



*Binnen OPG bestaan zes verschillende definities van servicegraad; de servicegraad zoals klanten die ervaren, zegt bijvoorbeeld niet alles over de prestaties van de magazijnmedewerkers*

FOTO: JAN WILLEM SCHOUTEN

**Standaard rapportages leiden tot discussie**

40

# Van data naar informatie

**In een WMS-pakket wordt zo'n beetje alles vastgelegd wat maar vast te leggen valt. Wegwijs worden in die enorme brij aan data is echter allesbehalve gemakkelijk. Steeds meer WMS-pakketten bevatten daarom functionaliteit waarmee die data wordt omgezet in zinvolle informatie. Veel gebruikers laten die functionaliteit echter links liggen.**

## Marcel te Lindert

“Een WMS-pakket moet standaard alleen data en geen informatie bieden.” Dat was de uitdagende stelling die Erik van der Laan van Wehkamp het publiek voorlegde tijdens de WMS-dag op 4 april. Wat Van der Laan betreft kunnen WMS-leveranciers zich de moeite besparen om vooraf gedefinieerde, standaard rapportages of prestatie-indicatoren in hun pakketten op te nemen. In de praktijk werken deze volgens hem niet omdat de logistieke operatie en dus ook de

behoefte aan managementinformatie van bedrijf tot bedrijf te veel verschilt.

## ZELF BOUWEN

Voor het dc in Dedemsvaart heeft Van der Laan met behulp van Excel zelf een oplossing ontwikkeld waarmee Wehkamp de data uit het WMS-pakket op de juiste manier aan elkaar kan koppelen, interpreteren en presenteren. “Hierdoor

kunnen we precies op die informatie inzoomen die we nodig hebben”, licht hij toe.

Koen Gudde van OPG onderschrijft de stelling van Van der Laan. De farmaceutische groothandel stuurt zijn twee dc's in Oss en Staphorst aan met het ERP-pakket van J.D. Edwards (tegenwoordig Oracle), dat standaard al enkele rapportages bevat. “In de praktijk konden we daar niets mee”, vertelt Gudde. Vorig jaar implementeerde OPG Cognos, een specifiek systeem voor ‘business intelligence’ oftewel managementinformatie. “Daarin zitten standaard enkele honderden rapportages, maar uiteindelijk blijkt het toch de beste oplossing te zijn om zelf iets te bouwen”, stelt Gudde.

Jeroen van den Berg herkent de ervaringen van Wehkamp en OPG. “Dat is zoals het tot nu toe altijd is gegaan: een managementinformatie systeem bouw je zelf”, aldus de directeur van Jeroen van den Berg Consulting.

Zelf bouwen loont ook. Uit onderzoek van een kiemgroep van de Vereniging Logistiek Management (VLM) blijkt dat bedrijven die zelf een managementinformatie systeem hebben

ingericht daadwerkelijk beter presteren dan bedrijven die gebruik maken van de standaard functionaliteit in hun WMS- of ERP-pakket. “Daarbij maakt het niet uit of dat model is ontwikkeld in Excel of met een business intelligence systeem”, vertelt kiemgroep-voorzitter Van den Berg.

Als een WMS-pakket al standaard prestatie-indicatoren bevat, is die informatie vaak vrij beperkt. Een score voor de servicegraad kan het WMS nog wel geven. “Maar antwoord geven op de vraag wat de servicegraad voor klant X in regio Y is, wordt vaak moeilijk”, stelt John Boham van FourPoints Intelligence, dat is gespecialiseerd in business intelligence.

## SERVICEGRAAD

Volgens Gudde is het niet vreemd dat de behoefte aan managementinformatie per bedrijf verschilt. Als voorbeeld noemt hij het begrip servicegraad. In de automobiellindustrie staat de productielijn meteen stil als je als onderdelenleverancier een uur te laat levert, in veel andere sectoren is dat geen probleem. “Het belang dat wordt gehecht aan een prestatie-indicator is per branche verschillend”, stelt Gudde. Daarnaast spelen de bedrijfsdoelstellingen een rol. “Wil je als bedrijf groeien of juist focussen op kostenbesparing?”, licht Boham toe.

Zelfs binnen één bedrijf kunnen verschillende definities van servicegraad in omloop zijn. Het begrip servicegraad zegt iets over het aantal klanten dat de juiste goederen op het juiste moment ontvangt. De oorzaak van onjuiste of te late leveringen hoeft echter niet altijd bij de magazijnmedewerkers te liggen. Het kan ook zijn dat een artikel te laat is ingekocht of dat de transporteur het heeft laten afweten. Voor aansturing van het magazijn is het daarom beter om alleen te meten hoeveel procent van de goederen die op voorraad liggen op tijd en in de juiste aantallen zijn verstuurd. “Alleen binnen OPG al hebben we minstens drie verschillende definities van servicegraad”, zegt Gudde.

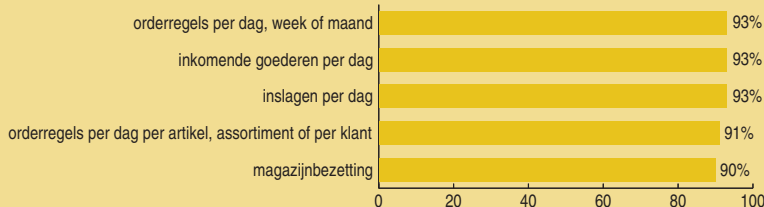
## SLEUR EN PLEUR

Dat de standaard rapportages niet voldoen, wil niet zeggen dat investeren in een business intelligence systeem zinloos is. Ze maken het namelijk wel een stuk eenvoudiger om zelf rapportages te maken. Voor een deel heeft dat een technische reden. Een WMS-pakket is in eerste instantie bestemd om de operatie aan te sturen, niet om te analyseren. “De structuur voor opslag van operationele data is vaak anders dan voor analyse wenselijk is. Daarom moet vaak eerst een kanteling van operationele naar analytische data plaatsvinden”, legt Boham uit. De basis van een business intelligence systeem bestaat uit een data warehouse, waarin alle

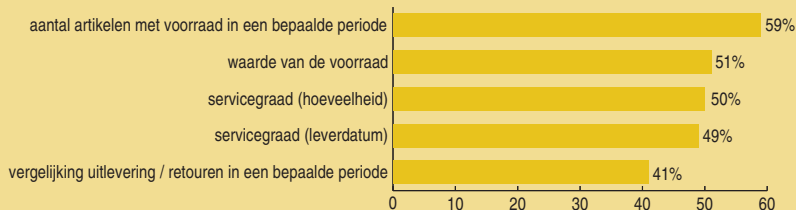
## Prestatie-indicatoren in WMS

In de meeste WMS-pakketten zijn standaard meerdere prestatie-indicatoren gedefinieerd. Dat blijkt uit het onderzoek naar WMS-pakketten van IPL Consultants en Fraunhofer IML. Algemene prestatie-indicatoren zoals het aantal orderregels per tijdseenheid of het aantal inkomende goederen per dag biedt vrijwel elk systeem. Als het gaat om prestatie-indicatoren waarvoor meer rekenwerk is vereist, zoals leverbetrouwbaarheid, scoren de pakketten minder goed.

### De meest voorkomende prestatie-indicatoren



### De minst voorkomende prestatie-indicatoren



BRON: WWW.WAREHOUSE-LOGISTICS.COM, 2007

relevante gegevens uit bijvoorbeeld een ERP- en WMS-pakket worden geladen. Vervolgens kan de gebruiker zelf een aantal velden selecteren en op die manier een rapportage samenstellen. Selecteren van het veld ‘medewerkers’ en het veld ‘aantal picks’ levert bijvoorbeeld het aantal picks per medewerker op. Voorwaarde is wel dat de logische relaties tussen de velden al van tevoren is vastgelegd; een tijdrovende klus die al tijdens de implementatie moet gebeuren. Met een business intelligence systeem kan elke manager zijn eigen rapportages samenstellen. “Sleur en pleur”, noemt Gudde deze werkwijze. “In een paar uur heb je een nieuwe rapportage gemaakt.” Een ander voordeel is dat net zo snel analyses met data uit verschillende systemen kunnen worden gemaakt. Daardoor ontstaat een geïntegreerd managementinformatie systeem.

## WEL STANDAARD

In tegenstelling tot Wehkamp, OPG en FourPoints ziet Van den Berg wel degelijk mogelijkheden voor standaard rapportages. Samen met WMS-leverancier Davanti heeft hij een standaard managementinformatie systeem ontwikkeld. Dit Warehouse Intelligence System (WIS) bestaat uit een dashboard met twaalf prestatie-indicatoren, met daaronder uitgebreide managementinformatie in grafieken en tabellen. “Het is een standaard tool, die voor elk magazijn geschikt is”, licht Van den Berg toe. WIS maakt gebruik van data die in vrijwel elk WMS-pakket al automatisch worden vastgelegd. Het systeem slaat met deze data aan het rekenen. “Alle relevante indicatoren zitten al in

WIS. Die hoeven niet zoals in een conventioneel business intelligence systeem opnieuw bedacht en gebouwd te worden”, aldus Van den Berg. Sceptici merken op dat de tool alleen geschikt is voor magazijnen die exact werken volgens het proces dat in WIS is gedefinieerd. Anderen merken op dat met slechts twaalf standaard prestatie-indicatoren niet elk magazijn kan worden aangestuurd. Volgens Van den Berg houden de opmerkingen niet stand. “WIS is generiek ontworpen, niet op basis van klant-specifieke processen. Aan de implementatie voor de eerste klant JVC is geen enkele regel maatwerk te pas gekomen.”

Implementeren van WIS is een kwestie van de juiste WMS-data invoeren en de WIS-parameters instellen. Dan vind je achter de twaalf prestatie-indicatoren alle informatie die je nodig hebt. Als één van de metertjes laat zien dat ondermaats is gepresteerd, kan de gebruiker net zo lang doorklikken tot de exacte oorzaak bekend is. Van den Berg: “Misschien bevat WIS een heleboel informatie waar je nu niet op stuurt, maar dat zou dan wellicht wel moeten.”

Reacties? [marcel.te.lindert@reedbusiness.nl](mailto:marcel.te.lindert@reedbusiness.nl)

Zoekt u meer informatie over warehouse management systemen?

Kijk in het dossier: [www.logistiek.nl/wms-tms](http://www.logistiek.nl/wms-tms)

