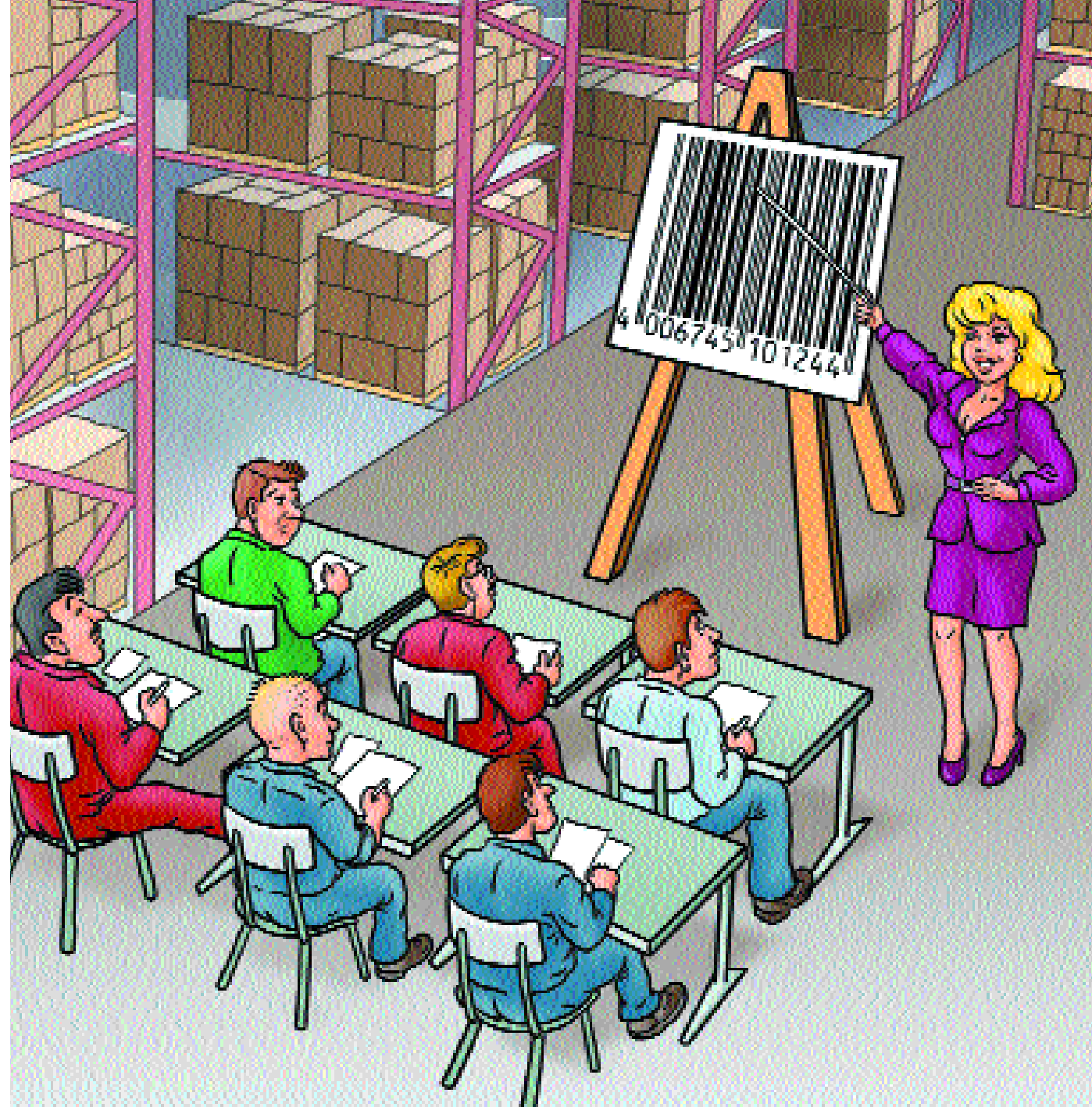


WMS-training heeft tijd nodig

Een nieuw warehouse management systeem (WMS) kan het werk in het magazijn een stuk efficiënter maken. Als dat systeem echter maar half of verkeerd wordt gebruikt, is het de vraag of het geïnvesteerde geld ooit wordt terugverdiend. Het trainen van medewerkers is dus van groot belang. Veel bedrijven realiseren zich dat te laat.

Marcel te Lindert



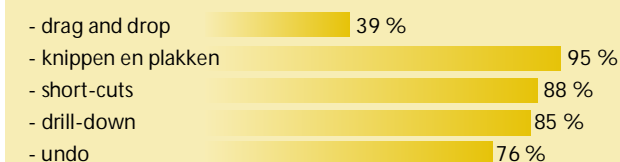
WMS en gebruiksvriendelijkheid

De tijd die het kost om een warehouse management systeem (WMS) te leren kennen hangt sterk samen met de gebruiksvriendelijkheid. De meeste pakketten hebben inmiddels wel een Windows-achtige 'look and feel', inclusief bijbehorende eigenschappen zoals een knip-en-plakfunctie en drill-down menu's. Volgens onderzoek van Fraunhofer IML en IPL Consultants beschikken de meeste pakketten inmiddels ook over uitgebreide helpfuncties. Maar dat 98 procent van de pakketten een gedrukt handboek heeft, zegt natuurlijk nog niets over de inhoud van zo'n handboek.

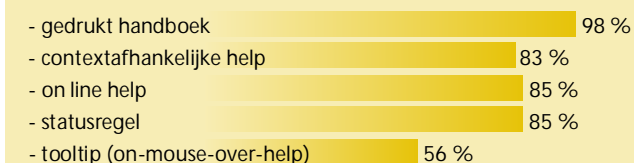
Hoe ziet de gebruikersinterface eruit?



Welke ondersteuning biedt het systeem?



Welke helpfuncties biedt het systeem?



Bron: Fraunhofer IML en IPL Consultants

Stel je voor: jarenlang ben je met een papieren lijst het magazijn ingestuurd en nu moet je opeens orderpicken met een barcodescanner. De implementatie van een warehouse management systeem (WMS) heeft niet alleen ingrijpende gevolgen voor het werk van de warehouse manager en zijn voormannen, maar ook voor de mensen op de magazijnvloer. Inslag- en uitslagprocessen kunnen compleet veranderen door toepassing van bijvoorbeeld barcodescanning en RF-communicatie. Niet elke magazijnmedewerker kan even goed daarmee omgaan. Een bedrijf dat veel tijd, energie en geld in het trainen van medewerkers heeft gestoken is Wehkamp. Dit postorderbedrijf nam eind mei in Dordrecht geruisloos het WMS van Locus in gebruik. "De klanten hebben niets gemerkt", vertelt dc-manager Frans van Loon. "De manier waarop wij onze 300 medewerkers hebben opgeleid, is daarbij een belangrijke succesfactor geweest."

OPLEIDINGSLOKAAL

Het opleiden bij Wehkamp begon eigenlijk al in het najaar van 2001. Het bedrijf heeft toen alle leidinggevenden in het dc samen met één van hun vaste medewerkers de werkinstructies voor het eigen werkgebied laten opstellen. In totaal ging het om een team van 40 mensen. Dit team heeft vervolgens ook een cursus 'train de trainer' gevolgd. In vier dagdelen hebben ze met behulp van het Zwolse Deltion College geleerd hoe ze apparatuur zoals barcode-scanners kunnen gebruiken en hoe ze de kennis op andere medewerkers kunnen overdragen. De tweede stap bestond uit het in-

richten van een speciaal opleidingslokaal. In een ruimte van pakweg 400 vierkante meter is een kleine afspiegeling van het magazijn gemaakt met alle processen die daarin voorkomen. Na twee dagdelen theorie hebben alle 300 medewerkers in dit opleidingslokaal gedurende vier dagdelen geleerd hoe ze met de apparatuur moeten omgaan. Toen het WMS compleet was ingericht, hebben alle medewerkers voorafgaand aan de daadwerkelijke ingebruikname zes zaterdagen lang met het uiteindelijke systeem schaduwgedraaid. "We hebben veel in de opleiding geïnvesteerd, maar dat is dankzij de vlekkeloze ingebruikname driedubbel en dwars terugverdiend", stelt Van Loon.

De dc-manager verklaart veel te hebben geleerd van een vorige WMS-implementatie. Bij dat project was de kennis over het WMS op de magazijnvloer onvoldoende. "De mensen wisten niet wat ze moesten doen en dat heeft destijds tot de nodige fouten geleid", weet Van Loon. "Daarom hebben we nu bewust voor deze aanpak gekozen. Bijkomend voordeel is dat het verzamelen van kennis tot veel meer betrokkenheid van de medewerkers leidt. En het is veel leuker om iets zelf te leren dan van iemand van buitenaf. Vandaar dat we zelf onze instructeurs hebben opgeleid."

VAAK ONDERSCHAT

Het gebeurt vaker dat bij grote WMS-implementaties de hulp van een opleidingsinstituut zoals Deltion College of VTL wordt ingeschakeld. Vol-

gens productmanager Marcel van der Heijden van VTL wordt het belang van training vaak onderschat. "Bedrijven steken gigantisch veel geld in WMS, barcodescanners en RF-technologie, maar het zijn de mensen die ermee moeten werken. Als die angst voor een apparaat hebben of gewoon niet weten op welke knop ze moeten drukken, kan de ingebruikname van een systeem ontzettend veel vertraging oplopen." Het implementeren van een WMS duurt al gauw zo'n vier tot zes maanden, maar VTL krijgt soms pas een maand voor ingebruikname het verzoek om de trainingen te verzorgen. "Aanvankelijk denken de bedrijven dat ze het zelf kunnen. Pas tijdens de implementatie blijkt dat ze te weinig tijd hebben. Het implementeren van een WMS gaat meestal gepaard met flinke veranderingen in de organisatie. Daaraan heeft de warehouse manager zijn handen vaak al meer dan vol", weet Van der Heijden. VTL is op dit moment bezig om het opleidingscentrum in Diemen uit te rusten met het WMS van Robocom en met barcodescanners van Phi Data. Bedrijven kunnen daardoor hun magazijnmedewerkers buitenhuis laten trainen, stelt Van der Heijden. "In-company trainingen kunnen meestal pas beginnen als het systeem is geïmplementeerd. In de maanden daarvoor horen de medewerkers wel van alles over het nieuwe systeem, maar ze zien er niets van. Een basistraining kan de acceptatie en het draagvlak alvast vergroten." De productmanager van VTL benadrukt

echter dat trainingen op de locatie zelf met het uiteindelijk gebruikte systeem - bijvoorbeeld in de vorm van training-on-the-job - nodig blijven.

TIEN OPLEIDINGSMODULES

De implementatie in het opleidingscentrum in Diemen is bijna klaar. De software en de hardware zijn geïnstalleerd. Op dit moment worden de laatste artikelen ingevoerd en trainingsopdrachten geschreven. Op 10 december gaat de eerste opleiding start. Een groep uitzendkrachten van Randstad wordt in één dag onderwezen in de basisbeginselen van WMS en aanverwante zaken. Daarin wordt uitgelegd wat WMS nu precies is, welke informatie op een barcode staat en hoe een barcodescanner werkt. Na een dergelijke introductietraining kunnen mensen nog worden getraind in het scannen bij vier processen: inslag, opslag, orderverzamen en uitslag. "We hebben nu een tiental opleidingsmodules ontwikkeld, bijvoorbeeld voor voorraadcontrole met zaken zoals cyclecounting. Afhankelijk van de klant kunnen we een op het bedrijf toegespitste opleiding samenstellen. Dan praten we over een training van drie tot vijf dagen", stelt Van der Heijden. Als de pilot-opleiding een succes is, wil VTL in het eerste kwartaal van 2003 een opleiding voor voormannen opzetten. In het tweede kwartaal is dan een opleiding voor warehouse managers aan de beurt. In Diemen zijn hiervoor 20 pc's op het WMS aangesloten. En als ook dit naar tevredenheid verloopt, overweegt VTL om ook de opleidingscentra in Tilburg en Rotterdam te voorzien van een WMS. Dat de software afkomstig is van Robocom, hoeft volgens Van der Heijden geen belemmering te zijn voor bedrijven die een ander systeem implementeren. "Magazijnmedewerkers die leren omgaan met barcode-scanners, zien niet welk systeem erachter zit. De basisprocessen zijn in bijna elk WMS gelijk. Dat geldt ook voor de prestatie-indicatoren waar we warehousemanagers mee leren werken. Of je nu rijles krijgt in een Peugeot 206 of in een Golf: het blijft autorijden." ■



Een project van Fraunhofer-IML, IPL Consultants en Transport+Opslag