

Vraag en aanbod lopen langs elkaar

Het beeld dat bestaat bij potentiële gebruikers van warehouse management systemen (WMS), sluit niet aan bij dat van softwareleveranciers. Dit blijkt uit onderzoek van Transport+Opslag. De meningen over wat een WMS daadwerkelijk kan, lopen ver uiteen. Wat ook opvalt is dat een groot aantal warehouse managers niet precies kan vertellen wat een WMS doet.

Marcel te Lindert

Ondanks het trage herstel van de economie, gaat 25 procent van de voorraadhoudende bedrijven investeren in WMS. Dat blijkt uit onderzoek van Transport+Opslag onder 160 warehouse managers. Voor alle duidelijkheid: die investering hoeft niet de aanschaf van een compleet nieuw systeem te zijn, maar kan ook uitbreiding van het huidige systeem betekenen.

Het getal van 25 procent is opvallend groot. Uit een soortgelijk onderzoek van een jaar geleden bleek dat het aantal bedrijven met investeringsplannen in WMS flink was afgenomen. In de jaren 1999 tot en met 2001 schommelde het aantal investeerders tussen de 25 en 30 procent. Vorig jaar was dat opeens gedaald naar 18 procent. Bedrijven zagen

zich destijds gedwongen om kosten te besparen, met als gevolg dat dure projecten zoals de implementatie van een nieuw warehouse management systeem (WMS) in de ijskast belandden.

Nu is dat percentage dus weer flink gestegen en zit de investeringsbereidheid op het peil van de periode voor de economische neergang. En dat terwijl de economie vooralsnog geen tekenen van herstel vertoont. De voor de hand liggende verklaring is dat bedrijven handelen uit defensieve motieven: ze investeren niet om de servicegraad te verhogen, maar om de logistieke kosten te verlagen.

VOORDELEN VAN WMS

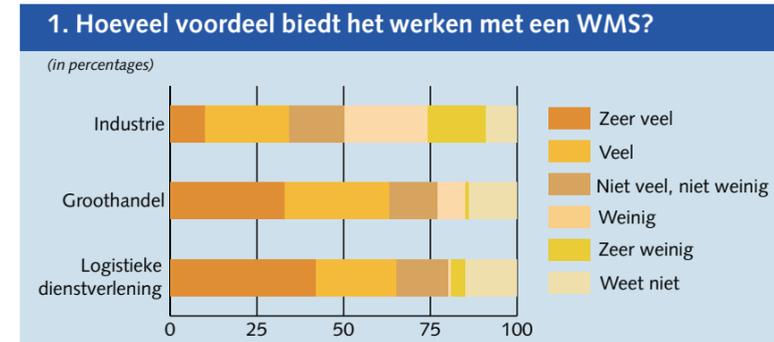
In ons onderzoek hebben we niet alleen gevraagd naar de investeringsbereidheid, maar ook naar de opvattingen omtrent WMS. Aan welke functionaliteit is behoefte in een magazijn? Welke doelstellingen heeft de gemiddelde warehouse manager? Wat kan een WMS volgens hem daaraan bijdragen? Los van dit onderzoek vroegen we aan de softwareleveranciers zelf wat zij denken van de prestaties van hun pakket?

Wat het heersende beeld omtrent WMS betreft, zijn er grote verschillen tussen de drie onderzochte branches (zie diagram 1). Meer dan 60 procent van de groothandels en logistieke dienstverleners vindt dat een WMS veel of zelfs zeer



veel voordelen biedt. In de industrie is slechts 34 procent van de drijven overtuigd van het nut van een WMS. Erg vreemd is dat niet, want in de industrie wordt het magazijn nog maar al te vaak beschouwd als een kostenpost. Concurrenten doen fabrikanten niet op basis van hun logistieke prestaties, maar met hun producten. Voor logistiek dienstverleners daarentegen is warehousing een kernactiviteit. Ook groothandels zijn voor hun succes grotendeels afhankelijk van hun servicegraad en hebben dus belang bij een goed draaiend magazijn.

Behalve per branche verschillen de verwachtingen ook per bedrijfsgrootte. Van de bedrijven met meer dan honderd werknemers denkt 63 procent dat een WMS veel voordeel



biedt. Bij de bedrijven met minder dan honderd werknemers is dat maar 47 procent. Warehouse managers die te maken hebben met complexe processen en een groot aantal orderregels, zien dus meer heil in een WMS dan warehouse managers met een relatief eenvoudig en overzichtelijk proces.

ACTIVITEITEN IN HET MAGAZIJN

Alles bij elkaar opgeteld denkt exact de helft van de ondervraagden dat een WMS veel of zeer veel voordelen biedt. Wat zijn nu precies die voordelen? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, is onderscheid gemaakt tussen de activiteiten die moeten worden ondersteund en de doelstellingen die moeten worden gehaald.

Allereerst de activiteiten op de magazijnvloer (zie diagram 2). Aan de 160 geïnterviewde warehouse managers zijn negen verschillende activiteiten voorgelegd. De eerste vraag was of die activiteiten daadwerkelijk in het magazijn plaatsvinden. Retourlogistiek scoort daarop het hoogst. Bijna negen van de tien magazijn hebben regelmatig te maken met goederen die weer terugkomen en moeten worden verwerkt. Ook cyclecounting vindt in de meeste magazijnen plaats.

Opvallend zijn de soms grote verschillen per branche. Logistiek dienstverleners doen veel meer aan crossdocking (53 procent) en activity based costing (62 procent) dan groothandels en de industrie. Vreemd is dat niet. Crossdocking is voor logistiek dienstverleners een belangrijke methode om synergie uit hun netwerk en klantenbestand te halen. Activity based costing is bijna onmisbaar om de verschillende klanten in een public warehouse een gespecificeerde rekening te kunnen sturen. En dat laatste wordt door steeds meer klanten geëist.

Dat warehousing voor de industrie geen kernactiviteit is, blijkt uit de score van deze branche op activiteiten zoals multisite warehousing (32 procent), werklustvoorspelling/capaciteitsplanning (35 procent) en orderpicking op basis van transportplanning (44 procent). De score op al deze activiteiten is lager dan gemiddeld.

SCHRIL CONTRAST

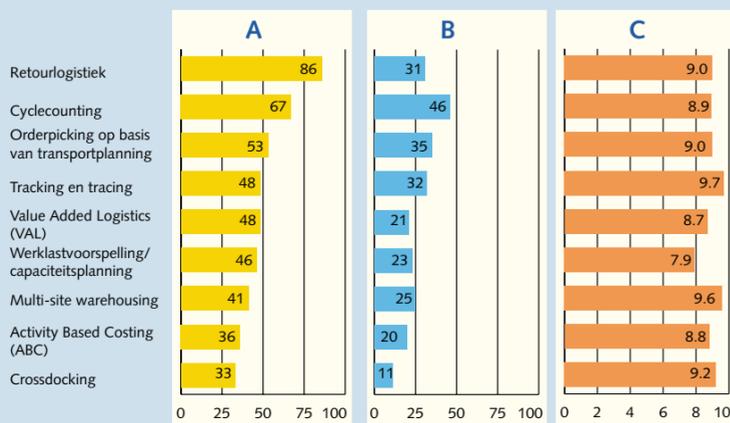
De volgende vraag is of warehouse managers denken dat een WMS-pakket ondersteuning biedt voor de negen genoemde activiteiten. Het resultaat is onthutsend. Niet meer dan één op de drie denkt dat het gebruik van een WMS-pakket zinvol is bij zaken zoals retourlogistiek, value added logistics en capaciteitsplanning. Positieve uitzondering vormt cyclecounting; bijna de helft denkt dat een WMS hierbij goed van pas kan komen.

Misschien nog onthutsender is de constatering dat bij elke activiteit één op de vijf ondervraagden geen idee heeft of een WMS enige ondersteuning biedt. Dat doet de vraag rijzen of warehouse managers wel voldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheden van magazijnsoftware. WMS-leveranciers investeren immers wel degelijk in het ontwikkelen van software voor de genoemde activiteiten. Onder meer Manhattan Associates, LIS, Marc en ABB hebben de afgelopen tijd bijvoorbeeld modules voor activity based costing op de markt gebracht. Manhattan, Marc en enkele andere leveranciers hebben inmiddels ook een systeem voor werklustvoorspelling. En zij zijn niet de enigen. Om te inventariseren wat de WMS-leveranciers zelf van hun

Onderzoek inmiddels traditie

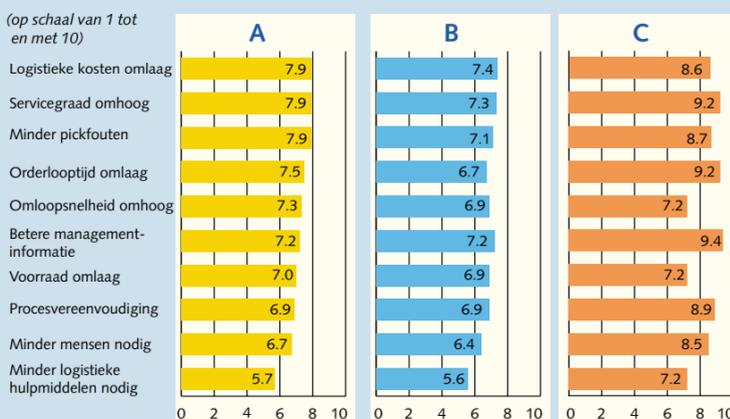
Het is inmiddels traditie geworden dat Transport+Opslag samen met de vakbladen LogistiekKrant en ITlogistiek elk jaar onderzoek doet naar het gebruik van WMS in Nederland. Dit jaar zijn 160 warehouse managers ondervraagd, evenredig verdeeld over de branches industrie, groothandel en logistieke dienstverlening. Behalve in branche is ook onderscheid gemaakt in bedrijfsgrootte; zowel bedrijven met tussen de twintig en honderd werknemers als bedrijven met meer dan honderd werknemers zijn benaderd. Het onderzoek vond plaats in de vorm van een telefonische enquête, en werd uitgevoerd door Magis Marktonderzoek.

2. Hoeveel ondersteuning biedt een WMS op de magazijnvloer?



A = warehouses waarin een activiteit plaatsvindt (in procenten)
 B = warehouse managers die vinden dat activiteit door WMS wordt ondersteund (in procenten)
 C = mate waarin activiteit volgens WMS-leveranciers door hun WMS wordt ondersteund (op schaal van 1 tot en met 10)

3. Hoeveel draagt een WMS bij aan de managementdoelen?



A = het belang dat warehouse managers aan een doelstelling toekennen
 B = de mate waarin een WMS volgens warehouse managers een doelstelling ondersteunt
 C = de mate waarin doelstellingen volgens WMS-leverancier met hun WMS zijn behaald

WMS-dag met dertig leveranciers

De achtste WMS-dag in successie is de gelegenheid bij uitstek om warehouse managers en softwareleveranciers dicht bij elkaar te brengen. In congressentrum De Reehorst in Ede krijgen zo'n dertig softwareleveranciers de gelegenheid om middels een stand en een presentatie zich aan potentiële WMS-gebruikers te presenteren. De WMS-dag heeft echter

meer te bieden dan alleen softwareleveranciers. Wat te denken van de sprekers Jan Tijmen Udding, hoogleraar WMS aan de TU Eindhoven, en Boudewijn Canrinus, projectleider bij Albert Heijn? Daarnaast prijkt op het middagprogramma een groot aantal workshops, waarin ervaringen over onderwerpen als cyclecounting, activity based costing en aanstu-



ring van automatische magazijnen worden uitgewisseld. Meer informatie over het evenement is te vinden op www.wmsdag.nl. Op deze site staat ook een online aanmeldingsformulier.

pakket vinden, hebben we meer dan twintig softwarehuizen benaderd. Daaruit blijkt dat er een schril contrast bestaat tussen het beeld dat warehouse managers van WMS hebben en de cijfers die de WMS-leveranciers zichzelf toedichten. Alle 22 leveranciers die hebben gereageerd, geven zichzelf hoge rapportcijfers. Werklastvoorspelling/capaciteitsplanning zit gezien het cijfer van 7,9 nog niet in elk pakket, maar op de andere activiteiten is het gemiddelde hoger dan acht. Als het gaat om tracking en tracing is de score met 9,7 bijna perfect. Toch denkt maar één op de drie warehouse managers dat een standaard pakket hiervoor ondersteuning biedt.

HOGE PRIORITEIT

Als het gaat om de ondersteuning van veel voorkomende activiteiten, schieten WMS-pakketten in de ogen van veel warehouse managers dus tekort. Maar hoe zit het met de meer algemene doelstellingen van warehouse managers? Helpt een WMS bij het verlagen van het aantal pickfouten of bij het vereenvoudigen van logistieke processen? Om die vraag te kunnen beantwoorden, is eerst gevraagd wat de belangrijkste doelstellingen zijn. Niet verrassend is dat het verlagen van logistieke kosten en het verhogen van de servicegraad bovenaan staan. Dat zijn de zaken waarop een warehouse manager wordt afgerekend. Dat servicegraad belangrijk is, blijkt ook uit de hoge notering van minder pickfouten en kortere doorlooptijden.

Voorraadbeheer staat laag op de agenda van warehouse managers. Dat lijkt opmerkelijk omdat, gezien de zwakke economie, van bovenaf veel druk wordt uitgeoefend om voorraden te verlagen. Voorraadbeheer is in de praktijk echter een taak die veelal is losgekoppeld van magazijnbeheer. Dat gaat zeker op voor logistiek dienstverleners. Van hen geeft slechts 38 procent een zeven of meer aan voorraadbeheer, terwijl dat percentage in de groothandel en industrie dichtbij de 80 zit. Verladere besteden blijkbaar wel hun warehouse-activiteiten uit, maar niet het voorraadbeheer. Logistiek dienstverleners letten daarentegen wel scherp op de inzet van magazijnmedewerkers en hulpmiddelen zoals magazijntrucks. Hieraan hechten ze meer waarde dan de andere twee branches.

REDELIJK POSITIEF

Ook op het vlak van doelstellingen is de link gelegd met WMS. Opnieuw blijkt de groep warehouse managers die niet kan vertellen wat een softwarepakket kan betekenen, erg groot te zijn. Tussen de 20 en 25 procent durft geen antwoord te geven op de vraag of een WMS bijdraagt aan het behalen van de tien voorgelegde doelstellingen. Van degenen die wel antwoord gaven, is de meerderheid redelijk positief. Het percentage dat een WMS niet waardevol vindt, blijft bij elke doelstelling onder de tien. Alleen wat de reductie van het aantal hulpmiddelen betreft, heerst er scepsis over het nut van een WMS. De score is een zes min. Ook nu weer blijkt er verschil te bestaan tussen de branches waarin warehousing kernactiviteit is of een noodzakelijk kwaad is. Logistiek dienstverleners, die hun brood verdienen met opslag, zijn over het algemeen positiever over het nut van een WMS dan de andere twee branches. Alleen op het gebied van voorraadbeheer ligt de score wat lager. De industrie geeft geen enkele keer meer dan een zeven.

Welke WMS-leverancier richt zich op welke doelgroep?

Leverancier	Pakket	Referenties in de branches										Referenties in de magazijntypen				Referenties in de bedrijfsgroottes					
		farmacie	auto-industrie	mode/kleding	(petro)chemie	e-fulfillment/postorder	computers/elektronica	voedingsmiddelen/dranken	machinebouw/elektrotechniek	papierindustrie/kantoorartikelen	logistiekedienstverlening	grondstoffen/halfabrikaten	eindproducten	spareparts	bulkgoederen	douane goederen	koel/vrieshuizen	1 tot 10 magazijnmedewerkers	10 tot 20 magazijnmedewerkers	20 tot 50 magazijnmedewerkers	50 en meer magazijnmedewerkers
ALLROUND																					
ABB	Sattstore	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fujitsu Services	MLS	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Inther	Inther LC	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LIS	Dispatcher-WMS	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manhattan Associates	PkMS	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Marc Global	Marc-CS	✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Swisslog	Warehouse Manager	✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RETAIL/GROOTHANDEL																					
Industri-Matematik Int.	IMI Warehouse	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Locus WMS	Locus	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pantheon Automatisering	Platform Warehousing	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rasputin Magazijnbeheer	Rasputin	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
LOGISTIEKE DIENSTVERLENING																					
Van Boxtel	VBS-WMS	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CAL Consult	CALwms/CALwms400				✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cat Logic	WMS-Distri-Centre		✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DCS	DCSi Logistics									✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gateway	Freightware	✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ICS Vertex	STWMS		✓							✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Interchain	Chainware					✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Qurius	Q-WMS	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Real Solutions	WICS				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
INDUSTRIE																					
Easy Acces	Easy Logistics			✓			✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Robocom	RIMS	✓					✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Halen we de mening van de WMS-leveranciers zelf erbij, dan blijkt er net als bij de ondersteuning van activiteiten een diepe kloof te zijn met de opvattingen van warehouse managers. Bij elke doelstelling schalen de softwareleveranciers zichzelf anderhalve en vaak zelfs twee punten hoger in dan hun potentiële klanten dat doen. Wederom vormen de doelstellingen die te maken hebben met voorraadbeheer - hogere omloopsnelheid en lagere voorraden - een uitzondering. Het mag dan misschien zo zijn dat de voorraden omlaag kunnen dankzij de procesoptimalisatie die vaak met een WMS-implementatie gepaard gaat. Maar het berekenen van optimale voorraadhoogtes gebeurt niet in het WMS-pakket zelf.

WERK AAN DE WINKEL

Het onderzoek onder 160 productiebedrijven, groothandel en logistiek dienstverleners levert een drietal belangrijke lessen op. De eerste is dat warehouse managers - behalve die in de industrie misschien - best denken dat een WMS voordelen heeft, maar dat ze niet precies kunnen aangeven waar die voordelen vandaan komen. Dat een WMS helpt om de servicegraad te verhogen of de logistieke kosten te verla-

gen, geloven ze graag. Maar dat een WMS ondersteuning biedt voor retourlogistiek, value added logistics of crossdocking, wordt massaal in twijfel getrokken. De tweede les is dat een grote groep warehouse managers in helemaal niet kan aangeven wat een WMS allemaal kan. Zo'n 20 tot 25 procent durft niet te zeggen of hun doelstellingen of de activiteiten die in hun magazijn plaatsvinden, met behulp van software kunnen worden ondersteund. Maar ook de groep die wel zegt te weten wat een WMS kan - en dat is de derde les - heeft een veel minder hoge dunk van de beschikbare systemen dan de leveranciers zelf. Wat open blijft, is de verklaring hiervoor. Het kan zijn dat de beschikbare WMS-pakketten achter blijven bij de verwachtingen van de gebruikers. In dat geval moeten softwareleveranciers beter marktonderzoek doen en meer energie in softwareontwikkeling steken. Het kan echter ook zijn dat de (potentiële) gebruikers onvoldoende weet hebben van de mogelijkheden van WMS. In dat geval slagen de leveranciers er onvoldoende in hun boodschap aan hun doelgroep over te brengen. In beide gevallen is er werk aan de winkel voor de leveranciers van warehouse management systemen. ■

Meer over WMS en een uitgebreide overzicht van WMS-leveranciers vindt u in het WMS-dossier op Logistiek.nl

Reacties: Marcel.te.Lindert@reedbusiness.nl