

## Voorstel van Uitwerking Cool Kidswear BV

### Vraag 1. Typologie, twee typologieën noemen (3 punten)

#### A. Handel (1,5 punt)

De verkopen via de filialen betreft een handelsbedrijf met levering van goederen tegen contante betaling.

*Aanknopingspunten voor de volledigheid van de opbrengsten:*

- *Sluitend verband van de geld-goederenbeweging*
- *Procedures mbt inventarisaties*
- *Brutowinstmarge*
- *Kortingen*
- *Kasprocedure voor de contante verkopen*
- *Prijzen per artikel in POS*

#### B. Dienstverlening met doorstroming van goederen van derden (1,5 punt)

Daarnaast kan worden onderkend de coupeusewerkzaamheden, wat getypeerd wordt als dienstverlening met een zekere doorstroming van goederen van derden.

*Aanknopingspunten voor de volledigheid van de productie(opbrengsten):*

- *Sluitend verband van de geld- en goederenbeweging (normen)*
- *Normen / betrouwbare standaardkostprijs voor bepaalde reparaties (receptuur)*
- *voor- en nacalculatie*
- *Contractenregistratie*
- *Geautoriseerde tarieven*
- *Beoordeling bezettingspercentage*

### Vraag 2. Kritische succesfactoren versus P.I. $5 \times (\frac{1}{2} + \frac{1}{2}) = 5$ punten

De kandidaat dient 5 casusspecifieke ksf en een daarmee samenhangende PI te benoemen. Algemene ksf leiden niet tot een score! (5 x 1 punt). Indeling naar perspectief is niet verplicht.

Kritische succesfactoren	P.I.'s tov norm en voorgaande periode
<b>Extern:</b>	
Klantgerichte instelling van al het personeel	Gasten ontevreden over geleverde diensten in relatie tot gemaakte afspraken
Goede bereikbaarheid winkels	Aantal bezoekers per winkel per periode tov voorgaande periode/voorgaand jaar
Verzorgde inrichting winkels	- Klachten van gasten over inrichting - Gasten komen niet terug in verband met inrichting

Kwaliteit van de werkzaamheden van de coupeuse	Slechte kwaliteit leidt tot verlies goede naam Aansprakelijkheid voor kleding van derden
<b>Intern:</b>	
Snelheid leveringen bestellingen webshop	Tijd tussen bestelling en daadwerkelijke levering TNT Post
Snelle onderlinge leveringen	Tijdigheid onderlinge leveringen
Hoge bezettingsgraad coupeuse	Onderbezettingsverliezen
Juist inschatten van de verkopendmv omloopsnelheid van de voorraden teneinde een verouders assortiment te voorkomen	
Tijdige analyse van de voorraad- en kasverschillen	Hoogte voorraad- en kasverschillen
Kwaliteit assortiment / keuze merken	- Kwaliteit niet overeenkomstig prijs - % klachten over kwaliteit artikelen - kleding sluit niet aan op de wensen vanuit de markt.
Ervaren en klantvriendelijk personeel	Klachten over bediening en houding personeel, met verlies van omzet tot gevolg
Tevredenheid medewerkers	% uitloop medewerkers % ziekteverzuim
Inhuur personeel tijdens drukere dagen	Onervaren personeel kan leiden tot onprofessionele houding personeel.
<b>Innovatie:</b>	
Uitbreiding soorten artikelen (naast kleding ook ondergoed, nachtkleding en bijv schoenen)	Aangeboden faciliteiten blijven achter bij de vraag of bij de concurrentie
Succes verkopen nieuwe merken	Omzet nieuwe merken tov begroting Bwm nieuwe merken
Afhankelijkheid van automatisering	Klachten bereikbaarheid internetapplicatie
<b>Financieel:</b>	
Betrouwbare voorcalculaties en vaststelling tarieven	- Tarieven en prijzen zijn niet kostendekkend

	- Tarieven en prijzen zijn te hoog en niet concurrerend - Voorcalculaties en tarieven zijn niet juist berekend
Liquiditeit ivm vooruitbetaling inkopen	Liquiditeit tov voorgaande periode
<b>Andere KSF en PI, ter beoordeling corrector, kunnen worden goed gerekend.</b>	

**Vraag 3. Attentiepunten:  $5 \times (\frac{1}{2} + \frac{1}{2}) = 5$  punten**

**Deze lijst is niet limitatief. Overige goede, casusspecifieke attentiepunten met bijbehorende risico's mogen ook gehonoreerd worden.**

<b>Attentiepunten</b>	<b>Risico's:</b>
Trendgevoelig karakter van het assortiment (snelle veroudering)	Risico op incurantheid
Verschuivingsgevaar verkoop artikelen tussen opruimingsperioden	Volledigheid opbrengsten
Inhuur externe medewerkers	Juistheid kosten uitzendkrachten
Vatstellen normen /standaardkostprijzen coupeuse	Verliesgevend
Contant geld	Diefstal en sleepgevaar
Retouren	Ten onrechte goederen als geretourneerd verantwoord en geld onttrekken
volledigheid opbrengsten coupeuse	Geen opbrengsten verantwoord bij vermaken van opruimingsartikelen of reparaties (verschuivingsgevaar tussen reguliere en opruimingsartikelen)
volledigheid opbrengsten verzendkosten	Ten onrechte geen opbrengsten uhv verzendkosten verantwoord
Juistheid leveringen inkopen	Rechtstreekse leveringen worden niet goed verantwoord
	Leveringen niet conform bestellingen / onvolledige ontvangst inkopen
	Risico op "Winkel in winkel"
Onderlinge leveringen	Juistheid registraties van afgifte en ontvangst
Dure goederen	Risico op diefstal
Verschuivingsgevaar tussen regulier filiaal en outlet-winkel	Volledigheid opbrengsten
Saldo tegoedbonnen	Volledigheid schuld uhv uitstaande tegoedbonnen
Goederen op zicht	Volledigheid opbrengsten / juistheid registraties goederen op zicht
Voorraad goederen van derden	Juistheid registratie voorraad van derden

#### **Vraag 4.A. Begroting (5 punten)**

##### **Strategische begroting (2 punten)**

Aan de hand van een SWOT analyse bepaalt de directie de strategie van Cool Kidswear BV voor de komende jaren en wordt een meerjarenplan gemaakt, waarvan het eerste jaar nauwkeuriger wordt uitgewerkt.

##### **Tactische (jaar)begroting (1 punt)**

Aan de hand van het meerjarenplan stelt de directie in overleg met de afdelingshoofden het jaarplan op. Uit dit jaarplan wordt de jaarbegroting afgeleid. Hierin is de verwachte afzet onderverdeeld naar geslacht (jongens / meisjes), merk en kledingsoort en coupeusewerkzaamheden.

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

De verwachte afzet is de basis voor de inkoopbegroting en de personele begroting.

##### **Operationele (jaar)begroting (2 punten)**

Op basis van deze omzetbegroting kan een exploitatiebegroting per filiaal gemaakt worden 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 cashflowprognose. Voor de cashflowprognose wordt gebruik gemaakt van de opgestelde investeringsbegroting. Indien hiertoe aanleiding is, op basis van de cashflowprognose, zal er een financieringsplan worden opgesteld voor de komende jaren.

Aan de hand van de geconsolideerde exploitatiebegroting, de door de kledingmerken voorgeschreven verkoopprijzen en de seizoenen worden kortingspercentages voor de verschillende perioden bepaald.

Aan de hand van de begroting worden tevens de prijzen van de voorraad in de outlet-winkel bekeken en indien nodig aangepast.

Aan de hand van de kostenbegroting met onderverdeling naar vaste en variabele kosten berekent de administratie de kostprijstarieven van coupeuses. Bij de berekening van de tarieven worden de vaste kosten gedeeld door de normale bezetting en de variabele kosten door de verwachte bezetting (hier ontstaat derhalve een standaarduurtarief). Rekening houdend met een winstpslag en de normuren per handeling, berekend het hoofd administratie een verkoopprijs per soort vermaakwerk.

De Directie autoriseert de begrotingen en kortingspercentages. De voorgeschreven verkoopprijzen van alle ingekochte artikelen, alsmede ook de vastgestelde verkoopprijzen van alle artikelen in de outletwinkel en de verkoopprijzen voor coupeusewerkzaamheden worden door de directie voor akkoord getekend. Deze worden vervolgens door een medewerker van de afdeling Administratie in het geautomatiseerde systeem ingevoerd in het prijzenbestand aan de hand van de geautoriseerde prijslijsten. Het hoofd van de Administratie controleert vervolgens aan de hand van invoerverslagen en geautoriseerde prijslijsten.

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

#### Vraag 4.B. Functiescheiding (3 punten)

Benoemen functies, 1 punt (0,25 punt per juiste controletechnische functie, max 1 punt)

**De directie is betrokken bij meerdere werkzaamheden en dient daarom niet worden betrokken bij de inrichting van de beheersingsomgeving. Indien dit wel is genoemd, 1 punt in mindering brengen!**

Functie	Type CTF
Inkoop	Beschikkend
Verkoop via filialen	Beschikkend
filiaalchef	Bewarend en controlerend
filiaalmedewerker	Uitvoerend en registrerend, bewarend
coupeuse	uitvoerend
Logistiek en expeditie	Intern beschikkend
magazijn	bewarend
Administratie	Registrerend en controlerend
Automatisering	Uitvoerend

#### **Noodzakelijke functiescheiding:**

*Let op! In de vestigingen is functievermenging bij de bedienden, immers, zij verkopen en bewaren. De bedrijfsleider moet oogtoezicht uitoefenen.*

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 bedrijfsleider van de filialen.

#### 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

Automatisering onafhankelijk en direct onder de directie. 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.

#### **vraag 4.C.**

**onderdeel Richtlijnen (5 punten) (minimaal 10 richtlijnen noemen. Indien minder dan 10 richtlijnen genoemd, dan maximaal 2 punten toekennen!)**

De directie van Cool Kidswear BV zal richtlijnen uitvaardigen ten aanzien van:

- Kasprocedures, inclusief verantwoording en afstorting kasgeld;
- Winkelinrichting;
- Opruimingspercentages;
- Vaste klanten en procedures omtrent goederen op zicht
- Levertijden;
- Bevoegdheden inkoper en autorisatie inkoopcontracten;
- Doorberekening transportkosten webshopverkopen;
- Doorberekening kosten coupeuse;
- Inventarisaties kas en voorraad;
- Retouren;
- Onderlinge leveringen;
- Klachtenprocedures;
- Klantbenadering;
- Het hanteren van verkoopprijzen van de te verkopen eindproducten, waaronder de vaststelling van de verkoopprijzen en het verlenen van kortingen.;
- Acties / extra kortingen buiten de opruimingsperiode;
- DE LIJST IS NIET LIMITATIEF. OOK ANDERE, CASUSSPECIFIEKE, RICHTLIJNEN MOGEN GEHONOREERD WORDEN.

#### **Vraag 4. D. Organisatie van de automatisering (6 punten casusspecifiek uitwerken, anders 3 punten)**

Cool Kidswear BV maakt gebruik van een goed geautomatiseerd informatiesysteem. De afd. automatisering 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 (4 x 0,5 punt), onderverdeling naar categorieën niet noodzakelijk voor punten**

##### **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 overzeinen van gegevens 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 (4 punten)**

Het benoemen van relevante bestanden en de daarbij behorende application controls maximaal 2 punten toekennen. Indien door kandidaat ook nog het onderscheid tussen de vaste gegevens en variabele gegevens wordt aangegeven dan daarvoor ook 2 punten.

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

- 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

Ten aanzien van de application controls inzake de vaste en variabele gegevens geldt het volgende:

**De vaste gegevens** hebben onder meer betrekking op de geldende tarieven, recepturen, vaste klantgegevens, vaste leveranciersgegevens, vaste personeelsgegevens, vaste gegevens inzake de maximum capaciteit en het materieel. De vaste gegevens worden gemuteerd door een daartoe bevoegd persoon. Deze vaste gegevens worden integraal en in detail gecontroleerd aan de hand van de invoerverslagen en de geautoriseerde basisgegevens. Deze controle vindt bij voorkeur door iemand anders plaats dan door degene die de betreffende gegevens heeft ingevoerd. Voorts wordt er een risico analyse gemaakt van kritische gegevens (1 punten)

**De application controls ten aanzien van variabele gegevens** zijn gericht op de invoer, de juistheid, volledigheid, tijdigheid, autorisatie en traceerbaarheid. Mogelijke maatregelen zijn geprogrammeerde controles, netwerken van controletotalen en opslag van alle mutaties in een logfile. Voor de controle op de ingevoerde variabele



gegevens (bestellingen) worden voortellingen gemaakt en vergeleken met de tellingen welke door de computer op het invoerverslag worden afgedrukt (1 punten).

### **Vraag 5 Managementinformatie (10 punten)**

#### **Strategisch (mag ook adhv destep) 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 internet-verkopen

#### **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:

- Werkelijke cijfers confronteren met begrotingen, doelstellingen;
- Omzetten verschillende artikelgroepen;
- Bezetting van coupeuse;
- Kortingen;
- Omzet per personeelslid;
- Personeelskosten;
- Algemene kosten;
- Transportkosten;
- Verkoopkosten;
- Resultaat per filiaal;
- Voorraadontwikkelingen;
- Derving;
- kasverschillen
- Inzake liquiditeitsposten van de balans:
  - o Debiteuren incl. ouderdomsanalyse;
  - 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 etc
- Informatie over continuïteit en betrouwbaarheid van de automatisering, inclusief calamiteiten automatiseringssysteem
- Inhoud SLA
  - gegevens externe partij
  - oorzaak storingen automatisering

## **Vraag 6 Processen (totaal 58 punten)**

### **Vraag 6A. Verkoop via de filialen**

#### **A. Verkoopproces (totaal 14 punten)**

##### **1. Verkopen op zicht (2 punten)**

Voor het scannen van alle artikelen die de klant op zicht meeneemt gebruikt de filiaalmedewerker de POS-apparatuur (kassaterminal, barcodelezer, RFID-tags). Voor het bedienen van de apparatuur zijn richtlijnen uitgevaardigd. De kassier zoekt de NAW gegevens in het POS systeem op en scant vervolgens de artikelen mbv de barcodelezer. Hierbij worden de artikelgegevens (incl prijs) vanuit het artikelbestand ingelezen in het klantenbestand en krijgt het artikel de status 'op zicht'.

Bij het terugbrengen van de niet gewenste artikelen roept de filiaalmedewerkster de 'op zicht' lijst op in het POS systeem. Door het scannen van de retourontvangen goederen boekt het POS systeem deze artikelen terug naar het artikelbestand. Van de overige artikelen 'op zicht' maakt de filiaalmedewerkster een gespecificeerde kassabon, waarbij de statuscode van de artikelen veranderd in 'verkocht'. De 'op zicht' lijst is hiermee afgeboekt.

De verdere verkoop verloopt zoals hieronder beschreven.

Periodiek beoordeelt de administrateur de 'op zicht' lijsten. Alle klanten met goederen 'op zicht' ouder dan een x-aantal dagen (richtlijn directeur) worden door de administrateur aangemaand.

##### **2 het afrekenen van de transacties door de afnemers (2 punten)**

Bij de afrekening met de afnemer wordt gebruik gemaakt van POS-apparatuur die rechtstreeks is verbonden met het centrale computersysteem van het hoofdkantoor. Voor het bedienen van de apparatuur door de filiaalmedewerkers zijn door de directie richtlijnen uitgevaardigd. De afnemers bieden de door hen geselecteerde producten aan bij de kassier bij het filiaal.

Met behulp van de barcodelezer worden de artikelgegevens ingelezen door de filiaalmedewerker. Uit het artikelbestand worden de actuele verkoopprijzen en kortingen toegevoegd, waarna een gespecificeerde factuur/kassabon wordt opgesteld door deze medewerker. Op de factuur/kassabon staan de kortingen apart vermeld. Nadat de afnemer het totaalbedrag heeft betaald (met contant geld, dan wel met pincode-/creditcardpas) wordt de factuur/kassabon afgedrukt, waarna de gekochte producten worden verpakt en aan de afnemer overhandigd. Tijdens de verwerking worden in POS totalen opgebouwd van 'ontvangen geld' en 'ontvangen via pincode /banken'. Tevens worden totalen per artikelgroep opgebouwd. Naast visuele controle door de afnemer kan als controlemiddel worden gewerkt met testkopers die de naleving van de richtlijnen controleren. Bij het scannen van de barcode op de artikelen leidt tevens tot het afboeken van het artikel in het artikelbestand.

##### **3. Retour/ruilen door klanten (3 punten)**

Bij ontvangst van de artikelen plus kassabon beoordeeld de filiaalmedewerker de retouren op tijdigheid (binnen 14 dagen) en aanvaardbaarheid (ongedragen, voorzien van alle labels). Na akkoord scant de filiaalmedewerker geeft de filiaalmedewerker de functie retouren aan in het POS systeem, waarna de medewerker de barcode scant met de lezer. Hierbij wordt de voorraad opgeboekt en de omzet verlaagd via het POS

systeem. Daarnaast wordt hierbij automatisch een tegoedbon gegenereerd en het overzicht 'nog uitstaande tegoedbonnen' opgeboekt. Bij opruimingsartikelen zal dit op de retourbon vermeld staan.

Aan het einde van de dag genereert de filiaalleider mbv het POS-systeem een overzicht van alle retouren. Een filiaalmedewerker sluit dit overzicht aan op alle retourgekomen goederen, waarna deze teruggelegd worden in de winkel.

Wanneer de klant een tegoedbon wil omwisselen voor contanten, zal de filiaalleider de tegoedbon controleren op aanvaardbaarheid (betreffen het geen opruimingsartikelen) en de uitbetaling apart registreren in POS (ivm aansluiting geldbeweging) en de retourgelden uitbetalen. Daarbij wordt het overzicht 'nog uitstaande tegoedbonnen' bijgewerkt. De tegoedbon wordt ingenomen en in de kassalade bewaard.

#### **4. het storten van geld bij de bank en de controle door de administratie op het hoofdkantoor van de gegevens met betrekking tot de storting door het filiaal (3 punten)**

Direct na sluitingstijd telt een filiaalmedewerker de hoeveelheid kasgeld, in het bijzijn van de filiaalleider. De filiaalleider stelt hiervan een proces-verbaal op, dat hij dateert en door beide wordt ondertekend.

Vanuit de POS-apparatuur genereert de filiaalleider een overzicht van de ontvangen bedragen, gespecificeerd naar betaalwijze (alleen de filiaalleider kan deze gegevens benaderen met een speciale code). Aansluiting vindt plaats tussen de hoeveelheid ontvangen kasgeld en de geregistreerde contante betalingen.

Het initiatief voor storten van geld ligt bij de filiaalleider. Een opdracht tot afstorten van geld is samengesteld op basis van de richtlijnen van de directie mbt 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.

Het is denkbaar dat de storting van de laatste afdracht pas de volgende werkdag kan plaats hebben. In die situatie moet het te storten eindbedrag in een gesloten enveloppe in de kluis worden bewaard. De administratie op het hoofdkantoor controleert met behulp van de ontvangen bankafrekeningen de volledigheid en de juistheid van de ontvangen kasgelden.

#### **5. Verbandscontroles ( 4 punten)**

Hoofd administratie stelt periodiek vast:

- BV geld + contante ontvangsten -/- retouren -/- EV geld = afgestort geld bij bank
- Afgestort geld bij bank = opboeking bank per storting
- Retouren = ontvangen kassabonnen = afboeking kassa
- Retouren = opboeking voorraad
- Afboekingen artikelbestand volgens POS x verkoopprijzen volgens prijzenstambestand = totale omzet volgens POS
- Totale omzet = ontvangsten PIN-betalingen + ontvangsten contant
- Ontvangsten PIN cf POS = opboeking bank uhv PIN
- Ontvangsten contant cf POS = opboeking bank per storting
- Totaal prijslijst POS = totaal prijzenbestand
- Afloop artikelen 'op zicht'

**Vraag 6B Verkoop en registratie Coupeuse werkzaamheden (12 punten)**  
**Proces (8 punten)**

- registratie werkzaamheden plus NAW gegevens eigenaar. Print uit POS (met barcode) is bewijs van aflevering eigenaar. Doorlopend genummerd: opboeking in bestand: 'ontvangen ter reparatie'
- automatische koppeling aan een verkocht artikelnummer. Is dit niet mogelijk dan bepalen prijs plus factureren in POS (in het geval van opruimings- dan wel 'vreemde' artikelen)
- doorlopende nummering fysiek aan artikel hangen
- automatisch opname in planning (zelfde doorlopende nummering) coupeuse
- opsturen naar Enschede
- aansluiting verzending filiaal x = ontvangst filiaal Enschede tbv coupeuse
- werkzaamheden coupeuse: urenregistratie per artikel / handeling
- gereedmelden werkzaamheden op nummer
- via logistiek enschede terugsturen naar filialen
- afleveren klant bevestigen onder innemen bon. Scannen van bon leidt tot afboeking bestand 'ontvangen ter reparatie'.

**Nacalculatie en verbandscontroles (4 punten):**

Periodiek stelt het hoofd van de administratie vast:

- Totaal aantal opdrachten coupeuse = totaal aantal opboekingen planning
- Verzending voorraad filiaal = ontvangst uhv coupeuse Enschede
- Totaal aantal artikelen niet zijnde reguliere verkopen \* prijs per handeling = totaal opbrengst uhv coupeusewerkzaamheden
- Shoptime = jobtime + indirecte uren = paidtime
- Scherpe controle administrateur op indirecte uren
- Confrontatie tussen voorcalculatie, nacalculatie en analyse van verschillen

Het normenarchief wordt aangepast wanneer bij analyses van de afwijkingen bij nacalculatie geconstateerd wordt dat deze het gevolg waren van een onjuiste norm bij de voorcalculatie.

## Vraag 6C Bestelproces via internet (webshop) (10 punten)

### Bestelling via webshop (4 punten)

De klant selecteert de te bestellen artikelen op de internetapplicatie.

Geautomatiseerd wordt de bestelling vastgelegd in een tijdelijk bestelbestand (elektronisch winkelmandje). Na bevestiging van de geselecteerde artikelen legt de klant zijn gegevens vast in het klantenbestand (NAW gegevens) en vraagt tevens om een hieraan gekoppeld wachtwoord en gebruikersnaam. Bestaande klanten melden zich aan dmv de eerder beschikbaar gestelde gebruikersnaam en wachtwoord.

Na akkoord van de klant wordt automatisch een berekening gemaakt van de totale bestelling (al dan niet incl verzendkosten) en vermeld op het scherm van de klant.

De klant selecteert de gewenste betaalmethode, accordeert de leveringsvoorwaarden en bevestigt de bestelling. Automatisch wordt de bestelling vastgelegd in het loggingbestand. Daarnaast vindt geautomatiseerd een mutatie plaats van gegevens uit het tijdelijke bestand naar het bestellingbestand onder toevoeging van klantgegevens en betaalwijze en statuscode 'besteld'.

### Betaalproces (3 punten)

Na bevestiging van de bestelling moet de klant direct de betalingswijze aangeven.

*Creditcard*

De betaalwijze creditcard wordt dmv geprogrammeerd controles gecontroleerd op juiste vastlegging creditcardgegevens. Autorisatie vindt plaats bij de creditcardmaatschappijen. Na ontvangen autorisatie muteert het systeem de statuscode in het bestellingenbestand naar 'betaald'. De betaling wordt automatisch verwerkt in het grootboek.

*Ideal*

De betaalwijze voortuitbetaling per bank wordt automatisch gecontroleerd door terugkoppeling Ideal. Na ontvangen autorisatie muteert het systeem de statuscode in het bestellingenbestand naar 'betaald'. De betaling wordt automatisch verwerkt in het grootboek.

### Verbandscontroles (3 punten)

Hoofd administratie stelt periodiek vast:

- Totaal creditcardbetalingen + totaal idealbetalingen = totaal omzet uhv internetverkopen
- Totaal omzet uhv internetverkopen = totaal opboeking bank uhv internetverkopen
- Totaal internetverkopen in aantallen = afboeking voorraad in aantallen
- Aantal orders internetverkopen = aantal verzendopdrachten uhv internetverkopen
- Aantal verzendopdrachten = aantal vrachtnota's TNT post

## **Vraag 6D Inkopen artikelen (8 punten)**

Jaarlijks bepaalt de directeur aan de hand van de begroting, gebaseerd op verwachtingen ten aanzien van de verkopen, de inkoopruimte per kledingmerk. Deze inkoopruimte legt hij vast in het inkoopbestand.

Tijdens het bezoek aan de showrooms van de verschillende kledingmerken / leveranciers sluit de directie (of het hoofd inkoop) een inkoopcontract af. Van alle aankopen maakt de directeur / inkoper foto's. Deze foto's leggen zij per leverancier vast in het inkoopbestand.

De contracten worden ondertekend door de directie. Alle contracten worden vastgelegd in een contractenbestand. De contracten zijn doorlopend genummerd. In dit contractenbestand is opgenomen de overeengekomen aankopen per artikel, de hoeveelheid (per artikel), de kwaliteit, de prijs, betalingsafspraken, leveringsvoorwaarden (welke hoeveelheid wordt afgeleverd bij welk filiaal).

Na opname van het contract in het contractenbestand vindt automatisch afstemming plaats tussen het contract en de vastgelegde inkoopruimte in het inkoopbestand. Bij afwijkingen ontvangt de directeur hiervan automatisch een melding.

### **ontvangst inkoopfactuur**

Voorafgaand aan de ontvangst van de bestelde artikelen ontvangt de financiële administratie in Hengelo alle inkoopfacturen. Een medewerker van de financiële administratie voert deze inkoopfacturen in het crediteurenbestand in, waarbij automatisch een controle op rekenkundige juistheid van de ontvangen facturen plaatsvindt en een aansluiting met de inkoopcontracten in het contractenbestand wordt gemaakt. Na akkoord zal de facturen automatisch doorgeboekt worden naar het crediteurenbestand en vindt een opboeking plaats in het nog te ontvangen goederen bestand.

### **betaalbaarstelling van de factuur**

Eventueel geprogrammeerde procedure ten aanzien van de betaalbaarstelling, selectie op basis van vervaldata, betaling van de facturen ten aanzien van de ontvangstdatum van de bestelde artikelen (inkopen moeten vooraf betaald zijn, anders geen levering). Betaling door procuratiehouder (al dan niet elektronisch, bijwerken van crediteurenbestand). De controller zal aan de hand van verbandscontroles het inkoopbestand, het voorraadbestand, het crediteurenbestand en het betaal- of bankbestand aansluiten.

### **Ontvangst van de goederen**

Leveranciers leveren de artikelen rechtstreeks aan de filialen. De magazijnmeester raadpleegt het inkoopbestand alvorens de goederen in ontvangst te nemen. Na overeenstemming tekent hij voor ontvangst (kwijting transporteur) scant hij de ontvangen goederen met de barcodelezer en muteert hiermee goederenontvangst in de filiaalvoorraadregistratie per artikelnummer. Na afronding vindt automatisch afstemming plaats met de contractenadministratie en nog te ontvangen goederenbestand. Bij afwijkingen krijgt de administratie hiervan automatisch een melding. Periodiek stelt de administrateur de afloop van het nog te ontvangen goederen bestand vast.

### **VBC door de administratie (2 punten):**

- Hoeveelheden volgens contracten = hoeveelheden volgens facturen
- Ingekochte goederen per filiaal = ontvangen goederen per filiaal
- Ontvangen artikelen per filiaal per leverancier = te ontvangen artikel cf contract per leverancier
- Ontvangen facturen = betaalde facturen

### **Vraag 6E Retourneren van niet verkochte voorraad naar hoofdkantoor(8 punten)**

#### **Retourneren (5 punten)**

In het kader van de einde van de opruiming, wordt door een medewerker van de administratie (hoofdkantoor) met behulp van het artikelbestand de saldi per filiaalcode per artikelnummer van de uit het assortiment verwijderde artikelnummers overgebracht naar het transactiebestand 'terug te ontvangen filialen'.

De filiaalleiders dienen, bij het gereedmaken van de retourzending in het transactiebestand 'terug te ontvangen filialen', de werkelijk terug te zenden aantallen per artikelnummer aan te geven. Op deze wijze kunnen (regelmatig zonder inventarisatie door het Administratie van het hoofdkantoor) voorraadtekorten worden geconstateerd en op aanvaardbaarheid beoordeeld. Door de Administratie zal het vaststellen van een sluitende geld-goederenbeweging noodzakelijk blijven, rekening houdend met signaleringslijsten uit het geautomatiseerde systeem.

Voor de per filiaal werkelijk te retourneren artikelen dragen de filiaalchefs zorg. Na ontvangst van kwijting van de transporteur, sturen de filiaalchefs per mail de kwijting naar de administratie (hoofdfiliaal) en de filiaalchef van de outlet-winkel.

Bij aflevering aan outlet-winkel worden de ontvangen artikelen door de filiaalchef vergeleken met de werkelijke aantallen in het transactiebestand. Bij akkoord wordt door hem de locatiecode gewijzigd mbv de barcodelezer en het artikelbestand van de outlet-winkel hiermee opgeboekt. In aansluiting op de ontvangstbevestiging door de filiaalchef van de outlet-winkel wordt een interne creditnota per filiaal vervaardigd door de administratie en vastgelegd in het bestand "Filialen".

#### **Verbandscontroles (3 punten)**

- Totaal voorraad 'terug te ontvangen filialen'= ingevoerde aantallen 'terug te ontvangen filialen' (door filiaalleiders)
- Afboeking per filiaal = opboeking outlet-filiaal (in aantallen)
- Totaal ontvangen vanuit filiaal (terug te ontvangen) in Euro = opboeking creditnota filialen = opboeking voorraad outlet-winkel

### **Vraag 6F Inventarisatie (6 punten)**

#### **Inventarisatie (3 punten)**

Op basis van een door het systeem gegenereerde selectie, voert een medewerker van de financiële administratie, periodiek, een partieel roulerende inventarisatie van de voorraden uit. Inventarisatie vinden plaats in het bijzijn van de betrokken magazijnmeester en filiaalleider van ieder filiaal. Daarbij wordt op dat moment ook het aanwezige kasgeld (op overal momenten) integraal geteld.

Van de inventarisaties wordt een protocol opgemaakt en door allen geparafeerd. Het protocol gaat naar de administratie. Het hoofd administratie stemt de resultaten van de inventarisatie af met de voorraadadministratie en ziet toe op een verklaring van de verschillen.

Inventarisatie van de winkelvoorraden op basis van de door de directie uitgevaardigde richtlijnen blijft noodzakelijk, ondanks de controle aan het einde van ieder seizoen. Het betreft populaire, diefstalgevoelige artikelen.

De inventarisaties zijn niet alleen gericht op bestaan van de administratieve voorraad, maar tevens gericht op volledigheid van de verantwoorde administratieve voorraden aan artikelen binnen het assortiment en op de aanwezigheid van de bedrijfsvreemde artikelen.

#### **Verbandscontroles (3 punten)**

- Partieel roulerende inventarisatie voorraden (simultaan)
- Integrale inventarisatie kasgeld
- Analyse van verschillen en zonodig bespreking met filiaalleider en directie
- $BV \text{ p filiaal} + \text{inkopen} - \text{verkopen} + \text{retouren} - \text{naar outlet-winkel} = EV \text{ p filiaal}$

### **EINDE VAN HET VOORSTEL VAN UITWERKING**