

Voorlopig antwoordmodel tentamen
Enterprise modelling (B.46.3.1.1)
d.d. 7 april 2008
Tentamenummer 08040018

N.B.: Bijgaande uitwerking kunt u zien als een voorbeeld. De antwoorden hoeven niet de enige juiste te zijn

Vraag 1 (10 punten)

a Wat is een proces?

*Het begrip "proces" wordt in deze context in verband gebracht met een procesgerichte zienswijze van een organisatie:
"Een proces is een reeks van samenhangende activiteiten gericht op een doel (het opleveren van een output die waarde toevoegt voor een afnemer)".*

b Wat is een activiteit?

*In de syllabus kunnen we de betekenis van het begrip "activiteit" als volgt definiëren:
"Een activiteit is een op zich zelf staande reeks handelingen die tussen begin en einde geen overdracht van werk via communicateerbare datasets aan anderen dan degenen die nu met de activiteit bezig zijn toelaat".*

c Wat wordt in gegevensmodellen vastgelegd?

Bij de gegevensbenadering probeert men rechtstreeks vast te stellen welke gegevens in een bepaalde situatie van belang zijn, en welke relaties tussen deze gegevens bestaan.

d Waarom is standaardisatie bij gegevensmodellen zo belangrijk?

Er wordt op een vrij abstracte wijze naar data gekeken. Dit resulteert in beschrijvingen en dataomschrijvingen die voor de gehele organisatie gelden. Alleen zo kan de communicatie binnen de organisatie gegarandeerd worden.

Vraag 2 (20 punten)

- a Noem tenminste twee Enterprise objecttypen en geef aan welke stakeholders hiermee in verband kunnen worden gebracht?

Een objecttype kan elk soort ding zijn dat voor "werk maakt gelukkig" belangrijk is. Twee belangrijke objecttypen zijn b.v. de uitzendkrachten (de capaciteitsbron) en de restauranthouders (de klanten). Stakeholders hebben wensen en eisen jegens enterprise objecttypen. In ons geval zou men b.v. de volgende stakeholders kunnen definiëren:

Uitzendkrachten (capaciteitsbron)::

- Uitzendkrachten (personeel)*
- De staf van het uitzendbureau;*
- De vakbonden waar het personeel is aangesloten;*
- De branchevereniging;*
- De overheid t.a.v. het wet arbeidsomstandigheden, etc.*

Restauranthouders (klanten)

- Uitzendkrachten (personeel), b.v. t.a.v. kwaliteit werkomgeving*
- Directie uitzendbureau, b.v. t.a.v. de winstgevendheid van klanten*
- De financiers van het uitzendbureau, b.v. de lange termijn rentabiliteit van het klantenbestand*
- Etc.*

- b Welke personen, rollen en "personen in rollen" kunt u onderscheiden?

In de case worden in ieder geval twee personen genoemd, te weten: Kees Niemandsverdriet en Karin Dreutel.

Een rol kan zijn: directeur, verkoper of planner

Gegeven bovenstaande personen en rollen zijn dus de volgende "personen in rollen" denkbaar:

- Kees Niemandsverdriet – directeur*
- Kees Niemandsverdriet – verkoper*
- Karin Dreutel – planner*

- c Geef aan op welke wijze de door de directeur aangegeven verandering ook uw antwoord op vraag (a) en (b) zou veranderen.

Als Izmet in dienst treedt is hij een nieuwe persoon in het uitzendbureau. Bij de genoemde stakeholders vormt hij geen nieuw type maar is "slechts" een uitbreiding van het reeds bestaande type staf. Wel is er een nieuwe persoon in rol bijgekomen, nl. Izmet Jamadi – planner. Op dit vlak wordt hij geacht Karin aan te vullen. In een later tijdstip kunnen, als alles goed gaat ook nog de persoon in rol typen van de huidige directeur erbij komen, zoals Izmet Jamadi – verkoper, Izmet Jamadi – directeur.

Vraag 3 (20 punten)

- a Geef aan of de beschreven case het beste gekarakteriseerd kan worden als een value chain, een value shop of een value network.

*Bij een value chain (Porter) gaat het om het begrip toegevoegde waarde die ontstaat door input om te zetten naar output ten behoeve van de klant.
 Bij een value shop wordt waarde voor de klant verkregen door kennis te mobiliseren om een probleem op te lossen.
 Bij een value network wordt waarde toegevoegd door gebruik van het netwerk waarin een onderneming zich bevindt.
 Het uitzendbureau lijkt meeste op een value network, doordat vraag en aanbod door bewuste bemiddeling waarvoor netwerkennis nodig is, met elkaar gekoppeld word. Het uitzendbureau kan het beste gekarakteriseerd worden door een value network.*

- b Leg uit :
 - Op welke onderdelen zou een EIS (Enterprise Information System) in de geschetste casus nuttig kunnen zijn, en
 - Op welk onderdeel u de meeste aandacht zou willen besteden gegeven de in (3a) gegeven karakterisering.

Aan een EIS worden de volgende basisfuncties toegekend:

1. Ondersteuning van de uitvoering van activiteiten
2. Ondersteuning van communicatieprocessen die tijdens de uitvoering van een activiteit plaatsvinden
3. Ondersteuning van de opslag en het transport van tussenproducten
4. Ondersteuning van de beheersing van de de activiteiten

In de casus is vermoedelijk nummer 2 (bemiddeling is afhankelijk van communicatie), 1 (b.v. registreren van uitzendkrachten, hun capabilities, matching met vacatures, etc.) en 4 (b.v. Een aanvraag voor een vacature zal binnen een bepaalde tijd vervuld moeten worden, inschrijftermijnen van werkzoekenden moeten in de gaten worden gehouden) zullen het meest belangrijk zijn.

Vraag 4 (30 punten)

- a Geef een voorbeeld van een verandering aan van het eindproduct dat leidt tot een nieuwe versie hiervan.

De grasmaaier wordt voorzien van banden met een beter profiel. De Form-Fit-Function (3-F regel) blijft intact.

- b Geef een voorbeeld van aggregatie van het eindproduct.

We praten hier over een samenstellingsrelatie. Een grasmaaier in een verpakkingsdoos is zo'n samenstellingsrelatie. Als de grasmaaier de aggregatie is, dan kunnen de moter, de messen, de wielen en de stuurstang de samenstellende onderdelen vormen voor een grasmaaier

- c Geef 2 specialiteiten van het eindproduct met bijbehorende parameter(s) en parameterwaarde(n).

<i>Specialiteit 1: Het eenvoudige model</i>	<i>Specialiteit 2: Het luxe model</i>																				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;"><i>Parameters:</i></td> <td style="width: 50%;"><i>waarden:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Bekleding panel</i></td> <td><i>{Blank staal,aluminium}</i></td> </tr> <tr> <td><i>starthulp</i></td> <td><i>{geen}</i></td> </tr> <tr> <td><i>maaihoogte</i></td> <td><i>{verstelbaar, vast}</i></td> </tr> <tr> <td><i>Aandrijving</i></td> <td><i>{electrisch,benzine}</i></td> </tr> </table>	<i>Parameters:</i>	<i>waarden:</i>	<i>Bekleding panel</i>	<i>{Blank staal,aluminium}</i>	<i>starthulp</i>	<i>{geen}</i>	<i>maaihoogte</i>	<i>{verstelbaar, vast}</i>	<i>Aandrijving</i>	<i>{electrisch,benzine}</i>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;"><i>Parameters:</i></td> <td style="width: 50%;"><i>waarden:</i></td> </tr> <tr> <td><i>Bekleding panel</i></td> <td><i>{Blank staal,aluminium}</i></td> </tr> <tr> <td><i>starthulp</i></td> <td><i>{startmotor}</i></td> </tr> <tr> <td><i>maaihoogte</i></td> <td><i>{verstelbaar, vast}</i></td> </tr> <tr> <td><i>Aandrijving</i></td> <td><i>{electrisch,benzine}</i></td> </tr> </table>	<i>Parameters:</i>	<i>waarden:</i>	<i>Bekleding panel</i>	<i>{Blank staal,aluminium}</i>	<i>starthulp</i>	<i>{startmotor}</i>	<i>maaihoogte</i>	<i>{verstelbaar, vast}</i>	<i>Aandrijving</i>	<i>{electrisch,benzine}</i>
<i>Parameters:</i>	<i>waarden:</i>																				
<i>Bekleding panel</i>	<i>{Blank staal,aluminium}</i>																				
<i>starthulp</i>	<i>{geen}</i>																				
<i>maaihoogte</i>	<i>{verstelbaar, vast}</i>																				
<i>Aandrijving</i>	<i>{electrisch,benzine}</i>																				
<i>Parameters:</i>	<i>waarden:</i>																				
<i>Bekleding panel</i>	<i>{Blank staal,aluminium}</i>																				
<i>starthulp</i>	<i>{startmotor}</i>																				
<i>maaihoogte</i>	<i>{verstelbaar, vast}</i>																				
<i>Aandrijving</i>	<i>{electrisch,benzine}</i>																				

- d Geef 2 mogelijke varianten per specialiteit zoals genoemd onder (c), met per variant de bijbehorende parameter(s), parameterwaarde(n) en een aantal attributen met attribuutwaarden.

<p><i>Variant 1 van specialiteit 1:</i> De eenvoudige electromaaier</p> <p>Parameters(waarden): attributen(waarden): Bekleding panel {Blank staal,aluminium} starthulp {geen} maaihoogte {verstelbaar, vast} Aandrijving {electrisch}</p> <p><i>Variant 2 van specialiteit 1:</i> De eenvoudige benzinemaaier</p> <p>Parameters(waarden): attributen(waarden): Bekleding panel {Blank staal,aluminium} starthulp {geen} maaihoogte {verstelbaar, vast} Aandrijving {benzine}</p>	<p><i>Variant 1 van specialiteit 2:</i> De luxe electromaaier</p> <p>Parameters(waarden): attributen(waarden): Bekleding panel {Blank staal,aluminium} starthulp {startmotor} maaihoogte {verstelbaar, vast} Aandrijving {electrisch}</p> <p><i>Variant 2 van specialiteit 2:</i> De luxe benzinemaaier</p> <p>Parameters(waarden): attributen(waarden): Bekleding panel {Blank staal,aluminium} starthulp {startmotor} maaihoogte {verstelbaar, vast} Aandrijving {benzine}</p>
--	--

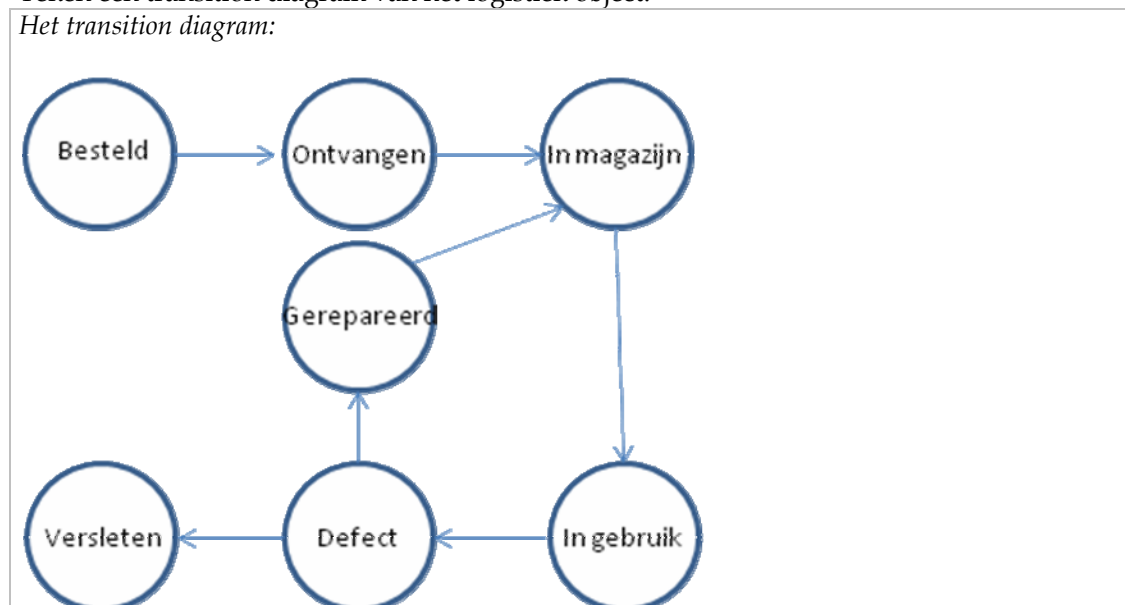
- e Noem 2 verschillende views van het logistiek object.

<p><i>View 1:</i> Bezien vanuit een timmerman is het een stuk gereedschap.</p>	<p><i>View 2:</i> Vanuit inkoop gezien is het een inkoopartikel.</p>
--	--

- f Noem bij iedere view van onderdeel (e) een representatie.

<p><i>Representatie van view 1:</i> Een foto van een hamer in een bouwkrant (reclamefolder)</p>	<p><i>Representatie van view 2:</i> Een artikelitem op een bestellijst (van een inkooporder)</p>
---	--

- g Teken een transition diagram van het logistiek object.



Toelichting: In een organisatie die hamers gebruikt zou dit een normaal diagram kunnen zijn. Er wordt verondersteld dat men eventuele kleine reparaties kan uitvoeren, zoals een nieuwe steel aanzetten, e.d. Lukt het niet om een reparatie economisch of technisch effectief uit te voeren, wordt de hamer weggegooid.

- h Geef een voorbeeld van een classificatie van het logistiek object.

We moeten een voorbeeld geven voor een objecttype waarvan "hamer" een instantiatie is, d.w.z alle attributen hebben waarden en tussen verschillende instantiaties zal tenminste 1 attribuut qua waarde verschillen. Een voorbeeld zou kunnen zijn het objecttype "slaggereedschap".

- i Geef een voorbeeld van een generalisatie van het logistiek object.

Generalisatie is de abstractietechniek waarbij uit één of meer bestaande objecttypen een nieuw objecttype wordt gecreëerd dat zich concentreert op de gemeenschappelijke attributen en de details van de onderling verschillende attributen weglaat.

Voorbeeld generalisatie:

Gereedschap is een generalisatie van een hamer, etc.

Vraag 5 (20 punten)

- a Welke bestaansredenen heeft een bouwmarkt en welke kennisgebieden kunt u daarmee in verband brengen?

Bestaansredenen	Kennisgebied
Verkopen van bouwartikelen	productkennis, kennis van DIY markt
Inkopen van bouwartikelen	inkoopmanagement
assortimentsontwikkeling	markt- en productkennis

- b Maak een globale functionele decompositie van een bouwmarkt. Benoem hierbij een aantal karakteristieke processen?

Als we een bouwmarkt functioneel decomponeren kunnen we a.h.w. relatief standaardfuncties, zoals die reeds door Jans zijn gedefinieerd zien::

- De inkoopfunctie
- De verkoopfunctie
- De opslagfunctie
- De managementfunctie, etc.

Een aantal karakteristieke processen zijn::

- Bevoorrading van de filialen
- Prijsonderhandeling met leveranciers
- Het bepalen van het te bedienen marktsegment
- het selecteren, verbouwen en opheffen van filialen
- ontwikkeling kennis om klanten klusadvies te kunnen geven

- c Met welke partijen communiceert een bouwmarkt?

Gegeven bovenstaande processen mag verwacht worden dat een bouwmarkt ten minste met de volgende partijen c.q. belanghebbenden zal communiceren::

- Individuele klanten
- Banken
- Leveranciers
- Medewerkers
- Consumentenorganisaties
- Overheid (regelgeving, warenwet, bestemmingsplannen, etc.)
- concurrenten

- d Over welke begrippen moeten dan inhoudelijke afspraken worden gemaakt (noem er tenminste 5)?

In relatie tot de voorgaande vraag is het aannemelijk dat men over de volgende overeenstemming zal moeten hebben:

1. verkoopprijs van een artikel
2. verkoopvoorwaarden
3. arbeidsvoorwaarden voor de medewerkers
4. rentabiliteit van een filiaal
5. prijspeilingen (van b.v. consumentenorganisaties),
6. Bouwvoorschriften in Nederland i.h.b. in relatie tot klantenadviesing
7. nog zeer vele andere begrippen.

- e Stel dat twee bouwmarketen met elkaar fuseren. Geef aan op welke wijze u consistentie wilt krijgen c.q. behouden over de door u genoemde begrippen in de gefuseerde bouwmarkt.

De beantwoording van deze vraag hangt af van in hoeverre processen samengevoegd worden. Als bij de fusie slechts sprake is van een financiële fusie, dan kunnen de afzonderlijke ketens hun identiteit en grotendeels hun werkwijze behouden en hoeven er waarschijnlijk geen additionele maatregelen voor het

bereiken van consistentie genomen te worden. Het andere uiterste van het spectrum is een volledige fusie waarbij er een geheel nieuwe bouwmarkt ontstaat met een eigen formule en waarbij alle processen worden samengevoegd. Belangrijke aspecten hier zullen de afstemming in de naamgeving van het productassortiment classificatiesysteem zijn, de kern van zowel voorraadadministratie, inrichting van de winkels als ook de verkoop rapportage en analyse.

Heropleiding van groepen medewerkers zal dan een grote opgave worden.

I.h.a. wordt consistentie verkregen door:

- o heropleiding medewerkers vanuit de centrale bouwmarkt organisatie*
- o prijsetiketten op producten (klanten kunnen zien waarvoor ze betalen), waarbij de prijzen centraal bepaald worden door de nieuwe gecombineerde inkoopafdeling*
- o toepassing algemeen geldende boekhoudregels (geaccepteerd binnen de bedrijfseconomie) en het voorschrijven van branche specifieke boekhoudregels aan filiaalmanagers.*
- o Er wordt minimaal LTS met specialisatie bouwtechniek, als grootste gemeenschappelijke deler om bouwkennis aan te geven, geëist voor medewerkers die klantenadvies mogen geven. Verschillende eisen t.a.v. het opleidingsniveau zijn niet meer van toepassing.*

Enkele voorbeelden:

- o Elke nieuwe medewerker krijgt een cursus waarin behalve zijn taken ook aandacht besteed wordt aan het begrijpen en kunnen hanteren van de gangbare begrippen*
- o Behalve door ervoor te zorgen dat elk individueel product geprijsd is wordt bij de ingang van elk filiaal een bord opgehangen waarop de verkoopvoorwaarden vermeld staan.*