

Huidige situatie

Wat hebben we nu aan kassa's

NMM in Soesterberg

Systemen

2-kassa's (Recreatex)

1 Met betaallade

1 Alleen pin

2 handscanners (Recreatex)

Mobiele app voor extra scan-mogelijkheden (Recreatex)

Online kaarten verkoop in een portal gemaakt door GWW

SaaS oplossing van Recreatex zonder koppelingen naar AFAS of SEM

2 buiten activiteit kassa van 2 een hand kassa (Twelve)

Koppeling 2 maal poortjes (Recreatex)

Toegangskaat typen

Toegangsbewijs aangemaakt door Recreatex

Museumjaarkaart

Vriendenloterij kaart

Defensie en een aantal andere passen die handmatig worden gecontroleerd.

Marinemuseum in Den Helder

Systemen

3-kassa's

3 Met betaallade en pin (Twelve)

Online kaarten verkoop in een portal gemaakt door CM.com

SaaS oplossing van Twelve en CM.com zonder koppelingen naar AFAS

1 met winkel faciliteiten en voorraadbeheer van Twelve

2 handscanners (Twelve)

Toegangsk kaart typen

Toegangsbewijs aangemaakt door Twelve en CM.com

Museumjaarkaart

Vriendenloterij kaart

Defensie en een aantal andere passen die handmatig worden gecontroleerd.

Mariniers museum in Rotterdam

Systemen

1 -kassa

Met betaallade en pin (Twelve)

Online kaarten verkoop in een portal gemaakt door CM.com

SaaS oplossing van Twelve en CM.com zonder koppelingen naar AFAS

winkel faciliteiten en voorraad beheer van Twelve

Toegangsk kaart typen

Toegangsbewijs aangemaakt door Twelve en CM.com

Museumjaarkaart

Vriendenloterij kaart

Defensie, Rotterdampas en een aantal andere passen die handmatig worden gecontroleerd.

Ondersteuning online verkoop kaarten: Op de locaties Rotterdam en Den Helder hebben we via CM.com support ingekocht voor zowel email, whatsapp en telefonie. Hierbij worden de volgende service ondersteund voor kopende klanten:

- Vragen over kaarten/ mogelijkheden
- Vragen over verplaatsen reservering
- Vragen over problemen met betalen
- Vragen over problemen bij de bestelling
- Vragen over de mogelijkheid voor het terugstorten van de kaarten dit gaat altijd in samenspraak met de locatie

Toekomstige situatie

We willen als SKD een nieuwe fase ingaan wat betreft ticketing dat houdt in dat we op de volgende kernfuncties verbeteringen willen aanbrengen:

Voorraadbeheer:

Het toekomstige kassasysteem biedt realtime-inzicht in de voorraad, wat vooral waardevol is voor de winkels met een gevarieerd productaanbod. Dit helpt ons om efficiënter te opereren en voorraadtekorten te voorkomen.

Verkoopanalyses:

Het toekomstige kassasysteem genereert gedetailleerde verkooprapportages, waardoor wij data gedreven beslissingen kunnen nemen over ons assortiment en marketingstrategieën.

Omnichannel integratie

Een belangrijke trend is de integratie van fysieke winkels met e-commerce platforms. Het toekomstige kassasysteem stelt ons in staat om een naadloze omnichannel ervaring te bieden, waarbij bestellingen voor winkels en webshops in één logistieke stroom worden gecombineerd.

Cloud-focus

SKD wenst op te schuiven richting een cloud-gebaseerd kassasysteem dat ons meer flexibiliteit, schaalbaarheid en toegankelijkheid biedt. Dit maakt het mogelijk om realtime-updates uit te voeren en gegevens vanaf verschillende locaties te beheren.

Toekomstperspectief

Net als onze organisatie, blijft het landschap van kassasystemen zich ontwikkelen, waarbij een toenemende focus op innovatie de overhand krijgt. Nieuwe trends, het gebruik van kunstmatige intelligentie voor voorspellende analyses, en de ontwikkeling van meer gebruiksvriendelijke interfaces zullen waarschijnlijk de toekomst van deze systemen vormgeven. Door deze ontwikkelingen in de toekomst te kunnen implementeren kunnen wij efficiënter opereren, beter inspelen op klantwensen en uiteindelijk onze concurrentiepositie versterken in een steeds digitale marktomgeving.

Maar wat hebben we nu nodig om de basis te leggen voor de mogelijkheid om naar bovenstaande te groeien Als eerste doen we de locaties en daarbij het koppelvlak:

Te leveren Hardware:

NMM (Soesterberg)

Aantal		Elementen	Must/Nice
2	Fysieke kassa's		
		Werkscherm	Must
		Extra Scherm klant	Must
		Pas lezer	Must
		Betaalautomaat met bon printer	Must
		Kaart printer	Must
		met kassalade	Must
		Scannen en valideren museumjaarkaart, kaarten van resellers en vriendenloterijkaart	Must
		Basisfunctionaliteit kassa voor musea	Must
		Mogelijkheid voor verkoop museumjaarkaart	Must
		Andere museale kaarten	Nice
		Zowel online of offline werken van kassa en pinautomaat	Nice
2	Handheld kassa's		
		Alle kassa functionaliteit	Must
		Bon printer	Must
		Betaalautomaat	Must
		scannen en valideren museumjaarkaart, kaarten van resellers en vriendenloterijkaart	Must
		Zowel online of offline werken van kassa en pinautomaat	Must
		Verkoop van kaarten met of zonder internetverbinding	Nice
4	Handheld toegangsscanners		
		Het kunnen scannen en valideren van al onze toegangskaarten	Must
		Scannen en valideren museumjaarkaart en vriendenloterijkaart	Must
		Mogelijkheid om kaarten uitte sluiten voor een bepaalde periode/functie	Nice
		Koppelen aan kassa's voor bij offline situatie validatie van offline tickets	Nice
2	Poortscanner		
		Het kunnen scannen en valideren van al onze toegangskaarten	Must
		Scannen en valideren museumjaarkaart en vriendenloterijkaart	Must
		Moet koppelen met onze huidige poorten specs zie bijlage x	Must
		Koppelen aan kassa's voor bij offline situatie validatie van offline tickets	Nice

Marine Museum (Den Helder)

Aantal		Elementen	Must/Nice
3	Fysieke kassa's		
		Werkscherm	Must
		Extra Scherm klant	Must
		Pas lezer	Must
		Betaalautomaat met bon printer	Must
		Kaart printer	Must
		met kassa lade	Must
		Scannen en valideren museumjaarkaart , kaarten van resellers en vriendenloterijkaart	Must
		Basis functionaliteit kassa voor musea	Must
		Mogelijkheid voor verkoop museumjaarkaart	Must
		Andere museale kaarten	Nice
		Zowel online als offline kaarten verkoop	Must
		Verkoop van kaarten met of zonder internetverbinding	Nice
		Winkel integratie op de kassa (voor museum winkel)	Must
2	Handheld toegangs scanners		
		Het kunnen scannen en valideren van al onze toegangskaarten	Must
		Scannen en valideren museumjaarkaart en vriendenloterijkaart	Must
		Mogelijkheid om kaarten uit te sluiten voor een bepaalde periode/functie	Nice
		Koppelen aan kassa's voor bij offline situatie validatie van offline tickets	Nice

Mariniers Museum (Rotterdam)

Aantal		Elementen	Must/Nice
1	Fysieke kassa's		
		Werkscherm	Must
		Extra Scherm klant	Must
		Pas lezer	Must
		Betaalautomaat met bon printer	Must
		Kaart printer	Must
		1 met kassa lade	Must
		Scannen en valideren museumjaarkaart, kaarten van resellers, Vriendenloterijkaarten en passen van samenwerkende partijen, w.o. Rotterdampas	Must
		Basis functionaliteit kassa voor musea	Must
		Mogelijkheid voor verkoop museumjaarkaart	Must
		Andere museale kaarten	Nice
		Zowel online of offline werken van kassa en pinautomaat	Must
		Verkoop van kaarten met of zonder internetverbinding	Nice
		Winkel integratie op de kassa (voor museumwinkel)	Must
1	Handheld toegangs scanners		
		Het kunnen scannen en valideren van al onze toegangskaarten	Must
		Scannen en valideren museumjaarkaart en vriendenloterijkaart	Must
		Mogelijkheid om kaarten uit te sluiten voor een bepaalde periode/functie	Nice
		Koppelen aan kassa's voor bij offline situatie validatie van offline tickets	Nice

SaaS omgeving

Element	Must/Nice
Basisfunctionaliteit die nodig zijn voor een kassa service	Must
Reeds al uitgeven kaarten kunnen valideren op basis van QR-code	Must
Alle uitingen moet in de vormgeving van SKD	Must
Winkel integratie op de kassa (voor museumwinkel)	Must
Voorraadbeheer	Must
Mogelijkheid voor het ontwikkelen van een webshop voor de gehele of gedeeltelijke collectie van een winkel	Nice

Winkel functionaliteit

Elementen	Must/Nice
Voorraad kunnen managen per locatie	Must
Alarmeren bij een lage voorraad per product	Must
Voorraad kunnen beheren over koppeland en per locatie en per shop	Must
Verkoopgegevens door sturen naar AFAS voor de administratie	Must

Koppelingen:

Element	Must/Nice
AFAS: Zowel verkoop kaarten als alle verkoop artikelen in de shops opslaan (en de financiële kant van de voorraad)	Must
SEM: Smart Event Manager Fase 1,2	Must
SEM: Smart Event Manager Fase 3	Nice
Data beschikbaar te allen tijde beschikbaar voor ons voor eventuele rapportages of dashboards	Must
Microsoft BI-koppeling	Nice
Wederverkoop omgeving: Hierin kunnen andere verkooppunten van onze kaarten worden gekoppeld met bijvoorbeeld de ANWB of defensie;	Must

PSP (Payment serviceprovider)

Element	Must/Nice
Terugpinnen een optie voor verkeerd verwerkte kaarten	Must
Accepteren van de meest gebruikte betaalmogelijkheden binnen Nederland	Must
Voor Duitsland en België de meest gangbare betaalmiddelen	Must

Internationaal Creditkaarten	Must
Offline pinnen mogelijkheid	Nice
Error logging/ En audit trails	Must
Verschillende betaalmethode kunnen koppelen aan tickets	Nice

Klantenservice

Element	Must/Nice
Online beheer omgeving	Must
Mogelijkheid om via e-mail in backoffice te ondersteunen	Must
Mogelijkheid om via Whatsapp in backoffice te ondersteunen	Must
Mogelijkheid om via Telefoon in backoffice te ondersteunen	Must
Mogelijkheid om via chat in backoffice te ondersteunen	Nice
Down en opschalen van ondersteuningsvormen mogelijk	Must
Ook tools die gebruikt worden beschikbaar stellen aan ons	Must

Te leveren services en ondersteuning:

De applicatie dient een bidirectionele koppeling te hebben met SEM. Daarnaast verwachten wij dat het voorziet in een naadloze integratie tussen de dagelijkse verkoopactiviteiten en de backoffice-processen, waardoor een real-time overzicht wordt gegenereerd van financiële en operationele prestaties (AFAS). De koppelingen tussen de SKD-websites en de webshops dient transparant van vorm en structuur te zijn.

De opdrachtnemer draagt zorg voor de opleiding van het personeel van de SKD dat zal worden ingezet als kassamedewerker. Daarnaast is de opdrachtnemer in staat om de support te leveren in drie talen, te weten: Nederlands (native), Engels en Duits.