|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |
| Interview verslag Skuutema Retail App |  | | |
|  |  | | |
|  | Aaron, Koen & Boy | | |
|  | |  |

Inleiding

Dit verslag bevat de antwoorden op interviewvragen die gesteld zijn met betrekking tot het voorraadbeheer en winkelbeheer binnen de Skuutema Groep. De antwoorden zijn gesorteerd op prioriteit en geven inzicht in de wensen en eisen van het bedrijf met betrekking tot hun voorraadbeheerproces, managementbehoeften en klantenservice.

Prioriteit 1: Directe vragen

**Algemeen**

1. **Wat is de exacte workflow voor voorraadbeheer in een winkel?**  
   **Antwoord:**
   * Bestellers scannen de barcodes van producten in de schappen en registreren de aanwezige voorraad.
   * Het systeem berekent hoeveel minimaal bijbesteld moet worden.
   * Het systeem houdt de voorraad van het magazijn bij en berekent de benodigde aanvulling.
   * Dagelijks moeten alle bestellingen geplaatst zijn, zodat deze in één bulk naar de Skuutema-groep worden verzonden.
   * Elk product moet minimaal 20 stuks op voorraad hebben in de winkel of het magazijn.
   * Onder de 20 moet het product op de bestellijst staan.
2. **Welke technische beperkingen ondervindt het bedrijf op dit moment, zoals trage systemen of gebrek aan functionaliteit?**  
   **Antwoord:** *Niet ingevuld.*

**Winkelbeheer**

1. **Hoe werkt het proces van het plaatsen van bestellingen? Zijn er specifieke functies nodig om bestellingen gemakkelijker te maken?**  
   **Antwoord:** *Niet ingevuld.*
2. **Moeten er meldingen of waarschuwingen zijn voor winkelbeheerders, bijvoorbeeld bij lage voorraadniveaus?**  
   **Antwoord:** Ja, meldingen over lage voorraad zijn gewenst.

**Management**

1. **Welke specifieke gegevens wil het management in hun dashboards zien, zoals omzet per winkel, voorraadniveaus of personeelsbezetting?**  
   **Antwoord:** *Niet ingevuld.*
2. **Welke rechten of beperkingen moeten er worden ingesteld per gebruikersgroep?**  
   **Antwoord:**
   * **Winkelbeheerders:** Eigen inloggegevens met toegang tot voorraadniveaus, rapporten en omzetgegevens.
   * **Voorraadbeheerders (Skuutema):** Toegang tot bestellingen en voorraadniveaus.
   * **Klantenservice:** Moet klachten van klanten kunnen registreren en in het systeem zetten.

**Klantenservice**

1. **Welke type klachten of vragen krijgt de klantenservice meestal? Zijn er terugkerende patronen?**  
   **Antwoord:** Meest voorkomende klachten zijn:
   * Aangebroken materiaal.
   * Open zegels.
   * Kapotte items.
   * Beschimmeld groente en fruit.
   * Frisdrank zonder koolzuur.

**Integraties**

1. **Moet het platform integreren met bestaande systemen, zoals kassasystemen of boekhoudsoftware?**  
   **Antwoord:** Nee, integratie met andere systemen is niet nodig in deze fase.

Prioriteit 2: Latere vragen

**Klantenservice**

1. **Moet het platform tools bieden voor het genereren van standaardantwoorden of templates voor veelgestelde vragen?**  
   **Antwoord:** *Niet ingevuld.*

**Functionaliteiten**

1. **Zijn er bepaalde automatiseringen gewenst, zoals het automatisch genereren van bestellijsten op basis van minimale voorraadniveaus?**  
   **Antwoord:** Ja, zowel het distributiecentrum als de winkels moeten automatische bestellingen kunnen zien in het dashboard.
2. **Moeten gebruikers pushmeldingen of e-mails ontvangen voor belangrijke updates?**  
   **Antwoord:** Het is interessant als de voorraadbeheerder meldingen kan sturen naar klanten wanneer een bestelling te laat wordt geleverd.

**Privacy en Beveiliging**

1. **Welke persoonlijke gegevens worden opgeslagen in het systeem? Hoe moet de toegang daartoe worden beperkt?**  
   **Antwoord:** *Niet ingevuld.*
2. **Moet het platform ondersteuning bieden voor meerdere talen?**  
   **Antwoord:** Nee, meertalige ondersteuning is niet nodig in deze fase.

**Management**

1. **Hoe vaak moeten managementrapportages worden bijgewerkt? Is real-time rapportage vereist?**  
   **Antwoord:** *Niet ingevuld.*

**Toekomstige Uitbreiding**

1. **Is er behoefte aan toekomstige uitbreidingen, zoals het toevoegen van een klantenloyaliteitssysteem of AI voor analyses?**  
   **Antwoord:** *Niet ingevuld.*
2. **Moeten we rekening houden met groei, zoals nieuwe winkels die aan het systeem worden toegevoegd?**  
   **Antwoord:** Momenteel zijn er geen uitbreidingsplannen. Echter, er kan een conceptpagina op het dashboard komen om alle winkels in een tegelweergave te tonen met statussen zoals voorraad, topomzetten en trends per week of maand.

Conclusie

Dit verslag biedt een duidelijk overzicht van de belangrijkste vragen en antwoorden met betrekking tot voorraadbeheer en winkelbeheer binnen de Skuutema Groep. De informatie uit dit interview kan gebruikt worden om een effectief voorraadbeheersysteem te ontwikkelen dat aansluit bij de wensen van het management, winkelbeheerders en klantenservice. Er blijven enkele openstaande vragen die nader besproken moeten worden met de opdrachtgever om een volledig beeld te krijgen van de functionele en technische eisen van het systeem.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Einde |
|  |