

## Hoofdstuk 8: Verkopen en Operations Planning

- *Wat is een S&OP, waar helpt het bij en hoe hangt een aggregate operations plan hiermee samen?*  
**Sales and operations planning (S&OP)** is het proces dat bedrijven gebruiken om vraag en aanbod in balans te houden en om distributie, marketing en financiën te coördineren. S&OP is een proces dat bedrijven helpt om beter aan de vraag van de klant te voldoen. Hiervoor kan een **aggregate operations plan** opgesteld worden: een plan voor arbeid en productie voor de middellange termijn, met als doel de kosten voor de resources om aan de vraag te voldoen te minimaliseren.
- *Wat is aggregaten en hoe wordt dit gedaan?*  
**Aggregeren** is het inschatten van de verkoop van een groep producten. Aggregeren wordt aan de aanbodzijde gedaan door productfamilies, en aan de vraagzijde door groepen van klanten.
- *Wat is het belangrijkste doel van een aggregate plan en wat houden de termen in die hiermee samen hangen?*  
Het belangrijkste doel van een aggregate plan is om de optimale combinatie tussen production rate, workforce level en inventory on hand te bepalen. **Production rate** is het aantal units voltooid per unit van tijd. Het **workforce level** is het aantal werknemers nodig in een periode (productie = production rate x workforce level). **Inventory on hand** is ongebruikte voorraad van de vorige periode die gebruikt wordt voor deze periode.
- *Wat zijn production planning strategies en welke soorten strategieën zijn er?*  
**Production planning strategies** zijn plannen om aan de vraag te voldoen waarbij afwegingen gemaakt moeten worden tussen het aantal werknemers, werk uren, voorraad en tekortkomingen. (1) **Chase strategy**: de productie rate en de order rate matchen door werknemers in te huren op het moment dat deze rates variëren van elkaar. (2) **Stable workforce – variable work hours**: variëren van output door het variëren van het aantal uur dat gewerkt wordt binnen een flexibel schema. (3) **Level strategy**: werken met een stabiel aantal werknemers en een constante output.
- *Welke vier soorten kosten zijn van belang bij aggregate production planning?*  
(1) **Basic production costs**: de vaste en variabele kosten om een producttype te maken; (2) **costs associated with changes in the production rate**: kosten om mensen te trainen om met nieuwe machines om te gaan; (3) **inventory holding cost**: kosten om voorraad te hebben en kosten van verzekeringen/opslagkosten/ verspilling; (4) **backordering costs**: kosten op lost sales en backordering.
- *Wat is yield management en wanneer is dit het meest effectief?*  
**Yield management** is het proces van het toewijzen van het juiste type capaciteit aan het juiste type klant tegen de juiste prijs en tijd, zodat de winst gemaximaliseerd wordt, gegeven dat de capaciteit beperkt is. Yield management kan gebruikt worden om de vraag beter te voorspellen. Yield management is het meest effectief als (1) de vraag gesegmenteerd kan worden door de klant; (2) de vaste kosten hoog en de variabele kosten laag; (3) de voorraad bederfelijk; (4) het product van te voren verkocht kan worden; (5) de vraag variabel is.
- *Wat is een rate fence?*  
Een rate fence is een prijsstructuur die logisch voelt voor de klant en verschillende prijzen op verschillende momenten rechtvaardigt.
- *Noem drie andere issues die in yield management voorkomen.*  
(1) Het omgaan met variabiliteit in aankomst of starttijden, duur en tijd tussen klanten; (2) het managen van het service proces en (3) het trainen van werknemers en managers om te werken in een omgeving waar overboekingen en prijsveranderingen standaard zijn.
- *Welke dimensies worden gebruikt in het diagram van Kimes en Chase?*  
Pricing en duration control: zie *exhibit 8.9* (p. 263).