## Klant

Ons bedrijf heeft 2 doelgroepen, de eindgebruikers, en de kopers. De eindgebruikers zijn basisschool kinderen leeftijden 6 – 12, terwijl het product gemarket wordt naar de directie van de basisscholen. Het is noodzakelijk dat wij informatie verkrijgen over deze doelgroepen, en hier op inspelen met R&D, marketing, klantenservice en uiteraard financiële aspecten.

### Informatiebehoefte

Over de eindgebruikers willen we weten wat hun mening is over het product, verbeterpunten, eventuele problemen, eventuele overbodige aspecten en uiteraard de uiteindelijke ervaring met het product. We willen ook weten welke modes van het bijgeleverde programma het meest gebruikt worden, zodat we hierop kunnen focussen.

Van de kopers willen we weten wat voor scholen ons product aanschaffen, in welke gebieden deze scholen zich bevinden, hoeveel producten ze aanschaffen en waarom ze geïnteresseerd zijn in ons product.

## Financiën

### Omzet

Ons bedrijf classificeert als een productie-verkoop bedrijf. Onze omzet bestaat uit de verkoop van “Learn ’n Laser” Controllers en hulpprogramma’s.

### Kosten

De kosten van het bedrijf worden gemaakt in meerdere stadia, van productie tot sales.   
Tijdens de productiefase hebben we te maken met vaste en variabele kosten. De vaste kosten komen van de productie machines en het loon van het productieteam.   
De variabele kosten zijn de inkoopkosten van de halfproducten en onderdelen van de controller.  
Verder zijn er nog overhead kosten, deze bestaan uit utiliteitskosten, afschrijvingen en kantoor benodigdheden.

### Informatiebehoefte

Het is belangrijk te weten met welke verkoopresultaten we hadden tijdens bepaalde periodes, de omzet die hiermee gemaakt is, de kosten die hier tegenover stonden, en de winst of verlies die hier uiteindelijk door gemaakt wordt.

## Interne processen

### Primaire processen

De twee primaire processen van het bedrijf zijn het creëren van de Learn ’n Laser controller producten, en het verkoopproces. Het productieproces bestaat uit het monteren van de halfproducten en andere onderdelen, en het transporteren van de eindproducten naar het magazijn. Het verkoopproces bestaat uit het bestelproces, verwerkingsproces, en het verzendproces.

De klant stuurt een bestelling, het magazijn verwerkt deze, en als de bestelling in orde is zetten de magazijn medewerkers de producten klaar en stuurt de bestelling door naar de finance medewerkers. De finance medewerkers zetten een factuur op, en sturen deze naar de klant. Tegelijkertijd verstuurd de klantenservice een bericht naar de klant betreffende de status van de bestelling en de verwachte aankomstdatum. Als de producten klaar staan om verzonden te worden, worden deze overgedragen aan de logistics afdeling, om naar de klant verzonden te worden. Op de verwachte aankomstdatum wordt de klant een tevredenheidsenquête toegestuurd.

### Secundaire processen

De secundaire processen van het bedrijf bestaan uit het werven van nieuwe medewerkers, over alle niet-bestuursfuncties, Financiële, human resource management en marketing processen.

### Bestuursprocessen

Onze bestuursprocessen bestaan uit strategische, tactische en uitvoerende processen. Onder strategische processen vallen de strategie, missie en visie, en de bestuursprocessen. Deze processen dicteren waar we ons bedrijf terug zien in een aantal jaren. De processen dicteren hoe ons bedrijf moet presteren, en waar die prestaties ons heen leiden.   
Onder tactische processen vallen

### Verbeterprocessen

### Informatiebehoefte

Aan de hand van de processen, en verbetering hiervan moeten we weten of de veranderingen een positief effect gehad hebben. Informatie over proces snelheid en gemaakte fouten tijdens het proces.