesrekening per maand en verder uitgesplitst naar filiaal (indien dit niet is opgenomen max 2 punten toekennen):

- Omzetten verschillende assortiment- en artikelgroepen;
- Omzet online verkopen (pick up en thuisbezorgen);
- Brutowinstmarge per assortiment- en artikelgroepen
- Filiaalvergelijking
- Kortingen;
- Personeelskosten;
- Algemene kosten;
- Transportkosten;
- Verkoopkosten;
- Resultaat per filiaal;
- Voorraadontwikkelingen/omloopsnelheden;
- Bederf;
- Kasverschillen;
- Retour producten;
- Niet goed geld terug;
- Rekening courant met filialen
- Diefstal
- Uitkomsten inventarisaties
- Inzake liquiditeitsposten van de balans:
 - o Verloop werkkapitaal;
 - o Verloop voorraden;
 - o Verloop inkoopcontracten.

Governance/Overige niet financieel 3 punten

- Zie de genoemde KSF en PI's genoemd onder punt 2 (realisatie strategische doelstellingen)
- Beloningsgegevens
- Corporate governance, o.a. sturen, beheersen, verantwoorden en toezichhouden;
- Ontwikkeling van wet- en regelgeving volgen inzake openingstijden, arbeidsvoorwaarden, arbowetgeving ivm onlineverkopen etc.
- Informatie over continuïteit en betrouwbaarheid van de automatisering, inclusief calamiteiten automatiseringssysteem
- Inhoud SLA
 - gegevens externe partij
 - oorzaak storingen automatisering

Maak een procesbeschrijving voor de volgende aspecten; (60 punten)

a. Inkoopproces ten behoeve van bevoorrading distributiecentra (10 punten) (impuls en offerte ieder 1 punt, daarna 2 punten per procesdecompositie)

Aanleggen inkoopbronnen. (1 punt)

Een daartoe geautoriseerde medewerker van de inkoopafdeling draagt zorg voor een voortdurende actualisering van het inkoopbronnenbestand, zijnde het leveranciersbestand en inkoopartikelbestand (aan de hand van de aangeboden informatie leveranciers/openbare publicaties). Door secundaire functiescheiding binnen de afdeling Inkoop zal een andere medewerker dan de inbrenger de ingebrachte mutaties op juistheid controleren op een door het systeem aangeleverd doorlopend genummerde mutatieverslag. Deze controle wordt middels statuscodewijziging en parafering van deze hardcopy zichtbaar gemaakt. Hoofd inkoop ontvangt digitale informatie over afwijkingen. In de vervolgbeschrijving wordt EDI toegepast. De student mag kiezen voor handmatige gegevensuitwisseling tussen leverancier en organisatie.

Offerte aanvraag. (1 punt)

Door toepassing van geautomatiseerde selectie worden periodiek offerteaanvragen gegenereerd en vastgelegd in een record in de inkoopdatabase met toekenning van een uniek volgnummer (record ID). Hoofd inkoop beoordeelt de offerteaanvragen en geeft akkoord voor aanvraag middels EDI aan leverancier en toekenning van statuscode 'aanvraag' in het record. De potentiële leverancier zendt middels EDI de offerte aan de organisatie. De offerte-ontvangst wordt gelogd in het inkoopbestand door digitale herkenning middels record ID. De statuscode wordt geautomatiseerd aangepast naar 'ontvangen'.

Offerteselectie. (1 punt)

Hoofd inkoop ontvangt een digitale melding van de ontvangst. Hij beoordeelt de offerte op prijsstelling en levertermijn. Na akkoord legt de ERP software de door hoofd inkoop geaccepteerde prijs, levertijd en valuta van de offerte vast in de inkoopdatabase op het betreffende record. De statuscode wordt geautomatiseerd aangepast naar geaccepteerd. De leverancier ontvangt middels EDI een digitale bevestiging van de acceptatie. Niet geaccepteerde offertes krijgen de statuscode 'afgewezen'. De leverancier ontvangt middels EDI de reden van afwijzing.

Vastlegging contractverplichting (2 punt)

Na ondertekening scant de contactenadministratie inkoop het contract en legt dit digitaal vast in het contractenbestand van de inkoopdatabase. Naast de scan legt deze medewerker in het betreffende record de vastgestelde prijs, de vastgesteld korting en de levertijd vast. Het record krijgt middels geautomatiseerde handeling een uniek volgnummer. De statuscode nieuw contract wordt geautomatiseerd toegekend.

Directie neemt in een positieadministratie deze economische voorraadpositie op. Het hoofd van de administratie is verantwoordelijk voor het muteren van deze positieadministratie. Het hoofd administratie geeft inzicht in de economische en technische voorraden en registreert alle mutaties daarin in het gehele traject van inkoop en verkoop.

Bestelling (1 punt):

De inkoop legt de bestelling vast in het bestelbestand. Hoofd inkoop controleert de bestelling en invoer en na akkoord fiatteert hij elektronisch en de bestelling is geplaatst. Automatisch worden de verwachte besteldatum en de te ontvangen artikelen gegenereerd en wordt de bestelling doorgeboekt naar de voorraadapplicatie met status "besteld". De voorraadapplicatie bewaakt de tijdige ontvangst door de statuswijziging van besteld naar ontvangen te monitoren en bij afwijkingen verschijnt een melding op de terminal van Hoofd Inkoop.

Bij het bereiken van de minimum voorraad van een artikel (rekening houdend met de afgesproken levertijd), genereert de voorraadmodule een afroeporder op basis van voorraadgegevens (zowel bij distributiecentrum als bij de filialen) en levertijd. Hoofd inkoop ontvangt een digitale melding en controleert de afroeporder. Na digitaal akkoord plaatst de inkoopdatabase de afroeporder in de inkoopdatabase onder toevoeging van een record ID en statuscode 'afroep'. De inkoopdatabase legt het aantal afgeroepen hoeveelheden vast in de inkoopdatabase en zendt door middel van EDI de afroeporder aan het leverancier onder toevoeging van de bestelrecord ID.

Hierbij boekt de inkoopapplicatie de bestelling automatisch door naar de voorraadapplicatie met status "besteld". De voorraadapplicatie bewaakt de tijdige ontvangst door de statuswijziging van besteld naar ontvangen te monitoren en bij afwijkingen verschijnt een melding op de terminal van Hoofd Inkoop.

Ontvangst (1 punt)

De bestelmodule zendt dagelijks een digitaal overzicht van de te ontvangen bestellingen naar de magazijnmeester in het distributiecentrum. Hoofd magazijn grondstoffen neemt de aangeleverde goederen in ontvangst en controleert de ontvangst met het digitaal overzicht bestellingen. Hij scant de goederen aan de hand van de unieke barcodes op de colli en controleert steekproefsgewijs de kwaliteit op basis van beschadigingen aan verpakking. De magazijnmeester ondertekent digitaal de ontvangstbon voor de leverancier.

Door het scannen van de barcodes door de magazijnmeester vindt de controle met de bestelde en de ontvangen goederen automatisch plaats. Tevens vindt de opboeking in de voorraad plaats, de applicatiecode wijzigt van besteld naar

“ontvangen”. Aan de hand van deze wijziging in de applicatie wordt de crediteurenpositie opgeboekt met factuur in behandeling.

Factuurontvangst (2 punt)

De leveranciers zenden door middel van EDI de factuur voor geleverde goederen onder verplichte toevoeging van het bestelrecord ID. De financiële software plaatst de factuur in de financiële database door aanmaken van een record met factuurgegevens onder toevoeging van datum ontvangst. De financiële software sluit dagelijks de ingekomen facturen met ontvangstsignaleringen uit de voorraadapplicatie en met prijzen uit de contractendatabase aan en muteert gecontroleerde inkopen naar statuscode ‘betaalbaar’.

De applicatiecontrole vergelijkt de invoer met de bestel- en ontvangstgegevens en factuur in behandeling volgens de crediteurenapplicatie (3 way match). Tevens toetst deze de rekenkundige juistheid. Indien akkoord muteert automatisch de verplichting in de crediteurenapplicatie naar de status factuur akkoord en wordt deze op de ingevoerde betaaldatum ingelezen in het betaalbestand. Bij afwijkingen wordt de factuur geblokkeerd en verschijnt er een signaal van afwijking bij Hoofd Inkoop welke deze verder in behandeling neemt.

Betaling (1 punt):

Een applicatiecontrole signaleert periodiek het bereiken van de betaaldatum in de crediteurenapplicatie en wordt een voorstel tot betaallijst gegenereerd in de betaalapplicatie. Indien akkoord door hoofd administratie wordt de betaallijst klaargezet voor betaling bij de bank. De procuratiehouder/directie controleert de betaallijst (evt nog met onderliggende facturen) met de ingelezen betaalbatch en autoriseert die met zijn encryptiesleutel. Middels een elektronisch contact met de bank wordt de betaallijst verstuurd en vindt betaling geautomatiseerd plaats. De financiële software muteert de statuscode naar ‘betaald’.

b. Online verkopen van producten (20 punten)

i. van het bestellen producten door een (nieuwe) klant (5 punten)

De klant gaat naar de website. Indien het reeds een bestaande klant betreft logt deze in met de reeds gegenereerde inlogcode en password. Een nieuwe klant registreert zich middels het registratieformulier, de NAW gegevens worden vastgelegd in het klantenbestand. Een registratiemelding wordt verstuurd naar het opgegeven emailadres en er wordt gevraagd deze te bevestigen. Nadat de klant dit heeft gedaan kan deze inloggen middels een unieke inlogcode en password, met daaraan gekoppeld de klantgegevens. De klant plaats de gewenste producten in winkelmandje. De prijzen zijn per product op de website zichtbaar voor de klant welke zijn gekoppeld middels artikelcodes aan het prijzenbestand. Nadat de klant alles heeft gewinkeld is het totaalbedrag reeds zichtbaar en wordt gevraagd naar de keuze voor levering bij een pick up point of thuisbezorgen, de datum en het tijdvak. Daarna klikt de klant op bevestigen en ontvangt een bevestigingsmail met daarin de bestelling, leverdatum/locatie pick up point en tijdvak. Tevens is deze bestelling voorzien van een doorlopende nummering.

ii. het verzamelen van de producten (5 punten)

De bestellingen komen middels de bestelapplicatie online winkelen binnen bij het dichtstbijzijnde distributiecentrum. Dit wordt middels de applicatie gecoördineerd op basis van postcodes verdeeld in regio's. Afhankelijk van de geselecteerde datum en tijdstip worden de orders gepikt door de distributiemedewerkers. Op basis van bestellijsten worden de goederen in gele kratten verpakt en klaargemaakt voor verzending. De medewerker distributie scant bij het order pikken alle individuele goederen zodat de applicatie automatisch controleert of alle artikelen ook in de kratten komen. De medewerker geeft aan in de applicatie in hoeveel (statiegeld) kratten de goederen verpakt zijn, dit wordt op de bon weergegeven. Daarna sluit de medewerker deze order en draagt deze over voor verzending aan de afdeling logistiek (kwijting). De order krijgt de status "klaar voor verzenden".

iii. het ophalen in de winkel (5 punten)

De klant heeft middels de keuze ophalen in de winkel een unieke code per mail ontvangen. Bij binnenkomst in de winkel staat een zuil voor pick up waar om deze unieke code wordt gevraagd. Na het intoetsen van deze code worden de boodschappen uit het magazijn van de winkel gehaald door een winkelmedewerker en dient de klant af te rekenen bij de kassière. De kassière scant de unieke barcode en de order wordt afgesloten. Indien een klant niet komt opdagen op de afgesproken dag (en dus de order is nog niet afgesloten) wordt een mail gestuurd als reminder.

Indien deze twee dagen na datum nog niet wordt opgehaald geeft de voorraadapplicatie automatisch een digitaal signaal naar de filiaalchef en de afdeling logistiek en gaan de goederen retour naar het distributiecentrum. De filiaalchef krijgt digitale kwijting van de chauffeur. Bij binnenkomst van de kratten in het distributiecentrum scant een magazijnmedewerker het kratnummer en boodschappen, waarna de voorraad weer wordt opgeboekt en de applicatie plaatst een aantekening in het klantbestand te staan op basis van klantnummer.

iv. thuisbezorgen (5 punten)

Indien de klant voor thuisbezorgen heeft gekozen is de datum en tijdvak waar binnen geleverd wordt kenbaar gemaakt middels de bevestigingsmail door Big. De logistieke applicatie maakt per chauffeur een rijopdracht op basis van alle bestellingen met de statuscode 'klaar voor verzenden'.

Indien een klant nog lege gele kratten heeft staan dan worden deze door de chauffeur verreken met het te betalen bedrag. Deze worden handmatig gecorrigeerd op de factuur voor de klant (op het totaalbedrag). De klant rekt per pin af bij de chauffeur en tekent voor ontvangst van de goederen op de handscanner. De chauffeur geeft op de handscanner het aantal retourkratten aan en slaat de order af. Na betaling krijgt de order de status 'afgerond'.

Helaas komt het regelmatig voor dat de klant niet thuis is op de afgesproken datum en tijdvak. De bezorgen probeert de klant te bellen om alsnog de goederen af te leveren. Indien bezorging niet mogelijk is gaan de goederen retour naar het distributiecentrum. Bij binnenkomst van de niet afgeleverde kratten in het distributiecentrum scant een magazijnmedewerker het kratnummer en boodschappen, waarna de voorraad en kratten weer worden opgeboekt en de

applicatie plaatst een aantekening in het klantbestand te staan op basis van klantnummer.

Automatisch worden de waarde van de borg van alle kratten per chauffeur aangesloten met de verschillen tussen factuur en pinbetalingen. Na aansluiting boekt de voorraadapplicatie de kratten weer op in de voorraad en krijgt de rijopdracht van de chauffeur de status 'afgerond'.

c. Het POS systeem rondom verkoop producten in de winkel (15 punten)

Vastleggen van verkoopprijzen

Autorisatie verkoopprijzen al bij begroting.

Wekelijks bepaalt afdeling verkoop de acties van de week, conform de richtlijnen kortingen. Een medewerker van de afdeling verkoop legt het voorstel vast in het prijzenbestand, met als statuscode, nog goed te keuren. De directie krijgt hiervan een digitale melding. Na goedkeuring door directie, verandert de statuscode in goedgekeurd.

Na goedkeuring wordt de prijslijst automatisch via EDI verzonden naar alle filialen, onder toevoeging van automatisch bepaalde totaal bedragen per artikel groep en prijzen groep (hash total). De verkoopapplicatie controleert totaalbedragen prijs en artikelnummers binnen POS per filiaal. Automatische melding bij hoofd verkoop indien fouten geconstateerd.

Steekproefsgewijs controleert het hoofd administratie de aansluiting tussen barcodes artikelen en artikelnummers / prijzen in het prijzenbestand. Het hoofd administratie analyseert eventuele fouten/verschillen en rapporteert hierover aan de directie.

i. Normale verkoop (10 punten)

Vorbereiden (2 punten)

De kassière ontvangt voor opening van de winkel een geldlade met een vaste hoeveelheid geld. In het bijzijn van de filiaalchef wordt het beginsaldo geteld, de tellerstanden gecontroleerd en tekenen beiden voor akkoord (kwijting). De kassière krijgt een eigen lade gedurende de gele dag. De kassière meldt zich aan bij de kassaterminal met haar unieke inlogcode en plaatst haar eigen kassalade.

Afrekenen (3 punten)

De klanten komt met de kar naar de kassa en plaatst alle producten op de band. De kassière scant de barcodes (conform richtlijnen) hierdoor wordt door middel van een applicatiecontrole automatisch de voorraad afgeboekt en meteen de omzet geregistreerd. Indien de kassière een sticker van afprijzing ziet wordt handmatig het kortingspercentage ingevoerd en verreken. Het POS-systeem vervaardigt een kassabon met artikelomschrijving, verkoopprijs, en het totaalbedrag. De kassabon is doorlopend genummerd en voorzien van een datum en betaalmethode.

De klant heeft de mogelijkheid contant te betalen of per pin de kassière geeft de betaalmethode aan in het POS-systeem en rekt af.

Einde dag (5 punten)

De kassière meldt zich af bij de terminal. De filiaalchef draait de eindedagsprocedure waarbij de kassaterminal (POS-applicatie) een rapport genereert met daarop:

Totaalbedrag geldlade aan het begin van de dag

Totale geldontvangsten contant en via pinbetaling.

De filiaalchef telt samen met de kassière het contante geld en stemt dit af met het totaal betaald contant van het eindedagsrapport.

Verschillen beoordeelt hij op aanvaardbaarheid. De kassière en filiaalchef ondertekenen het proces-verbaal van de kasopname. De filiaalchef stelt een afdrachttopdacht samen, op basis van richtlijnen van de directie. Hierbij worden de opdrachten automatisch van een volgnummer voorzien.

Dagelijks stort de filiaalchef het ontvangen kasgeld af bij de bank. Een opdracht tot afstorten van geld is samengesteld op basis van de richtlijnen van de directie met betrekking tot het toegestane wisselgeld. Hierbij worden de opdrachten automatisch van een volgnummer voorzien. Verder worden vermeld filiaalnummer, kassanummer, datum en tijd.

De kassalade met daarin het toegestane wisselgeld voor de volgende dag wordt door de filiaalleider opgeborgen in de kluis.

Een van de medewerkers van de bank neemt tegen kwijting op de afgedrukte opdracht het geld in ontvangst. De kassier bewaart deze kwijting en gebruikt die later bij de dagafrekening. De medewerker levert het van de bank ontvangen stortingsbewijs in bij de filiaalleider. Deze toetst het bedrag aan de opgestelde opdracht. Bij akkoord wordt met behulp van de POS-apparatuur bij de opdracht het nummer van het stortingsbewijs aangegeven. Het stortingsbewijs wordt daarna per email naar het hoofdkantoor verzonden. De administratie op het hoofdkantoor controleert met behulp van de ontvangen bankafrekeningen de volledigheid en de juistheid van de ontvangen kasgelden.

ii. Verkoop middels zelfscan (5 punten)

Bij binnenkomst in de winkels staat de zelfscanzuil. De klant geeft aan een scanner te willen ontvangen en gaat akkoord met de voorwaarden. De zelfscanner wordt vrijgegeven en is klaar voor gebruik.

De klant scant alle producten welke hij kiest middels de barcode alvorens deze in de winkelkar wordt geplaatst. Bij versproducten wordt de sticker gescand welke door de klant is aangemaakt.

De klant loopt naar de kassa zelfscan en overhandigt de scanner aan de kassière. De kassière scant met deze zelfscan een code zodat de scanner in POS wordt ingelezen. Ad random geeft de kassa aan een steekproef uit te moeten voeren bij de klant. De kassière scant het aantal benodigde producten ter controle. Nadat deze akkoord is kan de kassabon worden uitgedraaid (zoals beschreven bij normale verkoop) en wordt overgegaan tot betaling contant of per pin.

d. Benoem 10 Administratieve controles van bovengenoemde procesbeschrijvingen (10 punten) (10 x 1 punt, vaagheden/algemeenheden worden niet gehonoreerd)

Het hoofd administratie legt (voor zover mogelijk geautomatiseerd) de volgende verbanden/ Door middel van applicatiecontrole worden de volgende aansluitingen/vbc gelegd:

Inkoop:

Bestellingen (inkoopwaarde) = Toename crediteuren

Bestellingen (magazijnprijs) = Toename voorraden

Ontvangen facturen = betaalde facturen

Afname geldmiddelen = afname crediteuren

Afname voorraad distributiecentra winkels = ingang winkels

Ontvangen contracten (in aantallen) = vastgelegde contracten (in aantallen)

Totaal ingekochte goederen volgens contract = reeds afgeroepen goederen + nog af te roepen goederen conform economische voorraadpositie.

Afgeroepen aantallen = opboeking voorraad in aantallen

Totaal inkopen in Euro = totaal ontvangen facturen in Euro

Totaal ontvangen facturen in Euro = totaal opboeking crediteuren in Euro

Totaal afboeking crediteuren in Euro = totaal afboeking bank in Euro

BV producten + Inkopen producten – afgegeven aan filialen = EV producten in distributiecentrum

Verkoop POS:

Oogtoezicht door filiaalchef op afrekenprocedure

(BV winkel+ ontvangst goederen – eind voorraad) x verkoopprijs = omzet

Controle door het hoofdkantoor op de integriteit van de prijzen:

Totaaltelling oud +/- mutaties uit hoofde van prijswijzigingen = totaalstelling nieuw

Partieel roulerend: partiele controle van de inhoud van de prijzentabel met geautoriseerde prijzen.

Totale omzet per winkel = ontvangsten contant + ontvangsten pin

Ontvangsten PIN cf POS = opboeking bank per storting

Afstorten kasgeld = toename bank (per winkel)

Online winkelen

Geplaatste bestellingen online = afgeleverde bestellingen pick up + thuisbezorgd

Aantal uitgegeven gele kratten distributiecentrum = aantal gefactureerde kratten

Aantal gele kratten retour magazijn = aantal retour aangeslagen kratten op bonnen online winkelen + pick up

Totaal opbrengst online winkelen = totaal ontvangen pick up + thuisbezorgd – retour (opbrengst)

Geplaatste bestellingen thuisbezorgen obv tijdstip x vergoeding = totaal vergoeding (dag- en avondtarief)

Bovengenoemde lijst is niet limitatief, ter beoordeling van de corrector zijn meerder controles mogelijk.

(Indien student hier ingaat op VBC in relatie tot magazijnontvangst/ -uitgifte dan mag dit ook hier gehonoreerd worden ipv bij vraag e, dus komt max aantal punten hier op 12 en bij vraag e op 3.)

e. Voorraadinventarisatie (5 punten)

i. Proces van inventarisatie bij de distributiecentra (3 punten)

De richtlijnen zijn basis voor het uitvoeren van de inventarisatie. Op basis van een door het systeem gegenereerde selectie, voert een medewerker van de financiële administratie, periodiek (medewerker niet belast met bewaren), een partieel roulerende inventarisatie van de voorraden uit bij de distributiecentra. Inventarisatie vindt plaats in het bijzijn van de betrokken magazijnmeester. Aan de hand van de gegenereerde selectie vindt de inventarisatie plaats, in de handscanner wordt vanuit de applicatie aangegeven welke goederen geteld dienen te worden op welke locatiecode. De medewerker Administratie voert de telling uit en voert de gegevens in de handscanner in.

Van de inventarisaties wordt een protocol opgemaakt en door allen geparafeerd. Het protocol gaat naar Hoofd administratie. Hoofd administratie stemt de resultaten van de inventarisatie af met de voorraadadministratie en ziet toe op een verklaring van de verschillen. De directie ontvangt informatie omtrent de voorraadverschillen en mutaties hieromtrent in het voorraadbestand.

Verbandscontroles (2 x 1 punt)

- Partieel roulerende inventarisatie voorraden
- Analyse van verschillen KVA en MVA en bespreking met magazijnmeester en directie
- BV distributiecentrum + inkopen – verkopen = EV distributiecentrum