Casus GREAT OUTDOOR & A&C

**1.  Inleiding**

De organisatie Great Outdoor gaat het bedrijf A&C overnemen. De CEO van Great Outdoor, Alberta Tasman, heeft besloten dat alle bestaande systemen die A&C gebruikt na de overname nog steeds gebruikt zal worden door A&C. Maar hij is ook benieuwd hoe het reilen en zeilen binnen A&C loopt. Hiermee wil hij een datawarehouse ontwerpen waarbij gegevens van zowel Great Outdoor als A&C voor analyse doeleinden gebruikt kunnen worden.

**2.  Het bedrijf Great Outdoor**

Great Outdoor is een wereldwijde leider op het gebied van buitenrecreatie. Het bedrijf levert producten voor uiteenlopende buitenactiviteiten zoals kamperen, bergbeklimmen, golfen en wandelen. Great Outdoor richt zich op de kwaliteitsbewuste buitensporter en vakantieganger. Het bedrijf is in 1952 opgericht door Mary and John Colewoman, beiden zeer sportieve mensen die het belangrijk vonden om goed materiaal te leveren aan buitensporters. Hun missie:  “The selling of durable and functional products designed to maximize the enjoyment of outdoor recreational experiences”  
In de loop der jaren is het bedrijf uitgegroeid tot een van de grotere buitenrecreatiezaken in de wereld. Hoofdvestiging is in de USA.

Het afzetgebied bestrijkt op dit moment 21 landen over de hele wereld. Deze worden vanuit 28 locaties bediend. Hier wordt in principe het hele productassortiment aangeboden. Het assortiment wordt voornamelijk via het web en bezoeken verkocht.

Great Outdoor levert niet aan particuliere consumenten, maar alleen aan bedrijven. Het kan dus getypeerd worden als groothandel. De potentiële klanten moeten dus worden gezocht in winkel(ketens) en grootwinkelbedrijven die de producten uiteindelijk aan de consumenten afzetten.

Great Outdoor kent de volgende productgroepen:

1. Kampeerartikelen (kookgerei, tenten, slaapzakken, rugzakken, zaklampen)
2. Bergsport uitrusting (touw, veiligheidsartikelen, klimaccessoires, gereedschap)
3. Persoonlijke accessoires (horloges, brillen, messen, verrekijkers, navigatieartikelen)
4. Beschermingsartikelen voor buitensport (insecten afwerende middelen, zonnebescherming, EHBO artikelen)
5. Golf uitrusting (ijzeren clubs, houten clubs, putters, golf accessoires)

In totaal zijn er 115 producten in het assortiment opgenomen. Er worden voor verschillende producten een aantal varianten aangeboden in verschillende prijscategorieën, zodat zowel de high-end als de medium markt kan worden bediend.

 De prijsstelling die bij Great Outdoor wordt gehanteerd is er een die net iets boven het gemiddelde ligt. Hiermee wordt gemikt op een doelgroep die kiest voor kwaliteit en bereid is daarvoor iets extra’s te betalen.

De promotie vindt plaats op beurzen en via Internet, waar met een gesponsorde link in bijvoorbeeld Google gerichte reclame wordt uitgedragen op basis van zoekopdrachten binnen Google. Daarnaast wordt actief promotiebeleid gevoerd met mailings naar doelgroepen in de diverse landen. Ook in vakbladen wordt geadverteerd en de lokale leveranciers worden ondersteund om de producten van Great Outdoor te promoten mits deze uiteraard bij Great Outdoor worden besteld. Hiermee wordt een vorm van klantenbinding tot stand gebracht.

Great Outdoor is georganiseerd in een aantal units: de unit inkoop, de unit verkoop, de unit HRM, de unit financiële administratie, de unit voorraad en logistiek, de unit ICT en de unit marketing.

**De unit verkopen:**

Great Outdoor heeft 102 werknemers die actief zijn ten aanzien van de verkopen. De general manager is Penelope Tamrine, zij werkt in Londen, Engeland, er zijn 2 regional managers, een in Hamburg, Duitsland en een in Seattle, USA. De 4 district managers  bevinden zich in Munchen, Duitsland, Calgary, Canada, Boston, VS en Osaka, Japan. Er zijn 19 branchmanagers die 20 branches aansturen die verdeeld zijn over de hele wereld. De overige werknemers zijn sales representatives, verdeeld in level 1, 2 of 3.

Zij verkopen aan retailers, op dit moment zijn er 109 afnemers bekend die in 391 zaken de outdoor producten verkopen. De meeste afnemers bevinden zich in de USA (101), Duitsland (32), Canada (31), Frankrijk (29), Engeland (25) en Japan (25).

De branches maken gebruik van dezelfde applicatie voor de orderverwerking en dezelfde applicatie voor het CRM. Branch manager Sally White onderhoudt voor alle vestigingen het contact met het hoofdkantoor van de ICT. Zij doet voorstellen voor eventuele wijzigingen met betrekking tot het vastleggen van de gegevens. De districtmanagers en de regional managers ontvangen meedere keren per maand overzichten van de verkoopresultaten.

**De unit inkoop:**

De unit inkoop heeft 31 medewerkers, de general manager is David Pense. Het hoofdkantoor is gevestigd in Boston, USA. De medewerkers kopen de outdoorproducten van op dit moment 256 leveranciers in verschillende landen. De producten worden geleverd door de vestigingen van de leveranciers aan de magazijnen van Great Outdoor. Er zijn producten die door meerdere leveranciers geleverd kunnen worden. De inkoopmedewerkers kiezen in de regel voor de goedkoopste aanbieding. De inkoopapplicatie verwerkt de inkooporders en beheert de leveranciergegevens. Ook de facturen worden geregistreerd, deze gaan naar de unit Financiën indien de producten van de order zijn afgeleverd in de magazijnen.

**De unit HRM:**

De unit Human Resources is verantwoordelijk voor het personeelsbeleid van alle medewerkers van Great Outdoor. De unit heeft 40 medewerkers, aangestuurd door general manager John Osborne. De unit is verantwoordelijk voor het aannemen, ontslaan en scholing van personeel op alle vestigingen. Zij moeten erop toezien dat jaarlijks tweemaal een functioneringsgesprek gehouden wordt en eenmaal een beoordelingsgesprek en dat jaarlijks de targets voor het personeel vastgesteld worden. Zij zijn ook verantwoordelijk voor de salarisadministratie. Het hoofdkantoor van deze unit is ook gevestigd in Boston, de medewerkers zijn verspreid over alle vestigingen van Great Outdoor. Alle gegevens over het personeel wordt op dit moment in Excel sheets bijgehouden. De seniormanager van de unit HRM Harold Rowland is verantwoordelijk voor de personeelsgegevens en de inhoud van de Excel sheets.

**De unit financiële administratie:**

Hier werken 56 medewerkers, aangestuurd door general manager Mary Bird. De unit verzorgt de financiële administratie van alle units en de directie. Veel aandacht gaat naar de inkoop en verkoopafhandeling.

**De unit ICT:**

Deze unit heeft 23 medewerkers. De hoofdvestiging is in Boston. De unit is verantwoordelijk voor het beheer en de ontwikkeling van de geautomatiseerde processen van alle units en vestigingen. Ontwikkeling vindt alleen plaats in Boston. In alle andere vestigingen zijn de medewerkers verantwoordelijk voor het beheer. Voor de verkoop en inkoop zijn eigen applicaties gemaakt in een Windowsomgeving (Windows 7). Als DBMS wordt SQL Server 2014 gebruikt. De unit HR maakt gebruik van Excelsheets.

Andere units werken met software die elders ontwikkeld is.

Great Outdoor kent een vrij uitgebreide internetsite, veel verkopen gaan via e-mail.

**De unit marketing:**

Deze unit heeft 18 medewerkers, zij zijn verantwoordelijk voor de promotie van de producten van Great Outdoor. Zij proberen via advertenties, direct mailing, tv spotjes en internet (via google) de afzet te vergroten. Ook geven zij advies aan de unit inkoop wat betreft nieuwe ontwikkeling op het gebied van outdoorproducten. Jake Imori leidt de unit.

**De unit voorraad en logistiek:**

Deze unit heeft 4 vestigingen, in Boston (USA), Londen (Engeland), München (Duitsland) en Osaka  (Tokio). Hier bevinden zich ook de centrale magazijnen waar vanuit alle leveringen plaatsvinden. De producten worden geleverd en aangevoerd met verschillende transportmiddelen, vliegtuigen, treinen, schepen en vrachtauto’s. Op dit moment wordt het vervoer naar de retailers uitbesteed, ieder magazijn maakt gebruik van een ander transportbedrijf.

De unit kent een applicatie voor het voorraadbeheer en een applicatie voor het plannen van de verkooporders. Aanspreekpunt voor de bijbehorende database/gegevensverzameling is Humphrey Linton.

**3.    Het bedrijf A&C**

A&C is in 1992 opgericht door Alan Anderson en Cindy Crawford. Zij zijn de grondleggers voor de onderneming A&C. De handelsonderneming A&C verkoop ‘sportieve’ kledingartikelen aan de detailhandel ( kledingzaken ) in de Verenigde Staten ( V.S. ) en Canada. De te verkopen artikelen bestonden in aanvang voornamelijk uit bedrukte T-shirts, sweatshirts en Baseball Caps, maar het assortiment heeft zich uitgebreid naar allerlei sportkleding. A&C verkoopt echter geen merksportkleding ( zoals Nike of Adidas ), maar sportproducten die merkloos zijn. De producten van A&C onderscheiden zich in de markt door de opdruk van ‘grappige’ teksten en of afbeeldingen op de kleding of de baseballpetjes.

De producten worden voornamelijk geproduceerd in zogenaamde ‘lageloonlanden’. In het begin van de jaren 90 kwamen de producten voornamelijk uit Taiwan, maar nu komt 90 % uit China. Vandaag de dag werken er ongeveer 75 mensen bij A&C. A&C kan getypeerd worden als een informele organisatie.  Het management is momenteel in handen van Crawford. Anderson is met ingang van 2005 uit het bedrijf gestapt.

Het bedrijf is verdeeld in afdelingen. Iedere afdeling beheert zelf de gegevens van de personeelsleden. De afdeling financiën is belast met de salarissen.

De afdeling inkoop en productontwikkeling ( R&D ). Zij zijn verantwoordelijk voor het bedenken van de nieuwe teksten en afbeeldingen die gebruikt worden voor het bedrukken van de verschillende artikelen, het contact met de producenten in de wereld ( dus voornamelijk China ),het ontwikkelen van nieuwe producten die geproduceerd kunnen worden en de bestelling van producten. Deze afdeling bestaat uit ongeveer 25 mensen, deels fulltime, deels parttime. De manager van de afdeling R& D is David Scott.

De afdeling verkoop ( Sales ). De verkopers (salesrepresentives zijn verantwoordelijk voor de verkoop van de geproduceerde producten naar de klanten ( customers ). Iedere klant vertegenwoordigt een kledingzaak of kledingketen ( company ). De afdeling heeft nu ongeveer 25 verkopers. De V.S. is verdeeld in de regio’s Western, Eastern, Central en South, naast Canada. De afdeling wordt geleid door Moira Kelly. Thomas Powell, werknemer bij Sales, beheert de database met verkoopgegevens

De afdeling financiën ( Finance ) is uiteraard verantwoordelijk voor de hele financiële afhandeling van de orders. De betalingen, aanmaningen en de financiële afhandeling van de inkoopafdeling valt onder de verantwoordelijkheid van deze afdeling.

De afdeling marketing heeft als voornaamste taak de markt te verkennen, mogelijkheden te onderzoeken en de afzetmarkt te vergroten. Daarnaast is het de afdeling die verantwoordelijk is voor de reclame en naamsbekendheid bij potentiële klanten.

De afdeling logistiek ( shipping ) is verantwoordelijk voor het verwerken van de orders. Zij zorgen ervoor dat de klanten op tijd hun bestelde producten in de juiste hoeveelheden krijgen. Hiertoe is er een centraal magazijn in Dalton waar de producten uit China en andere landen binnenkomen en omgepakt worden naar de bestellingen van de klanten.

**4. De opdracht**De CEO van Great Outdoor wil na de overname van A&C analyses kunnen maken over de performance van beiden organisaties (in het verleden, maar ook voor de toekomst). Hiervoor zijn er aantal managementvragen opgesteld die de CEO in attractieve dashboards/overzichten wil terug zien.

De opdracht in grote lijnen (detail is te vinden op Blacboard per week)

* Analyse van de bestaande gegevensbronnen van beide bedrijven
* Identificeren van gegevens die nodig zijn om de managementvragen te kunnen beantwoorden
* Het ontwerpen van een nieuw datamodel
* Het realiseren van een nieuwe database in SQL Server Management Studio op basis van het ontwerp
* Het samenbrengen van de gegevens uit de verschillende gegevensbronnen naar het nieuwe database. Hier maak je eerst een ontwerp en vervolgens moet dit gerealiseerd worden
* Het testen van de gegevensmigratie naar de nieuwe database
* Het beveiligen van de gegevens
* Het ontwerpen en realiseren van dashboards/overzichten om de managementvragen te beantwoorden

*NB :*

*De data die de projectgroep tot zijn beschikking krijgt is slechts een deel van de bestaande gegevens en bevat alleen verkoopgegevens van een aantal jaar geleden. Dit met het oog op mogelijke concurrentie. De projectgroep dient de data als vertrouwelijk te behandelen.*