

WMS uit de muur

Stel je voor: voor een vast bedrag per maand via internet gebruik maken van een softwarepakket, zonder zelf software hoeven te kopen, implementeren en onderhouden. Bij een 'application service provider' komt de software gewoon uit de muur, net zoals gas, water en elektriciteit. Als het daarbij gaat om een warehouse management-systeem, kent dit concept nog zijn beperkingen.

26

Marcel te Lindert

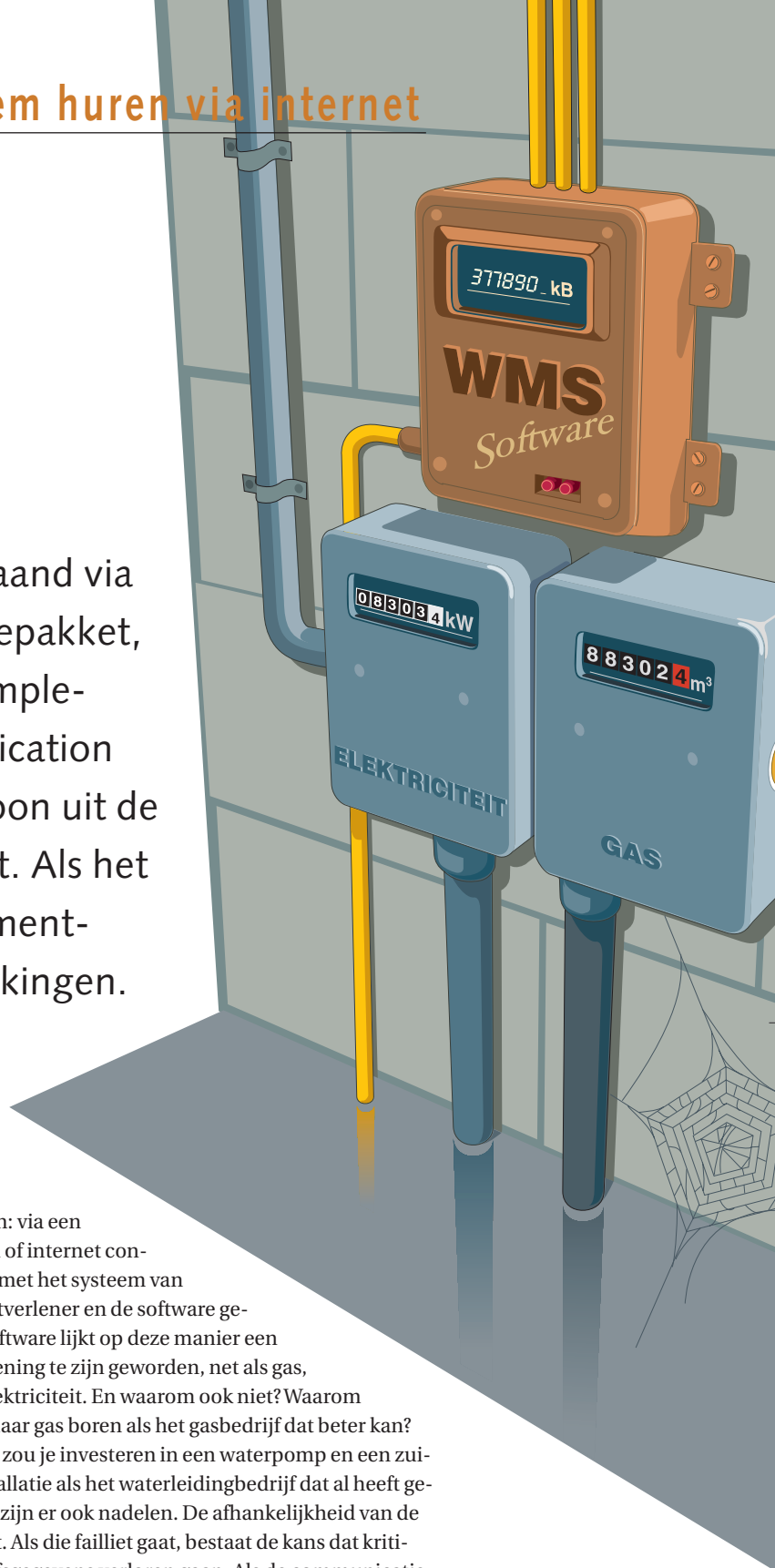
Een ietwat gefrustreerde ondernemer klaagde ooit diep zuchtend dat hij nooit klaar was met het sleutelen aan zijn IT-systeem. Dat gevoel zal menige magazijnmanager met hem delen. Als een warehouse managementsysteem (WMS) na een langdurig implementatietraject eindelijk 'live' is, duurt het vaak nog maanden voordat het systeem optimaal werkt. In de tussentijd heeft de markt alweer nieuwe technologieën ontdekt - zoals in het verleden barcodescanning - die het werk in het magazijn nog lichter en makkelijker moeten maken. Net als deze nieuwigheden aan het WMS gekoppeld zijn, lanceert de softwareleverancier een compleet nieuwe versie van het systeem. Met als gevolg een complex migratietraject.

Voor wie al dat gesleutel aan zijn WMS zat is, is een 'application service provider' (ASP) een oplossing. Een ASP is niets anders dan IT-dienstverlener die bereid is dat gesleutel op zich te nemen. Een ASP schaft de hard- en software aan, verzorgt de inrichting en het onderhoud van de software, implementeert zonder te vragen de nieuwste versie en signaleert en verhelpt storingen. Als gebruiker hoeft je geen dure licenties aan te schaffen, zonder dat je weet of je het geïnvesteerde bedrag ooit terugverdient. Het enige wat je betaalt, is een bedrag dat afhangt van het gebruik. En dat bedrag is relatief laag omdat de ASP door schaalvoordelen goedkoop kan werken. De gebruiker hoeft zelf nog maar één

ding te doen: via een telefoonlijn of internet contact leggen met het systeem van de IT-dienstverlener en de software gebruiken. Software lijkt op deze manier een nutsvoorziening te zijn geworden, net als gas, water en elektriciteit. En waarom ook niet? Waarom zou je zelf naar gas boren als het gasbedrijf dat beter kan? En waarom zou je investeren in een waterpomp en een zuiveringsinstallatie als het waterleidingbedrijf dat al heeft gedaan? Toch zijn er ook nadelen. De afhankelijkheid van de ASP is groot. Als die failliet gaat, bestaat de kans dat kritische bedrijfsgegevens verloren gaan. Als de communicatielijns uitvalt - wat altijd kan gebeuren - ligt het magazijn direct plat. En de kans bestaat dat gebruikers zich vanwege de beheersbaarheid meer moeten conformeren aan de standaardsoftware.

SCHAALVOORDELEN

Gezien de voordelen is het niet vreemd dat de belangstelling voor ASP groeit, ook bij WMS-leveranciers. "Allemaal zien ze het zitten en zeggen ze dat het gaat gebeuren, maar slechts een enkeling doet het al", signaleert Jeroen van den Berg van adviesbureau Berenschot, dat jaarlijks onderzoek



doet naar WMS-pakketten.

Eén van de eerste WMS-leveranciers die zich ASP mag noemen, is CAL Consult. Drie bedrijven in Duitsland en één in Polen maken gebruik van een systeem dat staat opgesteld in een rekencentrum te Nürnberg. Op de Logistica maakte CAL Consult bekend ook in Nederland als ASP te willen optreden. Iets soortgelijks doet ALS. Deze logistiek dienstverlener uit Culemborg doet de distributie voor webwinkels en heeft daarvoor zelf een WMS ontwikkeld. Inmiddels is er één bedrijf dat dit WMS op afstand huurt, terwijl vier andere op de nominatie staan. Het verschil met CAL Consult is echter dat ALS het beheer van het WMS heeft ondergebracht bij een echte IT-specialist. Directeur Marc Grond van ALS: "Anders hadden we zelf flink moeten investeren, bijvoorbeeld in noodvoorzieningen om uitval van het systeem te voorkomen. We investeren liever in andere dingen. Wel blijven we het enige aanspreekpunt." WMS-leverancier Interchain verwacht eind dit jaar zijn software als ASP te kunnen aanbieden, zij het net als ALS in samenwerking met een gespecialiseerd IT-bedrijf.

Het ASP-concept is vooral interessant voor de wat kleinere bedrijven, die zich normaal gesproken geen WMS kunnen veroorloven. Ze hoeven geen dure systeembeheerder in dienst te nemen die misschien de helft van de tijd werkloos toekijkt. Ze besparen zich de nodige kopzorgen en houden de investeringen beperkt.

Logistiek dienstverleners vormen een andere interessante doelgroep, omdat ze door hun soms wisselende opdrachtgevers toch al per maand en/of per transactie betaald worden. Interchain is bezig om voor deze groep een betalingssysteem te ontwikkelen waarbij de gebruiker betaalt per activiteit als inslag, uitslag of interne verplaatsing. Logistiek dienstverleners kunnen de kosten voor WMS-gebruik vervolgens direct toerekenen aan hun opdrachtgevers.

Het grootste probleem is voorsnog de onbekendheid met het concept. "De kennis over ASP is nog niet wijdverspreid, en dus is de drempelvrees nog lang niet overwonnen", is de ervaring van Jo Louvenberg, branchemanager van CAL Consult.

BERPERKINGEN

Onbekendheid is niet het enige probleem van ASP's. De traagheid van de communicatielijn is een kritische factor bij de keuze voor een conventioneel WMS of een ASP. Voor een magazijn met 100.000 palletplaatsen is veel dataverkeer nodig, zeker als daar ook nog automatische opslagsystemen. Deze apparaten moeten na elke handeling wachten op informatie van het WMS om hun volgende zet te bepalen. Daarnaast kan het printen van vrachtbrieven of douanepapieren voor opstopping in de communicatielijn zorgen. "Dat geldt vooral voor klanten die met hun eigen lay-out willen werken", aldus Grond.

Een andere technische beperking zit in internet, dat voorsnog geen korte responstijden kan garanderen. Dat kan

Plussen en minnen

Wie software huurt van een 'application service provider' (ASP), is zeker op korte termijn voordeliger uit. Maar tegelijk met de rompslomp rond onderhoud en updaten van de software, geeft de gebruiker ook een stukje betrouwbaarheid, functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid uit handen.

De belangrijkste voor- en nadelen:

Voordelen

- Gespreide betaling; gebruiker betaalt niet eenmalig een dure licentie, maar betaalt een relatief klein bedrag per maand, afhankelijk van het gebruik en het aantal gebruikers.
- Altijd up-to-date; gebruikers zijn verzekerd van modernste software, omdat de ASP direct nieuwste releases implementeert.
- Kostenbesparing; gebruiker hoeft geen eigen IT-afdeling of systeembeheerder te hebben, terwijl de APS door synergievoordelen vaak voor minder geld kan werken.
- Geen nieuwe hardware nodig; een oude pc of een 'thin client' met internetaansluiting volstaat meestal.

Nadelen

- Grote afhankelijkheid; de ASP bezit belangrijke kennis over IT-systemen en bedrijfsprocessen, die verloren kan gaan als de ASP (noodgedwongen) stopt met activiteiten.
- Verminderde betrouwbaarheid; het risico bestaat dat de communicatielijn uitvalt, waardoor het systeem en dus het magazijn plat komt te liggen.
- Beperking in functionaliteit; omdat het internet geen korte responstijden garandeert, kan hinderlijke vertraging optreden, waardoor realtime processen (bijvoorbeeld bij RF-barcode-scanning) niet optimaal werken.
- Meer standaardisatie; processen moeten wellicht meer dan anders in het keurslijf van het IT-systeem worden gepropt, waardoor geen of minder maatwerk mogelijk is.

problemen geven met realtime verwerking van gegevens, bijvoorbeeld bij automatische sorteerinstallaties of RF-barcode-scanning. Na elke scan moet de informatie op de barcode naar het WMS worden verzonden, waarna het WMS weer een bevestiging of een nieuwe opdracht moet terugsturen. Van den Berg: "Als je als magazijnmedewerker telkens tien seconden moet wachten op antwoord, gooit iedereen zijn scanner snel in de hoek." Dit probleem doet zich niet of nauwelijks voor als de gebruiker via huurlijnen in plaats van internet contact maakt met de ASP.

CAL Consult heeft een oplossing ontwikkeld waarmee problemen met RF-scanning gedeeltelijk worden opgelost. Indien gewenst plaatst de WMS-leverancier uit Ede in het magazijn een extra RF-server: een computer die de scans uit het magazijn ontvangt en direct antwoord geeft. De RF-server stuurt continu updates naar het WMS bij de ASP en dient als buffer om de enkele seconden vertraging op te vangen. Met deze oplossing wordt het dan mogelijk om toch realtime te werken.

Een voorbeeld daarvan is het dubbelspel, waarbij een heftruck na het wegzetten van een pallet direct opdracht krijgt een andere pallet in de buurt mee terug te nemen. Werkelijk actueel inzicht in voorraadgegevens ontbreekt. "Maar in alle eerlijkheid", denkt Louvenberg hardop, "kleine bedrijven, waarvoor ASP met name is bedoeld, maken zich niet echt druk om zoiets als het dubbelspel." ■