 5 Wat verstaat men onder ‘supply chain management’ (SCM)? Wat voor rol kunnen informatiesystemen volgens jou in dit proces spelen? Geef twee voorbeelden en beschrijf deze kort.

Supply Chain Management is het verbeteren van de functionaliteit van een bedrijf door beter te samen te werken met leveranciers en afnemers en eigen processen te optimaliseren. Een informatiesysteem kan hieraan bijdragen door bijvoorbeeld de communicatie te verbeteren of een toegankelijke database te vormen.

Voorbeeld 1: Een webwinkel moet producten bestellen bij een leverancier zodra ze besteld worden bij de webwinkel. Door toepassing van software kan dit bestellen geautomatiseerd worden.

Voorbeeld 2: Een restaurant moet haar ingredienten bestellen bij een leverancier. Wanneer de kassie over een stuk software beschikt dat logt welke gerechten er besteld zijn, dan kan deze software doorgeven aan de leverancier hoeveel ingredienten er gebruikt zijn en kan het bestelproces geautomatiseerd worden

 6 Een ‘customer relationship management’ (CRM) systeem bevat ondermeer klantinformatie zoals naam- en adresgegevens en contactinformatie. Noem drie andere soorten gegevens die in een CRM systeem opgenomen kunnen worden, en leg uit hoe een CRM systeem een bedrijf kan ondersteunen met het verkopen van producten.

Het CRM bestaat niet alleen uit de mogelijkheid tot vastleggen van de contacten deze contacten zijn alleen de boom waar de rest van de functionaliteit aanhangt. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- Klachten van klanten, een ticketsysteem bijvoorbeeld of het vastleggen van klachten via email en/of telefoon. Hierdoor is snel inzicht te krijgen welke klachten de klant in het verleden al heeft gehad en tegen welke problemen hij of zei is aangelopen. Enkele interessant gegevens zijn uit deze optie te halen. Ten eerste welke functionaliteiten van het product leveren veel klachten/vragen op. En ten tweede wat is de responstijd bij klachten en de afhandelingtijd. Zo kan aan de ene kant het product verbeterd worden, en aan de andere kant vragen sneller behandeld worden door bijvoorbeeld een FAQ (Veelgestelde vragen) op te stellen.

- Marketingcampagnes, de contacten binnen het CRM systeem kunnen doelgericht benaderd worden doordat vastgelegd is welke problemen klanten hebben, welke functionaliteiten ze missen, van welke opties/producten ze gebruik maken etc. Zo kan gemakkelijk een specifieke groep contacten benaderd worden. En doordat de aankopen later ook vast gelegd worden in het CRM systeem kan gemakkelijk het resultaat van een specifieke campagne gemeten worden.

- Vooruitzichten maken, in CRM systemen kunnen ook de verkoopvooruitzichten worden vastgelegd, geeft een contact bijvoorbeeld aan vanaf 2012 over te willen stappen op een nieuw product dan kan dit alvast vastgelegd worden, zodat ten eerste later snel hier actie op kan worden ondernomen maar ten tweede er een sales forecast beschikbaar is. Het uitgavebudget voor het volgende jaar is ook makkelijker vast te leggen als er al bekend is welke mogelijke inkomsten er zullen zijn.

 7 Heb je zelf wel eens diensten of artikelen gekocht op het internet? Voor welke betalingswijze kies je dan, en waarom?

 Ja, voornamelijk PayPal. Ik geef de voorkeur aan PayPal boven iDeal omdat het internationaal te gebruiken is en je alleen maar even je wachtwoord in hoeft te vullen om te betalen. Bij iDeal moet je die vervelende RandomReader weer opsnorren bij elke betaling.

 8 Denk je dat er over een aantal jaar meer of minder elektronische betalingssystemen zullen zijn? Of zou er misschien wel een geheel andere wijze van betaling zijn? Geef je mening en beargumenteer dit.

Ik denk dat er minder elektronische betalingssystemen zullen zijn. Bepaalde systemen zullen een stuk populairder worden dan andere systemen, waardoor de minder populaire systemen een langzame dood zullen sterven. (vergelijkbaar met de zoekmachines, waar Google regeert en andere zoekmachines langzaam terrein verliezen). Belangrijk voor systemen is dat ze toegankelijk zijn, veiligheid kunnen garanderen en internationaal werken. Paypal is een voorbeeld van een systeem dat erg succesvol zal werken doordat het erg toegankelijk is en internationaal werkt. Een systeem als Paypal wordt door veel mensen verkozen boven iDeal hoewel iDeal een stuk veiliger is.