



Pakketselectie, forumdiscussie en marktonderzoek

Drieluik over WMS

Met het oog op de zevende Elsevier WMS-dag is in dit nummer veel ruimte vrijgemaakt voor warehouse management systemen (WMS). Zes pagina's lang wordt dieper ingegaan het selecteren van een passend pakket, de ontwikkelingen in de markt en de behoefte van gebruikers.

Marcel te Lindert

Voor de zevende keer alweer organiseert Transport+Opslag in samenwerking met de zusterbladen LogistiekKrant en ITlogistiek de Elsevier WMS-dag. Praktijkmensen van onder meer Wehkamp, Hema en Exel spreken over hun ervaringen met warehouse management systemen (WMS). Meer dan 30 softwareleveranciers vertellen over hun aanpak van magazijnautomatisering. En alsof dat nog niet voldoende is, bieden zeven workshops volop de gelegenheid om informatie uit te wisselen met collega's uit de logistiek. Bedrijven die op zoek zijn naar een nieuw WMS en zich daarover uitgebreid willen laten informeren, komen op deze dag dus uitgebreid aan hun trekken.

ZES PAGINA'S

Transport+Opslag blikt in dit nummer alvast vooruit op de Elsevier WMS-dag. Op de volgende zes pagina's wordt in drie afzonderlijke artikelen uitvoerig ingegaan op de problematiek rond WMS. Het begint allemaal natuurlijk met de selectie van het best passende pakket. In het eerste artikel vertelt Eric Hereijgers, consultant bij Groenewout en spreker op de WMS-dag,

dat het belangrijk is om voorafgaand aan de selectie een goed beeld te krijgen van het eigen magazijn. De branche waarin het magazijn opereert, de positie in de keten en de inrichting van het magazijn bepalen immers voor een groot deel de functionaliteit waaraan behoefte is.

Als eenmaal bekend is wat wel en wat niet in het WMS moet zitten, kan de zoektocht naar een geschikte leverancier pas echt beginnen. Belangrijk bij die zoektocht zijn de ontwikkelingen in de markt en de vraag hoe de verschillende partijen daarop inspelen.

In het tweede artikel geven twee gebruikers, twee consultants en twee leveranciers hun mening over de huidige ontwikkelingen. Bij dat alles vragen bedrijven zich wellicht af hoe het zit met hun collega's. Gebruiken zij ook een WMS of doen ze hun goederenadministratie nog met een ouderwetse kaartenbak? Gaan deze bedrijven het komend jaar ook investeren in magazijnsoftware? En wat vinden zij dat de voordelen van WMS zijn?

De antwoorden op deze vragen staan in het derde artikel, waarin de resultaten van een eigen onderzoek onder 150 gebruikers worden behandeld.

Voordat de zoektocht naar het best passende warehouse management systeem (WMS) kan beginnen, is het zaak eerst een helder beeld te krijgen van het eigen magazijn en de daarin onmisbare functionaliteiten. Groenewout-consultant Eric Hereijgers, openingspreker op de Elsevier WMS-dag, helpt het plaatje van het magazijn in te kleuren.



Een helder beeld maakt pakketselectie eenvoudiger

Kleur in en vind het ideale WMS

Je leest ze niet zo vaak, maar er zijn heel wat verhalen van bedrijven die voor veel geld een standaard warehouse management systeem (WMS) aanschaffen dat achteraf onbruikbaar blijkt te zijn. Dat bewijst eens te meer dat een goede pakketselectie van cruciaal belang is. Een goed selectietraject begint met het inventariseren van de wensen en eisen met betrekking tot een WMS-pakket. Dat levert een lijstje met benodigde functionaliteiten op. Het spreekt voor zich dat de functionaliteiten die voor de bedrijfsvoering van doorslaggevend belang zijn - de kritische succesfactoren - het belangrijkste zijn bij de pakketselectie.

Hoe bepaal je nu wat deze kritische succesfactoren zijn? Welke functionaliteiten zijn voor welk type magazijn onmisbaar? Eric Hereijgers heeft als consultant van Groenewout jarenlange ervaring in het opstellen van logistieke processen en het inrichten van magazijnen. Speciaal voor de Elsevier WMS-dag (www.wmsdag.nl) heeft hij zich in bovenstaande vragen verdiept. In zijn uitgebreide antwoord onderscheidt Hereijgers drie aspecten die bepalen wat de kritische succesfactoren voor een magazijn

zijn: de branche, de macht en plaats in de keten en de magazijninrichting.

BRANCHE

Het eerste aspect dat Hereijgers noemt, is de branche waarin het magazijn opereert. "De branche bepaalt immers de regelgeving waarmee een bedrijf te maken heeft, de wensen en eisen van klanten en de productspecificatie", zegt de consultant. De regelgeving bijvoorbeeld kan belangrijke gevolgen hebben voor de wijze van registreren in een WMS-pakket. Hereijgers noemt een aantal voorbeelden.

- **Houdbaarheid.** Houdbaarheidsdata moeten in een pakket kunnen worden vastgelegd om te voorkomen dat verouderde producten de deur uit gaan.
- **Douanebepalingen.** Van elk geïmporteerd product moet het land van herkomst kunnen worden geregistreerd.
- **Tracking & tracing.** Vanwege de volksgezondheid of productaansprakelijkheid moet van elk product kunnen worden achterhaald uit welke le-

vering of batch het afkomstig is, waar het vandaan komt en waar het heen is gegaan.

- **Fouttolerantie.** Wanneer de uitlevering van foutieve producten grote risico's met zich mee brengt, worden hoge eisen gesteld aan de betrouwbaarheid van het pickproces.
- **Kwaliteitsinspectie.** In sommige branches is het noodzakelijk om de binnengekomen goederen middels steekproeven te controleren alvorens ze vrij te geven.

De wensen en eisen van klanten met betrekking tot de wijze waarop orders worden geplaatst of goederen worden verzonden, kunnen per branche verschillen. Een toelichting:

- **Orderpatroon.** In een branche waarin leversnelheid van groot belang is, worden dikwijls meerdere orders per dag geplaatst die wel tegelijk moeten worden verzonden.
- **Verzendingswijze.** Sommige klanten eisen dat de artikelen in een bepaalde volgorde worden gestapeld omdat de handeling bij de ontvangende partij dan beperkt blijft. Tenslotte bepaalt de branche ook in belangrijke mate de productspecificaties.
- **Waarde van producten.** Voor zeer waardevolle producten is serienummerregistratie een vereiste.
- **Breedte assortiment.** In geval van een groot aantal artikelnummers kan batchgewijs orderpicken noodzakelijk zijn.

POSITIE IN DE KETEN

Behalve de branche waarin een bedrijf opereert, is ook de positie in de keten van grote invloed. "Een bedrijf met veel macht in de keten heeft grote invloed op de wijze waarop goederen het eigen magazijn inkomen en verlaten", licht Hereijgers toe. In dat geval dicteren niet de leveranciers of de klanten, maar de eigen interne processen de wijze waarop deze activiteiten worden ingevuld. Is het omgekeerde het geval, dan is de onvoorspelbaarheid en diversiteit in de wijze van goederenontvangst of verzending groot. Het WMS moet hierop flexibel kunnen inspelen. Als het gaat om de inkomende goederenstroom, is een viertal aspecten van belang:

- **Informatie.** Het kan gebeuren dat artikelen arriveren waarover geen concrete informatie beschikbaar is.
- **Uniformiteit in aantallen.** Het ene WMS-pakket gaat beter om met verschillende aantallen per doos dan het anderen.
- **Uniformiteit in verpakking.** Een regelmatig wisselende verpakkingsgrootte kan problemen opleveren als bij de inslag rekening wordt gehouden met het volume van het product.
- **Mixed pallets.** Als een pallet of andere ladingdrager verschillende artikelen bevat, moet het WMS het sorteerproces kunnen ondersteunen. Bij uitgaande goederenstroom onderscheidt Hereijgers drie aspecten:
- **Verzendingswijze.** Als klanten niet willen dat een order in meerdere delen wordt afgeleverd, moeten de deelleveringen na het orderpickproces kunnen worden samengevoegd.
- **Orderpickprioriteiten.** Als klanten aan hun orders verschillende prioriteiten toekennen, is dat van belang bij het orderpicken.
- **Tracking & tracing.** Sommige klanten willen op de hoogte worden gehouden van de status van hun orders.

MAGAZIJNINRICHTING

Een WMS-pakket moet rekening kunnen houden met de inrichting van het magazijn. "Als de inrichting niet wordt ondersteund, betekent het dat het magazijn niet optimaal kan worden benut", aldus Hereijgers.

- **Geautomatiseerd magazijn.** Material handling systemen hebben vaak hun eigen automatiseringssysteem, dat echter wel moet worden gekoppeld met een WMS.

Welke functionaliteiten zijn belangrijk?

Legenda:

- Zeer belangrijk
- Belangrijk
- Minder belangrijk

Functionaliteit	Goederenontvangst	Retouren/garantie	Inslag/locatietoewijzing	Opslag/voorraadbeheer	Herbevoorrading	Orderverzamelen	Consolidatie	Verzending/transport	VAL (Value Added Logistics)	Crossdocking	Automatische systemen	Tracking en tracing	Batch/serieregistratie	FIFO (first in first out)	Multi-sit-beheer	Capaciteitsplanning	Emballagebeheer
In welke branche zit ik?																	
Farmacie	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Computers/elektronica	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Postorder/e-fulfilment	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Voedingsmiddelen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Mode/kleding	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
(Petro) chemie	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Machinesebouw	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Papier en kantoorartikelen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Autoindustrie	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Wat in mijn rol in de keten?																	
Weinig macht naar leverancier	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Weinig macht naar klant	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Grondstoffen/halfabrikaten	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Eindproducten	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Handelsproducten	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Reserveonderdelen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Postorder/e-fulfilment	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Hoe is mijn magazijn ingericht?																	
Brede gangen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Smalle gangen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Automatische hoogbouw	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Legborden/bulk	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Miniloadelementen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Paternosters/carroussels	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pick-to-bin systeem	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pick-to-belt systeem	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Koel/vries	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Bron: Groenewout Consultants & Engineers, 2002

- **Brede gangenmagazijn.** Dit type magazijn is flexibel in gebruik en wordt vaak ingezet in situaties met veel verschillende producten. De besturing is complex omdat het aantal vrijheidsgraden van mensen en machines veel groter is dan bij een geautomatiseerd magazijn.
- **Smallegangenmagazijn.** Het inslag- als uitslagproces van hele pallets wordt uitgevoerd door andere trucks dan het picken van dozen van pallets. Het WMS-pakket moet hiermee kunnen omgaan. Met zijn verhaal wil Hereijgers duidelijk maken dat de kritische succesfactoren - de 'onmisbare' functionaliteiten - voor een groot deel vastliggen als een bedrijf antwoord kan geven op de volgende vragen:
 - In welke branche opereert het bedrijf?
 - Hoeveel macht heeft het bedrijf?
 - Wat is de plaats van het magazijn in de keten?
 - Hoe ziet de inrichting van het magazijn eruit?

In bijgaande, niet uitputtende tabel is de relatie aangegeven tussen de mogelijke antwoorden en de kritische succesfactoren. Een bedrijf dat aan de hand van bovenstaande vragen het plaatje van zijn magazijn heeft ingekleurd, kan in de tabel terugvinden welke functionaliteiten van belang zijn bij de selectie van een passend WMS-pakket. Op de Elsevier WMS-dag gaat Hereijgers hierop dieper in.

Zes meningen over WMS

Als vooruitblik op de Elsevier WMS-dag gingen zes experts in conclaaf over warehouse management systemen (WMS). Transport+Opslag legde hen vier stellingen voor, wat verrassende uitspraken opleverde.

Een spetterend onderdeel van de Elsevier WMS-dag is de forumdiscussie over de Nederlandse WMS-markt. Op zorgvuldige wijze zijn zes mensen geselecteerd die op donderdag 28 maart een uur lang met elkaar en met de zaal in discussie gaan. In dit selecte gezelschap bevinden zich twee gebruikers die inmiddels meer implementaties hebben meegemaakt.

De eerste is Robbert Lemmens, die werkzaam is bij Philips Lighting Distribution als interne WMS-consultant. Stef de Bont is bij logistiek dienstverlener Road Air verantwoordelijk voor de dc's in Etten-Leur en in Tilburg. Naast hen maken twee adviseurs deel uit van het forum. René van den Elsen begeleidt namens IPL Consultants een internationaal onderzoek naar de beschikbare WMS-pakketten en doet menige pakketselectie. Jeroen van den Berg heeft een eigen adviesbureau, Jeroen van den Berg Consulting, zat daarvoor bij adviesbureau Berenschot en is ooit gepromoveerd op het onderwerp intelligentie in WMS. De laatste twee forumleden komen uit de hoek van de leveranciers. Peter van Merode is als general manager en vice president van Marc Global Services verantwoordelijk voor de Europese activiteiten. Jo Louvenberg heeft de leiding over de WMS-tak van CAL Consult. Transport+Opslag kreeg deze zes mensen al voor de Elsevier WMS-dag aan tafel en legde hen vier stellingen voor. De belangrijkste conclusies: de vraag van gebruikers verandert, een stukje maatwerk is nooit helemaal te voorkomen, de logistieke kennis van softwareleveranciers laat wel eens te wensen over en communicatie met de werkvloer is van levensbelang bij een implementatie.



Peter van Merode, Marc Global Services



Jeroen van den Berg, Jeroen van den Berg Consulting

STELLING 1

De stagnatie in de WMS-markt is meer dan een logisch gevolg van de algehele economische malaise.

Volgens Amerikaanse analisten is de markt niet alleen gestagneerd, maar zelfs gekrompen. Ze praten over percentages van vijf tot tien. En ze vertellen er niet bij dat WMS daarmee een buitenbeentje in de IT-markt is. Zelf valt me op dat het niet eens zozeer de vraag is die krimpt. Er worden op dit moment gewoon geen beslissingen genomen.

Ik zie dat bedrijven heel wat kosten besparen – soms wel 15 tot 30 procent – als ze een nieuw WMS-pakket implementeren. Meestal echter zijn die kostenbesparingen niet alleen het resultaat van het nieuwe WMS, maar ook van een iets andere manier van werken. Daarom proberen bedrijven nu het economisch wat minder gaat eerst deze winst te pakken, zonder direct een nieuw WMS aan te schaffen.

STELLING 2

Maatwerk is nog altijd noodzakelijk omdat standaard WMS-pakketten te weinig functionaliteit bieden.

Als maatwerk populair is, dan is dat niet bij logistiek dienstverleners. Die kiezen steeds vaker voor een standaardoplossing. Zij moeten snel kunnen schakelen als er een nieuwe klant komt en kiezen dus voor een makkelijk te implementeren oplossing. Zelf proberen wij maatwerk te vermijden door zoveel mogelijk functionaliteit aan een hoge mate van configureerbaarheid te koppelen.

Vijf jaar geleden was er nog heel veel sprake van maatwerk, ook al riepen WMS-leveranciers destijds ook al dat ze een standaardpakket hadden. In de jaren '98 en '99 was de markt 'booming' en is weinig aandacht besteed aan structurele productontwikkeling. Pas de laatste jaren zijn leveranciers bezig met het standaardiseren en makkelijker implementeerbaar maken van hun pakket.

STELLING 3

WMS-leveranciers hebben te weinig logistieke kennis om implementaties tot een goed einde te brengen.

Het ligt er ook een beetje aan welke rol je wilt spelen als leverancier. Wij zijn een logistiek automatiseringsbedrijf, geen logistiek adviesbureau. Dat onderscheid is soms moeilijk te maken. Sommige klanten willen dat wij hun logistieke proces gaan beschrijven, maar dat doen we alleen in het kader van de implementatie.

Essentieel in een project is het vertalen van magazijnprocessen in WMS-processen. Daarvoor heb je kennis van het pakket en de logistiek nodig. Bovendien moet je over goede adviesvaardigheden beschikken om samen met de opdrachtgever de processen te doorgronden. Een iets aangepaste werkwijze kan de efficiency verbeteren, maatwerk beperken en de implementatie vereenvoudigen.

STELLING 4

De mensen op de werkvloer krijgen nog te vaak een WMS-pakket van bovenaf door de strot geduwd.

Het gebeurt in geen enkel project meer dat de werkvloer er buiten wordt gelaten. Dat wil niet zeggen dat de acceptatie van een nieuw pakket geen probleem is. Zeker als de implementatie te lang duurt en er te veel aan het proces moet worden geschaafd, gaan mensen morren.

Magazijnmedewerkers zijn van nature wat terughoudend als een nieuw pakket moet worden geïmplementeerd. Ze hebben tien jaar lang op een bepaalde manier gewerkt en dat ging goed. Het is mijn ervaring dat wanneer je naar hun argumenten luistert en bepaalde veranderingen duidelijk toelicht, ze snel te motiveren zijn voor het project.



Stef de Bont, Road Air



Jo Louvenberg, CAL Consult



René van den Elsen, IPL Consultants



Robbert Lemmens,
Philips Lighting Distribution

Volgens mij is er meer aan de hand dan een algehele malaise. Tot voor kort was het managen van een magazijn het belangrijkste doel van een logistiek manager. Nu gaat het steeds meer om het managen van de totale keten. De activiteiten binnen de vier muren van het magazijn vormen steeds minder het hoofddoel. Dus wordt er minder geïnvesteerd in WMS.

Ik deel de analyse dat bedrijven investeringen uitstellen. Wij zien verder dat onze klanten tegenwoordig ook behoeftes hebben op andere punten dan alleen WMS. Software voor bijvoorbeeld order management. Of voor goederenstroombesturing over meer schakels heen. We komen ook logistiek dienstverleners tegen die hun verschillende dc's met elkaar willen laten communiceren.

Met WMS is het duidelijk anders gesteld dan met bijvoorbeeld ERP. In veel bedrijven wordt een ERP-pakket als noodzakelijk beschouwd, een WMS-pakket niet. Je staat er versteld van hoeveel grote magazijnen nog zonder WMS draaien. Bovendien gaat het bij WMS om relatief grote investeringen. Het blijkt in de praktijk toch lastig te zijn om die er doorheen te jassen.

Ik merk dat veel bedrijven lang niet zo ver zijn met het overzetten van al hun magazijnen op een nieuw WMS dan aanvankelijk werd gedacht. Wat ik ook merk is dat steeds vaker wordt gekozen voor uitbreiding van bestaande systemen. Bij Philips wordt elke keer weer opnieuw de overweging gemaakt: hebben we genoeg aan het bestaande ERP of hebben we een apart of vervangend systeem nodig?

Liever niet, maar het is niet anders. We staan ondanks alles nog steeds aan het begin van de ontwikkeling. Heel veel basisfunctionaliteiten zitten nog steeds niet in WMS. Maatwerk is nodig omdat mensen hun processen niet willen aanpassen aan het pakket, maar het pakket aan hun processen. Daarmee creëren ze een stukje veiligheid.

Ik kan heel goed begrijpen dat productiebedrijven met een redelijk stabiel proces voor maatwerk kiezen. Waarom zou je dan een standaardpakket aanschaffen waarvan je elk jaar een nieuwe versie moet implementeren? Van logistiek dienstverleners daarentegen kan ik me heel goed voorstellen dat ze mee willen gaan met de ontwikkelingen en dus voor standaard kiezen.

Volgens een eigen inventarisatie zijn er meer dan honderd leveranciers in de Benelux die claimen dat ze WMS leveren. Er is een groot aantal dat ooit in opdracht van een bedrijf een WMS op maat heeft gemaakt, maar daar niet bovenuit zijn gegroeid. Ik ken leveranciers die al jaren geen pakket meer hebben verkocht.

Met iedere regel maatwerk snijd je jezelf in de vingers voor de toekomst. Ik heb zelf bij een logistiek dienstverlener gezien dat er volop werd geworsteld met aanvullend maatwerk. Elke keer als er een nieuwe versie kwam van het standaard WMS-pakket, moest opnieuw al het aanvullend maatwerk worden geïnventariseerd. Wat moet bewaard blijven en wat past in de nieuwe versie?

Met name in de nazorg constateer ik een gebrek aan logistieke kennis. Tijdens de implementatie komen mensen over de vloer die weten hoe ze het pakket moeten aanpassen aan de logistieke processen. Maar als de implementatie is afgerond, wordt het systeem overgedragen aan de serviceorganisatie van de leverancier. En dan is ook vaak de kennis verdwenen.

Ik begrijp het probleem. Onze oplossing is heel simpel: mensen zo lang mogelijk in huis proberen te houden zodat er veel ervaring ontstaat in onze organisatie. We hebben een periode gekend van sterke groei en daarin was het moeilijk om overall mensen met ervaring te plaatsen. Nu we deze drempel gepasseerd zijn, slagen we er weer goed in.

Het gebrek aan logistieke kennis is natuurlijk een deel van ons bestaansrecht als adviseur. Voorafgaand aan een pakketselectie hoort nog een heel traject, waarin de logistieke processen moeten worden beschreven. Ik heb het idee dat veel pakketleveranciers niet tegen een klant durven te zeggen: kijk eerst eens wat beter naar dat voortraject. Daar zit immers een zeker risico in.

Er is inderdaad een gebrek aan logistieke kennis. Zeker in het geval van maatwerk komen er mensen over de vloer die het pakket goed kennen, maar niet precies weten waarover het gaat. Een ander probleem is het vertalen van een logistiek probleem in een IT-oplossing. Ik heb het meegemaakt dat leverancier en logistiek manager volkomen langs elkaar heen praatten.

De implementatie van een WMS-pakket wordt nog te veel als een technisch proces beschouwd. Er mogen geen bugs in de software zitten, het RF-systeem moet goed werken, enzovoort. Voor de softekant van de implementatie, een stukje change management, is vaak geen tijd. Dat duurt allemaal te lang.

Bedrijven met meer dc's onderschatten het belang van communicatie met de werkvloer nog wel eens. Het eerste dc is meestal geen probleem. Dan moeten processen nog beschreven worden en wordt er veel overlegd met de mensen in het dc. Maar als de andere dc's aan de beurt zijn, liggen de processen vast en wordt dit aspect soms vergeten.

Zelf heb ik die ervaring niet. Een pakketselectie duurt bij ons minimaal een half jaar en maximaal een jaar. Dat lijkt lang, maar die tijd is voor het grootste deel nodig om te communiceren met alle niveaus in de organisatie. En die communicatie is echt nodig.

Er zijn heel wat bedrijven die een adviesbureau inhuren voor de pakketselectie. Vaak bepaalt dan de adviseur welk pakket wel of niet wordt geïnstalleerd. Niet omdat dat pakket het beste is, maar omdat het adviesbureau een voorkeur heeft voor die leverancier. Dit laatste is niet goed, maar het gebeurt in de praktijk wel.

Exclusief onderzoek wijst uit:

Terughoudendheid troef

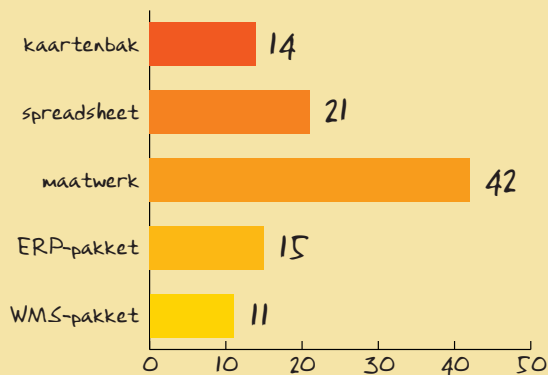
Er wordt door logistiek adviseurs en software-leveranciers heel wat afgepraat over warehouse management systemen (WMS). Maar hoe denken logistiek managers - de potentiële WMS-gebruikers - nu eigenlijk over het gebruik van software in het magazijn? Uit eigen onderzoek blijkt dat veel bedrijven een afwachtende houding aannemen.

Ook dit jaar liet Transport+Opslag aan de vooravond van de WMS-dag onder voorraadhoudende bedrijven de behoefte aan magazijnsoftware peilen. Ook dit jaar weer is onderzoeksbureau Magis ingeschakeld om 150 logistiek managers te ondervragen over het gebruik van warehouse management systemen (WMS). De ondervraagden zijn onderverdeeld in kleine bedrijven (tussen 20 en 100 werknemers) en grote bedrijven (meer dan 100 werknemers). Ook is rekening gehouden met de branche waarin de bedrijven actief zijn: productie, groothandel of logistieke dienstverlening.

Wat opvalt is dat het bedrijfsleven terughoudender is geworden met grote investeringen in magazijnsoftware. En dat terwijl kaartenbakken, spreadsheets en maatwerksystemen nog altijd ruim vertegenwoordigd zijn in het magazijn. Andere conclusie is dat veel bedrijven niet precies weten wat een WMS wel en niet kan. Leveranciers van magazijnsoftware hebben dus nog veel zendingswerk te verrichten.

Welk hulpmiddel gebruikt u voor de goederenadministratie?

(in procenten; meer antwoorden mogelijk)

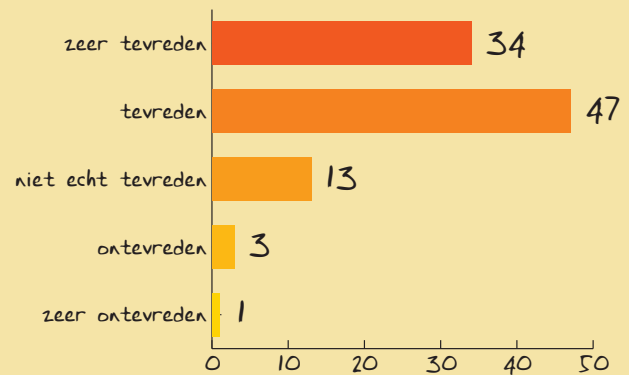


Maatwerk is nog altijd dominant in het magazijn. Ruim 40 procent van de bedrijven gebruikt een zelf ontwikkeld systeem om te registreren welke goederen op welke plaats liggen. Bij bedrijven met meer dan 100 werknemers is dit zelfs 62 procent. En deze percentages zijn al enkele jaren nagenoeg onveranderd. Dat geldt niet alleen voor productiebedrijven, maar ook voor typisch voorraadhoudende bedrijven zoals groothandels en logistiek dienstverleners. WMS-leveranciers hebben dus moeite om het aloude maatwerk uit te bannen. Zij komen

vooral nog niet verder dan een marktaandeel van 10 procent bij kleine bedrijven en 21 procent bij grote bedrijven. Opvallend is ook het aantal ERP-gebruikers. Over de WMS-modules van ERP-pakketten doen WMS-leveranciers nogal eens smalend. Vooral productiebedrijven, waar ERP volop is ingeburgerd, blijken hieraan in één op de vijf gevallen genoeg te hebben. De kaartenbak is bij grote ondernemingen vrijwel uitgebannen: nog slechts 4 procent van de bedrijven met meer dan 100 werknemers doet zijn goederenadministratie volledig zonder computer.

Bent u tevreden over het huidige hulpmiddel?

(in procenten)



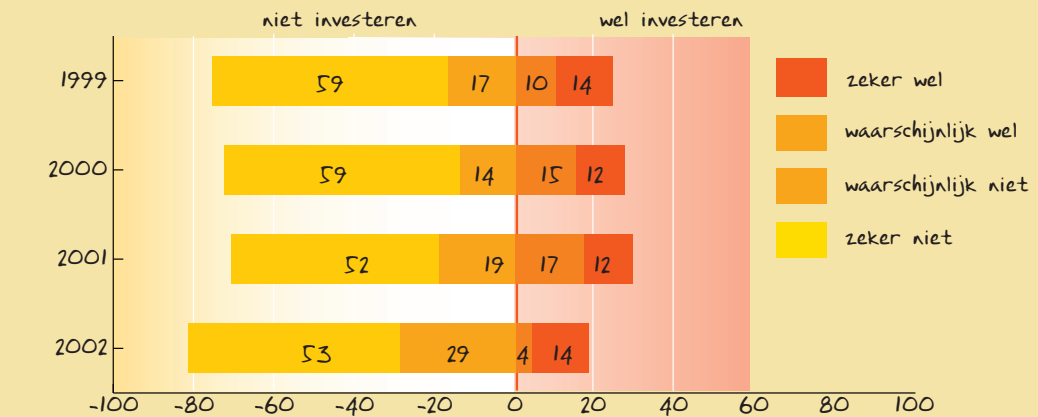
Eenderde van de ondervraagden is uiterst content over het hulpmiddel dat wordt gebruikt voor goederenadministratie. Dat is flink meer dan in voorgaande jaren. In 1999 en 2000 noemde nog maar 16 procent zich zeer tevreden, in 2001 was dat 21 procent. Blijkbaar hebben deze bedrijven de afgelopen jaren hun magazijnsoftware zodanig geoptimaliseerd dat ze op dit moment helemaal niets meer te wensen over hebben. Het hoge tevredenheidsgehalte is sowieso opvallend. Naast de grote groep zeer tevreden mensen vindt bijna de helft (47 procent) het wel

best hoe het gaat in het magazijn. Grootte maakt daarbij helemaal niets uit, wel de branche waarin het bedrijf actief is. Bij productiebedrijven is het aantal zeer tevreden bedrijven hoog (42 procent), bij groothandels laag (13 procent). Een verklaring is dat in productiebedrijven het magazijn een bijrol heeft en in handelsbedrijven een hoofdrol. Bovendien worden handelsbedrijven steeds vaker onder druk gezet om hun logistiek te verbeteren. Een hoge uitleveringsgraad en een korte doorlooptijd worden steeds belangrijker.

Gaat u het komende jaar investeren in magazijnsoftware? (in procenten)

Terughoudendheid is troef als het gaat om de aanschaf of uitbreiding van magazijnsoftware. De afgelopen jaren steeg het aantal bedrijven met investeringsplannen van 24 naar 29 procent, maar dit jaar valt opeens een terugval naar 18 procent te bespeuren. De zwakke economie heeft blijkbaar zo z'n consequenties voor de logistiek. Dit beeld wordt bevestigd door signalen van WMS-leveranciers, die bijna zonder uitzondering een moeilijk jaar achter de rug hebben.

Wie wat nauwkeuriger naar de cijfers kijkt, ziet dat vooral de twijfelers zijn afgehaakt. De groep be-

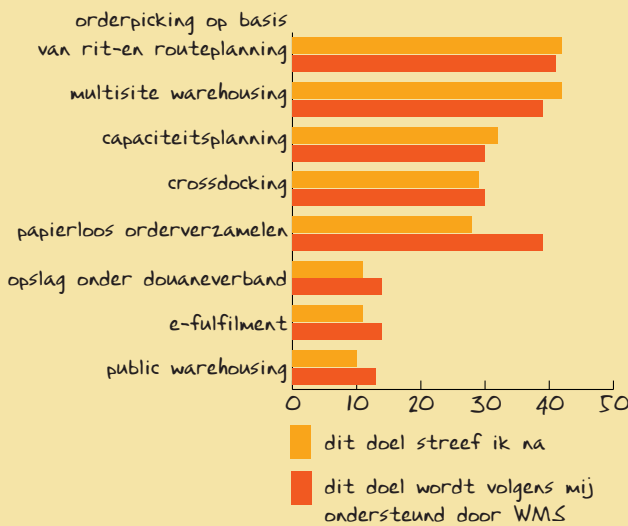


drijven die zeker weet dat ze gaan investeren - waarschijnlijk de bedrijven met vergevorderde plannen - is even groot als andere jaren. Die be-

drijven zetten hun investeringen dus door. De terughoudendheid is volledig terug te voeren tot de bedrijven die

het allemaal nog niet precies weten. Vorig jaar dacht nog 17 procent van deze groep dat het ging investeren, dit jaar nog maar 4 procent.

Aan welke WMS-functionaliteiten heeft u behoefte? (in procenten)



Ligt het aan de tekortkomingen van WMS-pakketten of aan de onwetendheid van gebruikers? Uit het onderzoek blijkt dat niet meer dan 30 procent denkt dat een WMS-pakket ondersteuning biedt op het gebied van capaciteitsplanning en crossdocking. Slechts 13 procent denkt dat een WMS-pakket van pas komt in public warehouses - dc's waarin voorraden van verschillende eigenaren zijn ondergebracht.

Een duidelijk antwoord op bovenstaande vraag geeft het onderzoek niet. Het lijkt echter aanmerkelijk dat de slechte score van

WMS voornamelijk voortkomt uit onwetendheid. De beoordeling van de functionaliteit van WMS-pakketten houdt gelijke tred met de behoefte aan die functionaliteit in het eigen magazijn.

Van de bedrijven die geen behoefte hebben aan een bepaalde functionaliteit, geeft ongeveer de helft eerlijk toe dat ze niet weten wat een WMS op dat punt vermag. De andere helft denkt dat een WMS daarvoor geen ondersteuning biedt. Alleen in het geval van papierloos orderverzamelen is de noodzaak van een WMS-pakket wat bekender.

Wat vindt u de belangrijkste voordelen van WMS? (in procenten)



De kosten zo laag mogelijke houden. Dat is waar het in een magazijn om draait. Voor bijna vier van de vijf logistiek managers is kostenverlaging de belangrijkste drijfveer. Slechts 47 procent denkt dat een warehouse management systeem daarbij helpt. De rest haalt onwetend zijn schouders op. Met andere woorden: meer dan de helft van de ondervraagden kan niet bevestigen dat automatisering leidt tot efficiënter werken. En dat is juist de boodschap die WMS-leveranciers al jaren uitdragen. Blijkbaar is die boodschap nog niet tot

alle uithoeken van het magazijn doorgedrongen. Opvallend is dat in deze tijden van schaarste op de arbeidsmarkt reductie van het personeelsbestand relatief laag staat op de ranglijst van na te streven doelen. En het lijkt al helemaal geen reden te zijn om een WMS aan te schaffen. De belangrijkste reden voor aanschaf is een gebrek aan voorraadbeheer. Iets meer dan de helft, 52 procent, denkt dat een WMS hierbij van hulp kan zijn. Dat is veel, gezien de onwetendheid op andere terreinen.