

WMS slaat alarm

Logistiek dienstverleners moeten buffervoorraden inkrimpen, responstijden verkorten en toch de logistieke servicegraad verhogen. Dat houdt in dat er maar iets hoeft mis te gaan in het magazijn en de strakke lever-schema's raken in de war. WMS-systemen moeten de opdrachtgever realtime inzicht verschaffen in de status van een order. Er zijn zelfs al pakketten die bij calamiteiten automatisch een seintje geven.

38

Marcel te Lindert

Uit nieuwsgierigheid heeft Te Winkel & Oomes (TWO) ze eens een dag lang geteld: het aantal telefoontjes dat de in gevaarlijke stoffen gespecialiseerde logistiek dienstverlener kreeg met vragen over de status van een order. Is de vanochtend verzonden partij verf inmiddels ingeslagen in jullie dc? Is die ene spoedorder al gepickt? Naar welke klanten is de laatste batch van onze blauwe inkt verzonden? TWO kreeg die dag 172 van dit soort telefoontjes. De tien medewerkers van de afdeling customer service moeste elk dus zo'n zeventien keer de hoorn oppakken, de gegevens noteren, de gevraagde informatie opzoeken en als dat allemaal te veel tijd in beslag nam eventueel later weer terugbellen. Een tijdrovende bezigheid dus.

Dat moet gemakkelijker en sneller kunnen, dacht de logistiek dienstverlener met het hoofdkantoor in Nijmegen. Samen met CAL Consult en Com-unit, leveranciers van respectievelijk het warehouse (WMS) en transport management systeem (TMS), bouwde TWO een website waarop opdrachtgevers zelf voorraadhoogtes kunnen opvragen en de status van orders kunnen controleren (tracking & tracing). Op 1 september werd het systeem in gebruik genomen. Momenteel worden opdrachtgevers zoals Akzo Nobel en Bayer één voor één geautoriseerd voor de website. Op het hoofdkantoor van TWO in Nijmegen geeft directeur Willem van Riesen maar wat

graag een demonstratie van het nieuwe informatiesysteem. Via een externe verbinding – 'om te bewijzen dat het echt werkt' – logt hij aan op www.chemicallogistics.nl, de website die TWO voor tracking & tracing heeft gereserveerd. Na het invoeren van bedrijfsnaam en password heeft een opdrachtgever onbeperkt toegang tot de informatie in deze systemen. De opdrachtgever kan dus niet alleen zien wat TWO goed doet, maar vooral ook wat TWO fout doet. Smoesjes verzinnen als iets niet vlekkeloos verloopt, is er dus niet meer bij. "Maar dat deden we toch al nooit", reageert Van Riesen.

BEPERKT

Dat een logistiek dienstverlener als TWO zijn opdrachtgevers de mogelijkheid biedt tot tracking & tracing, is vandaag de dag niet meer zo bijzonder. Bij de meeste logistiek dienstverleners blijft deze functionaliteit echter beperkt tot het transportdeel van de logistieke operatie. Wat minder vaak voorkomt, is dat opdrachtgevers op de hoogte worden gehouden van de voortgang van magazijnprocessen. TWO vormt hierop een uitzondering. Als opdrachtgevers op www.chemicallogistics.nl het nummer van een uitslagorder invoeren, zien ze na enkele seconden op welk tijdstip de order is ontvangen, wanneer hij in productie is genomen en wanneer hij is gereed gemeld. Per order staat daarnaast nog eens aangegeven welk aantal van een bepaald artikel is gepickt, welke batchnummers het betreft, welke magazijnmedewerkers de orders hebben behandeld en naar wie de goederen zijn verzonden. In het geval van een inslagorder kunnen opdrachtgevers op dezelfde manier zien of een binnengekomen zending al is ingeboekt en of dus de voorraad in het dc van TWO is aangevuld.

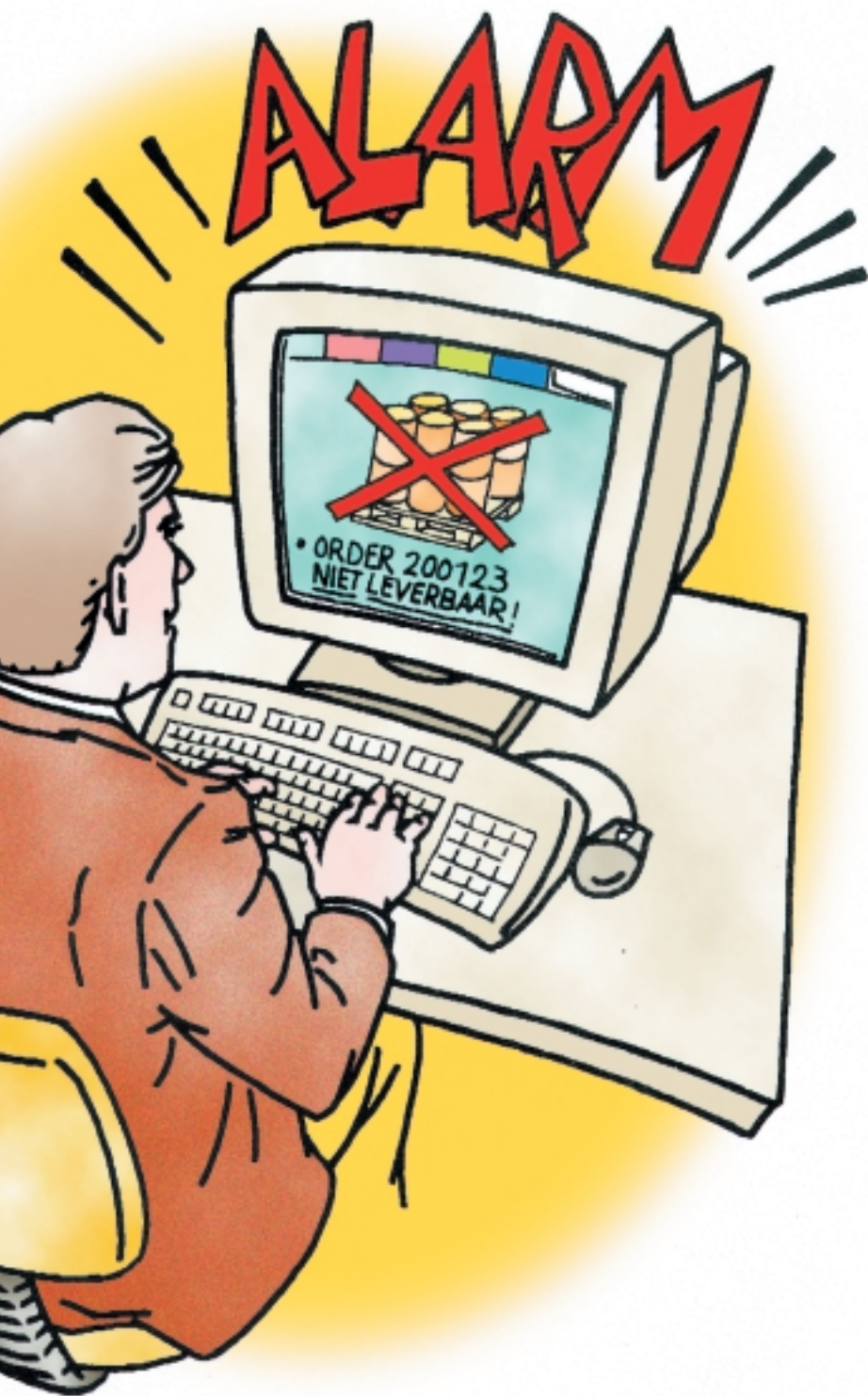
VOORRAADMUTATIES

Behalve de status van inslag- en uitslagorders controleren, kunnen opdrachtgevers ook voorraadstanden opvragen. Van elk artikel wordt dan per batchnummer een compleet over-

warehouse
logistics

Een project van Fraunhofer-IML,
IPL Consultants,
Fördern und Heben
en Transport+Opslag
www.warehouse-logistics.com





zicht van de beschikbare voorraad gegeven, inclusief beschadigingen, blokkeringen of reserveringen. Als het moet kan de opdrachtgever zelfs een compleet overzicht krijgen van alle voorraadmutaties van een bepaald artikel of batch. Dat is handig voor het geval de opdrachtgever een productiefout heeft gemaakt en wil achterhalen waar een bepaalde partij is gebleven.

Als opdrachtgevers de informatie uit CALwms400 zelf verder willen bewerken of digitaal opslaan, worden ze door het informatiesysteem op hun wenken bediend. Zij kunnen op www.chemicallogistics.nl hun e-mailadres invoeren, waarna de gevraagde informatie binnen enkele seconden als Excel-bestand elektronisch wordt toegestuurd. Het is zelfs mogelijk om digitaal eenvoudige orders in te voeren. "Die optie is eigenlijk bedoeld voor kleine opdrachtgevers", licht Van Riesen toe. "De grens ligt op ongeveer tien orders per dag. Bij grote opdrachtgevers zoals Akzo Nobel is deze functionaliteit afgeschermd. Zij moeten hun orders gewoon via EDI

versturen. We willen voorkomen dat een of andere verkoopmedewerker via een omweg zelf een order plaatst."

NAUWELIJKS TE SLEUTELLEN

De opdrachtgevers van TWO zijn positief over het online informatiesysteem. Er is bijvoorbeeld een Amerikaanse opdrachtgever die alleen al vanwege het tijdsverschil veel baat heeft bij het nieuwe systeem. "In het begin is het echter altijd leuk om zoiets te gebruiken", relateert Van Riesen. "De vraag is of het leuk blijft en of opdrachtgevers op den duur toch niet opnieuw de telefoon gaan pakken."

Het TMS van Com-unit was standaard al uitgerust met een module voor tracking & tracing via internet. Het WMS van CAL Consult kende deze optie nog niet. Die is dus speciaal voor TWO ontwikkeld. Aan het WMS zelf hoefden de mensen van CAL Consult daarvoor nauwelijks te sleutelen. De informatie die TWO op de website toont, wordt immers toch al in CALwms400 geregistreerd. Van Riesen: "Het zijn eigenlijk gewoon CAL-schermen waarnaar de opdrachtgever kijkt. Ook de functionaliteit om de database op een AS400-server te benaderen en de informatie op een website te presenteren bestond al."

Of de investering in het maatwerk ooit wordt terugverdiend, trekt de directeur in twijfel: "Maar als je klanten als Akzo Nobel en Bayer hebt, moet je dit soort spulletjes gewoon kunnen aanbieden."

STUREN OP UITZONDERINGEN

Softwareleverancier Interchain heeft zijn WMS- en TMS-pakketten onlangs uitgebreid met een standaardmodule - de e-Chainware Navigator - die nog een stapje verder gaat dan het systeem van TWO. Bedrijven die hun logistiek in handen hebben gegeven van een logistiek dienstverlener, hoeven niet langer zelf de status van een order op te vragen. Ze worden via Navigator automatisch gealarmeerd als een order vertraging oploopt. Tracking & tracing is niet langer voldoende. Bedrijven willen erop kunnen vertrouwen dat hun logistiek dienstverlener zijn werk goed doet. Ze willen alleen geïnformeerd worden als er iets mis gaat of mis dreigt te gaan, in de hoop dat er tijd genoeg is om het probleem op te lossen. Dat is sturen op uitzonderingen, of in goed Nederlands supply chain event management.

In Navigator zijn aan de ene kant alle eisen van opdrachtgevers met betrekking tot de te leveren logistieke prestatie geregistreerd. Aan de andere kant is gedetailleerd vastgelegd welke bedrijfsprocessen de logistiek dienstverlener hanteert, ook in het magazijn. Wat Navigator nu doet, is continu checken of het verloop van deze bedrijfsprocessen nog in lijn is met de eisen van de opdrachtgever. Zodra er iets gebeurt waardoor een order te laat of incompleet dreigt te arriveren bij de afnemer, krijgt de verantwoordelijke planner en eventueel ook de opdrachtgever direct een seintje. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat wegens een voorraadtekort te weinig artikelen zijn gepickt of dat vanwege capaciteitsproblemen een vrachtauto te laat is geladen. De planner kan dan, eventueel in overleg met de opdrachtgever, een oplossing bedenken waardoor de schade bij de afnemer zoveel mogelijk beperkt blijft. ■