

Course

BIS Business Information Systems

Casusbeschrijving Biker

Maria Boes-Voet
Peter Cornelissen
Miriam Zwetsloot

ICA
Versie 1.0 definitief
30 augustus 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 De organisatie.....	4
2 Bedrijfsprocessen	5
2.1 Verhuren fietsen en accessoires	5
2.2 Verkopen reizen	6
2.3 Plannen inzet medewerkers.....	6
3 Aanvulling Casus voor beroepsproduct 2 – beheer van gegevens.....	7
4 Aanvulling casus voor beroepsproduct 3 – Informatiebehoeften tbv rapportages.....	9

Inleiding

Deze casus beschrijft de werkwijze van een fietsenverhuur bedrijf in de regio Arnhem/Nijmegen. Het bedrijf wordt geleid door een directeur, die zich in de praktijk weinig bemoeit met de gang van zaken. De organisatie Biker heeft in totaal 6 vestigingen. De hoofdvestiging is in Nijmegen, daarnaast zijn er nog vestigingen in Arnhem, Huissen, Bemmelen, Lent en Elst. 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 Nijmegen, waar filiaalmanager Joep Spakenberg de leiding heeft. In Nijmegen werken verder een aantal reparateurs en een aantal balie-medewerkers.

De filiaalmanager van Nijmegen is een echte ondernemer, naast de verhuur van fietsen legt dit filiaal zich sinds 2013 ook toe op het verhuren van fietsen in combinatie met het aanbieden van verschillende reizen. Omdat deze zaken zo goed lopen is besloten om per 1 januari 2018 de organisatie Biker om te zetten naar een Besloten Vennootschap.

LET OP:

De casusbeschrijving is een globale beschrijving van Biker. Er kunnen onduidelijkheden en/of hiaten zitten in b.v. de processen, activiteiten en in de benodigde informatie. Dat is bewust gedaan. In de praktijk gaat dat ook zo. De ICT-er moet die onduidelijkheden en hiaten vinden.

In overleg met jullie 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, markeer ze in je uitwerking, en check ze vooraf met je docent.

1 De organisatie

Biker Nijmegen (hierna gewoon 'Biker') staat bekend in de regio als een fietsverhuurbedrijf dat daarnaast 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 een reis te boeken. Op basis van een website biedt Biker de klant de mogelijkheid om een 'luxe' of 'basic' reis te boeken.

Biker richt zich op het:

- Verhuren van (elektrische) fietsen aan haar klanten liefst in combinatie met een reis;
- Ondersteunen van klanten bij het samenstellen en plannen van fietsvriendelijke reizen;

Naast de contacten via de website is er ook veel drukte in de winkel in Nijmegen. Daar komen klanten altijd naartoe om hun fietsen te halen of in te leveren. De klanten kunnen er aan de balie ook informatie krijgen. De baliemedewerkers zorgen ervoor dat klanten antwoord krijgen op hun vragen, en ze verzorgen de verkoop / verhuur. De reparateurs richten zich op de kwaliteit van de fietsen en beheren de voorraad. Medewerkers kunnen op meerdere lokaties worden ingezet. Medewerker uit Nijmegen kunnen b.v. ook in Arnhem worden ingepland als daar een tekort aan personeel is. Medewerkers kunnen ook meerdere rollen vervullen. Biker is als het om personeelsinzet gaat een bijzonder flexibel bedrijf.

2 Bedrijfsprocessen

De belangrijkste activiteiten van Biker zijn:

- Verhuren van fietsen en accessoires;
- Verkopen reizen;

Een goede organisatie van de processen is essentieel. De processen worden toegelicht.

2.1 Verhuren fietsen en accessoires

Wanneer een klant een fiets wil huren kan deze op een webpagina een online reservering maken. De klant geeft aan wel type fiets (en), en in welke periode de fiets(en) gehuurd moeten worden. Het systeem controleert of de fiets(en) in betreffende periode beschikbaar zijn. Als een fiets(en) beschikbaar is komt het systeem met een offerte (zie volgende alinea). Wanneer de fiets(en) niet beschikbaar zijn kan de klant een andere periode en/of een andere type fiets aangeven.

Vanzelfsprekend kunnen ook fietsen worden gehuurd via de balie, dan doorlopen de baliemedewerker en de klant dezelfde stappen als via de website.

Na het invullen van de persoonsgegevens en de periode waarin de fiets wordt gehuurd moet het systeem een offertebedrag berekenen. Bij de berekening van de offerte houdt het systeem rekening met het feit dat een 'trouwe' klant minder voor een fiets betaalt dan een 'nieuwe' klant. Trouwe klanten zijn volgens de verhuurvoorwaarden klanten die meer dan 3 keer een fiets gehuurd hebben in het jaar voorafgaand aan de 4^e keer huren. De baliemedewerker kent meestal de klant wel zo goed dat hij weet dat of het een 'trouwe klant' is, maar hij kan ook in het systeem een overzicht van trouwe klanten opvragen.

Bij een offerte wordt standaard borg berekend door 20% van het totaalbedrag van de huurovereenkomst in rekening te brengen. Trouwe klanten hoeven geen borg te betalen, wanneer iemand binnen 1 jaar meer dan 3 keer een fiets heeft gehuurd, gaat Biker er van uit dat er voldoende vertrouwen is, en borg niet meer nodig is.

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

Gereserveerde fietsen- en accessoires kunnen 48 uur voor de ingangstermijn kosteloos worden geannuleerd. Mocht er al betaald zijn dan wordt dit bedrag inclusief de reeds betaalde borg teruggestort.

Met betrekking tot het betaalproces wil Biker zo min mogelijk rompslomp hebben. Contante betalingen zijn niet mogelijk, alle betalingen worden via iDeal (als er sprake is van een web-reservering) of per pintransactie (als de klant in de winkel komt) voldaan. 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. Omdat het bij schade van belang is te weten wie daarvoor de rekening gaat betalen, faciliteert Biker wel bij 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. Biker 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 er sprake is van schade. Klanten die een fiets beschadigd terugbrengen moeten zelf de schade betalen als er 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 klant moet direct betalen. Wanneer een verzekering is afgesloten gaat de factuur naar de verzekeringsmaatschappij (preferred supplier). Belangrijk is dat de schade goed wordt vastgelegd: de startdatum van de schade gelijk aan de einddatum van de verhuur. Dan kan later de koppeling worden gelegd welke klant de schade heeft veroorzaakt.

Wekelijks stelt de filiaalmanager een overzicht samen om te controleren of er klanten zijn die wel een fiets gehaald hebben, maar deze niet hebben teruggebracht. 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 fiets, en repareren indien nodig. Bij hun taak hoort ook het bijwerken van de voorraadadministratie.

2.2 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, de gekozen 'luxe- of basisvariant' en een interessante route gebaseerd op het door de klant aangegeven maximale aantal kilometers dat hij wil reizen alsmede het type verblijf. Deze gordiaanse planningsknoop wordt aangeboden aan een externe service die de beste route plant (op basis van aangegeven voorkeuren).

2.3 Plannen inzet medewerkers

Omdat Biker een bedrijf in een branche is waar de vraag nogal verschilt per dag en per locatie, wordt van medewerkers gevraagd om inzetbaar te zijn op meerdere locaties. Medewerkers worden op minimaal 1, maar bij voorkeur op zoveel mogelijk locaties ingezet.

Biker probeert wel rekening te houden met wat mogelijk is. Medewerkers worden b.v. , afhankelijk van de vervoersmogelijkheden en reistijden op bepaalde locaties ingezet. Medewerkers kunnen aangeven dat ze op bepaald dagen niet beschikbaar zijn (b.v. bij parttime werk of ivm school).

Medewerkers kunnen ook nog meerdere rollen vervullen, namelijk baliemedewerker, reparateur of manager (en mogelijk in de toekomst ook nog andere rollen, Joep Spakenberg is een echte ondernemer, er zouden zomaar nieuwe activiteiten bij kunnen komen).

Het maken van de planning voor de bezetting van de filialen is een behoorlijke uitdaging, De planning wordt altijd voor vier weken gemaakt. De planning wordt twee weken voordat de 4 weken ingaan bekend gemaakt. De planning kan op het laatste moment nog worden bijgesteld als er b.v. heel mooi weer (of heel slecht weer) wordt verwacht of als er een medewerker ziek is.

Joep heeft een baliemedewerker in dienst, op de hoofdvestiging in Nijmegen, om de planning op te stellen.

Een planning moet altijd door Joep goedgekeurd worden. Als Joep akkoord is, wordt de planning bekend gemaakt aan de medewerkers. Medewerkers mogen binnen 2 dagen reageren op de planning. Na 2 dagen wordt de planning definitief en ook bekend gemaakt aan de filiaalmanagers. De medewerkers en filiaalmanagers kunnen in het systeem zien hoe planning er uit ziet.

Het moet mogelijk zijn om een planning per medewerker, een planning per filiaal en een totaalplanning op te vragen.

3 Aanvulling Casus voor beroepsproduct 2 – beheer van gegevens

➔ *Dit beroepsproduct richt zich op de gegevens uit het proces 'verhuur fietsen en accessoires' uit paragraaf 2.1, de overige processen hoeven in deze fase niet te worden uitgewerkt!*

Van een klant wil Biker maar een beperkt aantal gegevens registreren. Voornamen en achternaam en adres (inclusief postcode, woonplaats) zijn voldoende. Biker heeft geen klanten buiten Nederland, het bedrijf beperkt zich tot de Nederlandse markt. Van klanten worden mobiele telefoonnummer(s) vastgelegd, bereikbaarheid onderweg is essentieel, daarnaast wordt eventueel ook een vast nummer geregistreerd. Eventueel worden ook geboortedatum en geslacht genoteerd, maar dat is optioneel.

Vanwege beveiligingsredenen houdt Biker van medewerkers bij wat hun rol is. Bij de invoering van een nieuw systeem worden ook loginnaam en password vastgelegd. Biker is een klein bedrijf, en voert geen uitgebreide personeelsadministratie, alleen de voornaam en achternaam van een medewerker worden vastgelegd. Om een verjaardagslijst bij te houden wil de filiaalmanager wel graag weten wat de geboortedatum is van een medewerker. Omdat Biker een klein bedrijf is, komt het voor dat medewerkers moeten bijspringen in een andere taak, een medewerker kan dus meerdere rollen hebben.

Er zijn verschillende soorten fietsen op voorraad, en daar komen ook regelmatig nieuwe types bij. Op dit moment gaat het om elektrische fietsen, en gewone dames of herenfietsen. Mountainbikes en racefietsen worden niet verhuurd. Iedere fiets heeft een dagprijs voor de verhuur, en in verband met schade wordt ook de nieuwprijs van de fiets vastgelegd. Omdat klanten nog wel eens voorkeur hebben voor een bepaald soort fiets wordt ook het merk en type bewaard. Fietsen zijn uniek te herkennen aan het framenummer.

Het assortiment accessoires is beperkt, Biker verhuurt op dit moment helmen, kinderzitjes en fietstassen. Dit kan in de toekomst wel worden uitgebreid. Ook hier worden merk en type, dagprijs, en nieuwwaarde vastgelegd. Wat er bij type wordt vastgelegd is per merk verschillend, het format is meestal '014 Kinderzitje XL Rood' of '222 Fietstas Afneembaar'. Accessoires kunnen niet worden verzekerd, en er wordt ook geen schade vastgelegd voor accessoires. Iedere accessoire is gelabeld met een barcode en uniek te herkennen aan dit nummer.

De reparateurs van Biker hebben een hekel aan administratie, ze leggen het liefst zo min mogelijk vast. Daarom liggen er in de werkplaats formulieren met een uniek schadenummer per blad. Want de filiaalmanager, maar ook de baliemedewerkers moeten wel weten of fietsen beschikbaar zijn. Dus bijhouden of een fiets in reparatie is, of gerepareerd is van belang. De filiaalmanager wil ook graag weten door welke huurder een schade is veroorzaakt. Om een goede voorspelling te kunnen maken van de

beschikbare fietsen moet bij het in reparatienemen van een fiets direct een datum gereed worden genoteerd, deze kan later nog wijzigen. Uiteraard wil de klant de kosten weten, en welke werkzaamheden er worden uitgevoerd.

Overigens: er worden geen accessoires gerepareerd, de waarde van dergelijke objecten is zo laag dat die direct vervangen worden.

De baliemedewerkers zijn meer bedreven in het doen van administratie, maar dat hoort dan ook bij hun werk. Iedere verhuur (of die nu via de website komt of in de winkel) moet in een huurovereenkomst worden vastgelegd. En ook al is de verzekering geregeld via een externe aanbieder, ook daarvan moeten gegevens worden bewaard, in ieder geval het polisnummer, de datum, en de gegevens van de klant en het verzekerde object (fiets). Bij het verhuren kan 1 klant meerdere fietsen en/of accessoires tegelijk reserveren, de looptijd is wel altijd voor alle verhuurde objecten gelijk.

Het is vooral van belang om de status van een overeenkomst goed te bewaken, is het nog een reservering, of is er al betaald, en daarmee een definitieve boeking. Of heeft de klant geannuleerd.

En uiteraard de periode van de verhuur, er moet altijd een begin en einddatum worden vastgelegd, er wordt niet voor onbepaalde tijd verhuurd, want dan kan geen bedrag worden berekend. Er moet namelijk altijd vooraf worden betaald, het gehele bedrag.

4 Aanvulling casus voor beroepsproduct 3 – Informatiebehoeften tbv rapportages

Bij de start van BP3 krijgt de student een uitgewerkt datamodel van het verhuurgedeelte van de casus inclusief voorbeelddata. Op basis van dit datamodel worden vervolgens de Use Cases van beroepsproduct 2 uitgewerkt in een Access applicatie. Deze opdracht wordt in het document 'structuur database applicatie en realisatie rapport' toegelicht.