

BS-Supply Chain Management en Cust Rel. Man. (2TX)

Overgenomen uit de oude MediaWiki-examenwiki (archiefversie van 2021-05-11). 0% van deze tekst stond al in de nieuwe wiki.

Inhoud

- [1 Supply Chain Management](#)
 - [1.1 9 Juni 2012 8.30u](#)
 - [1.2 Juni 2011 8.30u](#)
 - [1.3 Juni 2011 13u](#)
 - [1.4 Augustus 2010](#)
 - [1.5 Juni 2010](#)
 - [1.6 Juni 2009](#)
- [2 Customer Relationship Management](#)
 - [2.1 Juni 2012, 8u30](#)
 - [2.2 Juni 2011, 8u30](#)
 - [2.3 Juni 2010](#)

Supply Chain Management

Dit vak bestaat niet meer

9 Juni 2012 8.30u

- **Mondeling:** Case ivm Philips Lighting

1. Leg uit: distributielogistiek
2. Welk type SC is het? (Innovatief/agile)
3. Waarom is traceability ook nuttig voor non-food producten?

- **Schriftelijk**

1. Geef de verbeterconcepten van Supply management ~ replenishment en leg uit
2. Geef de bouwstenen van lean en leg uit
3. SCOR-model: leg uit, geef 3 karakteristieken en leg deze ook uit
4. Open vraag: vertel wat voor invloed ICT heeft in de SC

Juni 2011 8.30u

- **Mondeling:** Case ivm HEMA

1. Geef de 4 vormen van ketenintegratie en vindt een voorbeeld ervan terug in de tekst. (Oplossing: Fysieke, informatie, besturing en grondvorm integratie)
2. Is het Push of pull (kunnen uitleggen ook)
3. Pas category management en ECR verbeterconcepten toe op de case (en bij mondelinge bijvraag: geef ze allemaal)
4. wat is verschil tussen foodsupply en non-foodsupply bij HEMA

- **Schriftelijk**

1. wat is verband van product ontwerp en postponed manufacturing. Waarom is productontwerp deel van scm?
2. Wat is KOOP. Geef 1 koop en leg uit. Wat heeft koop met lean/agile te maken. Waarom is het KOOP belangrijk?
3. Verklaar waarom ICT belangrijk is in de SCM.
4. Presentatie Carmans: Wat is VIM en leg uit. Is dit kosten reducerend of waarde vermeerderend?

Juni 2011 13u

- **Mondeling:** Case ivm HEMA

1. Geef de definitie van DSCM en pas toe op de case
2. Pas supply management en ECR verbeterconcepten toe op de case
3. Wat zijn de supply-chain vraagstukken waar HEMA nog moet aan denken voor ze verder uitbreiden in Duitsland ?
4. nog iets

- **Schriftelijk**

1. Geef de bouwstenen van het agile concept
2. nog iets
3. Leg uit : bullwhip effect (illustreer ook met een voorbeeld), en geef de oorzaken hiervan
4. Presentatie Carmans: wat is het doel van on shelf availability in de retail?

Augustus 2010

- **Mondeling:** Case ivm boekenverkoop

1. Geef de 4 vormen van ketenintegratie en vindt een voorbeeld ervan terug in de tekst.
(Oplossing: Fysieke, informatie, besturing en grondvorm integratie)
2. Verklaar Continue herbevoorrading
3. 2de case: Wat zou het bedrijf in de tekst kunnen verbeteren om een betere Supply chain te hebben

- **Schriftelijk**

1. Waarom worden Lean en Agile terecht DSCM concepten genoemd?
2. Wat is het Bullwhipeffect en hoe kan je het voorkomen?
3. Verklaar waarom ICT belangrijk is in de SCM. Waarom komt ECR tekort aan SCM?

Juni 2010

Reeks b

- **Mondeling:** Case ivm Philips

1. Welke verbeterconcepten (ECR) vindt je terug.
2. In de case zegt men dat de productie verdeeld is over verscheidene landen. Wat is de logica hierachter en leg de relatie met het KOOP
3. Op welke van de vier logistieke deeltrajecten ligt de nadruk?

- **Schriftelijk**

1. Wat versta je onder DSCM? Leg uit
2. a) Geef de bouwstenen van agile en leg uit. b) Wat is volgens jou het beste lean/agile? Leg uit en geef een voorbeeld
3. a) Wat is het belang van de prestaties in de keten te meten? b) Geef 3 verschillen/overeenkomsten tussen de modellen
4. a) Wat verstaan we onder intercompany pricing? (Gastpresentatie tijdens het jaar) b) Welk aspect (SC Financieel) is hier belangrijk?

Juni 2009

- **Mondeling:** een case ivm de evolutie van Philips

1. Welke verbeterconcepten (ECR) vindt je terug
2. De productie in de case worden verdeeld over verscheidene landen. Wat is de logica hierachter, en wat is de relatie met het KOOP?
3. Op welke van de vier logistieke deeltrajecten ligt de nadruk?

- **Schriftelijk**

1. Wat is het belang van de prestaties in de keten te meten?
2. Som 4 eigenschappen op van het SCOR-model, en geef uitleg.

Customer Relationship Management

Juni 2012, 8u30

- **Mondeling**

1. Wat is het relatie beleid per relaties fase, geef omschrijving en leg uit
2. Kan een discounter aan CRM doen + uitleg? (neen, ze gebruiken operationele excellence strategie, en niet de customer intimacy strategie)
3. Leg volgende begrippen uit: multi-channels, cross-selling, klantenpiramide
4. Wat zijn de mogelijke problemen als je drie kanalen hebt : telefonie-, website- en saleskanaal (het kwam erop neer dat vooral concurrentie tussen de diensten ervoor gingen zorgen dat ze om de klant via hun dienst binnen te halen andere voorwaarden gingen doen.)

5. Welke 3 strategieën zijn er en leg uit.
6. Wat zijn de voordelen van een kanaal via internet, voornamelijk dus een website

- **Schriftelijk**

1. Case

Juni 2011, 8u30

- **Schriftelijk**

1. Wat is de relatielevenscyclus?
2. Hoe kan een supermarkt aan customer intimacy doen?
3. Wat is het verband tussen commitment en vertrouwen?
4. Wat is het mogelijk verband tussen klantkennis en een dalende commitment in de groeiperiode?
5. Wat zijn de belangrijkste communicatiemiddelen die front-end beschikbaar zijn?
6. ???

- **Mondeling**

1. Case

Juni 2010

Reeks b

- **Mondeling**

1. Waarom is het niet aangeraden voor een bedrijf om zowel Operational excellence, Product leadership en Customer Intimacy samen toe te passen? Leg uit en illustreer a.d.h.v. een voorbeeld
2. Geef de vier basiselementen van CRM. Waarom is CRM meer dan zomaar een ICT-project?
3. Leg uit: retentie, lifetime value en congruentie
4. Hoe kan men in een supermarkt Customer Intimacy toepassen? Leg uit
5. Aan welke eisen moet een bedrijf voldoen om CRM toe te passen? Leg uit
6. Een callcenter bestaat uit 4 elementen. Leg uit.

- **Schriftelijk**

1. Case over KLM

Revision #2

Created 2026-09-29 07:00:33 UTC by Examenwiki

Updated 2021-05-10 22:00:00 UTC by Examenwiki