

# Course SE – DT - HBO-ICT

## PRBA / PRRE

### Casusbeschrijving Biker

Job Habraken  
Anton Meeuwsen

HHS  
Versie 1.0  
01-10-2023

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
1    Het bedrijf.....	3
2    Bedrijfsprocessen .....	3
2.1    Verhuren fietsen.....	3
2.2    Verkopen reizen .....	4
2.3    Leveren service.....	4

# 1. Inleiding

Deze casus beschrijft de werkwijze van een bedrijf in fietsenverhuur in de regio Haaglanden. Het bedrijf wordt geleid door een directeur, die zich in de praktijk weinig bemoeit met de gang van zaken. Het bedrijf Biker heeft in totaal 5 vestigingen. De hoofdvestiging is in Den Haag, daarnaast zijn er nog vestigingen in Zoetermeer, Rijswijk, Wassenaar, Scheveningen. De filiaalmanagers hebben een grote vrijheid in het bepalen van hun eigen assortiment en in de keuzes die ze in het bedrijf maken. Vaak volgen zij wel adviezen van het hoofdfiliaal hierin, maar hiertoe zijn zij niet verplicht.

De casus richt zich op de vestiging in Den Haag, waar een filiaalmanager de leiding heeft, en daarnaast een aantal reparateurs en een aantal baliemedewerkers werkzaam zijn.

De filiaalmanager van Den Haag is een echte ondernemer, naast de verhuur van fietsen legt dit filiaal zich sinds 2018 ook toe op het verhuren van fietsen in combinatie met het aanbieden van verschillende reizen.

## LET OP:

De casusbeschrijving is een globale beschrijving en geeft dus geen antwoord op alle mogelijke opties. In overleg met je docent zijn er contactmomenten waarop jullie je vragen kunnen stellen en antwoorden krijgen op de gestelde vragen. De gestelde vragen en gekregen antwoorden neem je mee in de uitwerking van de casusopdracht. Doe niet zomaar aannames, maar markeer ze in je uitwerking, en check ze vooraf met je docent.

# 2. Het bedrijf

Biker Haaglanden (hierna gewoon 'Biker') staat bekend in de regio als een fietsverhuurbedrijf dat de courante modellen uit de voorraad probeert te verhuren aan de toeristen in de regio. Steeds meer mensen nemen contact op met Biker om fietsen te huren en ook voor de mogelijkheid om een reis te boeken.

Op basis van een website biedt Biker de klant de mogelijkheid om een fiets te reserveren.

Biker richt zich op het:

- a. Verhuren van (elektrische) fietsen aan haar klanten;
- b. Het uit handen nemen van allerlei (administratieve) beslommingen;

Naast de contacten via de website is er ook veel drukte in de winkels. Daar komen klanten altijd naartoe om hun fietsen te halen of in te leveren. Maar ze kunnen er aan de balie ook informatie krijgen. De baliemedewerkers zorgen ervoor dat klanten antwoord krijgen op hun vragen, en ze verzorgen ook de verhuur. De reparateurs richten zich op de kwaliteit van de fietsen en beheren de voorraad.

# 3. Bedrijfsprocessen

De belangrijkste activiteiten van Biker zijn:

- a. Verhuren van fietsen en accessoires;
- b. Verkopen reizen;
- c. Leveren van aanvullende services.

## 3.1 Verhuren fietsen

Op het moment dat een klant een fiets wil huren, kan deze op een webpagina aangeven interesse te hebben in het huren van een fiets, en een reservering te willen maken. Vanzelfsprekend kunnen ook fietsen worden gehuurd via de balie, dan doorlopen de baliemedewerker en de klant dezelfde stappen. Na het invullen van de persoonsgegevens en de periode waarin de fiets gehuurd moet berekent het

systeem het offertebedrag. Bij de berekening van de offerte houdt het systeem rekening met het feit dat een 'vaak terugkomende' klant minder voor een fiets betaalt dan een 'nieuwe' klant.

Bij de huurinformatie kan de klant aangeven of hij een heren- of een damesfiets wil huren en of dat een elektrische fiets moet zijn. Accessoires zoals kinderzitjes of helmen zijn ook te huur, maar alleen als je ook minimaal 1 fiets huurt.

Gereserveerde fietsen- en accessoires kunnen 24 uur voor de ingangstermijn kosteloos worden geannuleerd en dan wordt de reeds betaalde borg teruggestort. Aan het betaalproces wil Biker zo min mogelijk rompslomp verbinden, contante betalingen zijn niet mogelijk en alles wordt via iDeal of per pintransactie geregeld. Een klant kan alleen het gehele bedrag ineens betalen, deelbetalingen of aanbetalingen zijn niet mogelijk.

Ook het afsluiten van een fietsverzekering laat Biker graag aan de klant over, maar omdat bij schade het van belang is te weten wie daarvoor de rekening gaat betalen, faciliteert Biker wel het afsluiten van een verzekering. Daarvoor wordt via een link naar een "preferred supplier" een standaardverzekering aangeboden, Biker is zo op de hoogte of de klant een verzekering heeft, en voor welke looptijd, en kan het polisnummer gebruiken wanneer er schade gedeclareerd moet worden.

Na afloop van de verhuurperiode retourneert de klant de fiets(en) en accessoire(s) bij de baliemedewerker en wordt in het systeem geregistreerd of de klant de borg terugontvangt. Klanten die een fiets en/of accessoires beschadigd terugbrengen zijn hier zelf verantwoordelijk voor indien geen verzekering is afgesloten (bij het huren van de fiets op de website of ter plekke bij de balie). De schade wordt opgenomen en de reparateur is bevoegd om direct een taxatie van het schadebedrag te doen. De afhandeling komt vervolgens voor rekening van de klant, tenzij er een verzekering is afgesloten. In dat geval gaat de factuur naar de verzekeringsmaatschappij (preferred supplier).

Wekelijks stelt de filiaalmanager een overzicht samen om te controleren of er klanten zijn die wel een fiets gehaald hebben maar deze niet teruggebracht hebben. Wanneer er fietsen ontbreken wordt een herinnering gestuurd. Bij het uitblijven van een reactie wordt een incassobureau ingeschakeld om de geleden schade te verhalen.

De reparateurs van Biker zorgen ervoor dat er zoveel mogelijk fietsen beschikbaar zijn voor de verhuur. Na retournering van de fiets controleren zij de ontvangst en repareren indien nodig. Bij hun taak hoort ook het bijwerken van de voorraad in de administratie.

### 3.2 Verkopen reizen

Een van de nieuwste ideeën is ontstaan vanuit het luxe concept dat de toerist graag een 'georganiseerde reis' wil boeken. Met behulp van de verschillende partners is Biker in staat gebleken twee basisarrangementen samen te stellen. De luxe reis gaat langs hotels in de regio met minimaal 3 sterren. De basic variant leidt de gasten langs de campings in dezelfde regio waar een koepeltentje klaarstaat voor de gasten. De minimale afstand tussen twee slaapplekken is: 40 km, de maximale afstand 120 km. Verschillende hotels staan in de rij bij Biker om ook opgenomen te kunnen worden in de arrangementen. Voor het reserveren van boekingen wordt gebruik gemaakt van een (extern) systeem. De inkoop en de verwerking van de reservering vindt plaats via dit systeem. De informatie die Biker zelf dient te verwerken heeft betrekking op de NAW-gegevens van de klanten, de huurperiode, het type fiets, de accessoires en de gekozen 'luxe of basisvariant' en een interessante route gebaseerd op het door de klant aangegeven maximale aantal kilometers dat hij wil reizen en het type verblijf. Deze gordiaanse planningsknoop wordt aangeboden aan een externe service die de beste route plant (op basis van aangegeven voorkeuren).

### 3.3 Leveren service

Omdat de luxe klant van alle gemakken voorzien wil zijn is besloten om aanvullende service aan te bieden. Dit betekent dat de klant bij het opstellen van de boeking kan aangeven alle zorgen af te willen kopen.

Wanneer de weersvoorspelling meer dan 5 mm regen voorspelt zal de fiets, op verzoek van de klant, gebracht worden naar het volgende hotel en wordt er vervoer geregeld naar de volgende locatie. Is er sprake van een defect aan een fiets, dan is de afspraak dat binnen 2 uur een vervangende fiets beschikbaar is (leke banden zijn uitgesloten, omdat alle fietsen voorzien zijn van anti-lek banden). Ingeval van een elektrische fiets (en lege accu) wordt een klant naar het dichtstbijzijnde laadpunt gebracht waar de accu kan worden opgeladen.

Verder blijkt dat met het toenemen van de wind ook de vraag naar elektrische fietsen toeneemt. Biker heeft het mogelijk gemaakt om via een sms-bericht de 'fiets' om te ruilen (de verrekening in de prijs vindt plaats middels automatische incasso of I-Deal).

De klant die van deze service gebruik wil maken stuurt een bericht naar Biker en Biker zorgt vervolgens dat de fiets wordt omgeruild naar een elektrische fiets. Het omruilen kan alleen plaatsvinden als Biker nog voldoende voorraad heeft van elektrische fietsen die kunnen worden uitgegeven.