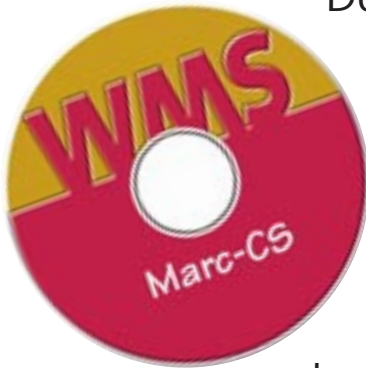


Wim Bosman stopt vijftien klanten in één



De allereerste versie van Marc-CS is geïmplementeerd bij een Amerikaans farmaceutisch bedrijf. In de afgelopen 14 jaar is het warehouse management systeem (WMS) echter in talrijke andere branches toegepast, zoals in de logistieke dienstverlening. Wim Bosman bijvoorbeeld heeft de afgelopen 5 jaar op een handvol na alle klanten overgezet op dit pakket.

46 Marcel te Lindert

Frans Zuidgeest en zijn team hebben inmiddels heel wat keren Marc-CS geïmplementeerd. “Rond de vijftien klanten draaien nu op dit WMS-pakket”, vertelt de manager van de afdeling Logistic Support bij Wim Bosman. “Er zijn nog drie of vier klanten die hier niet op draaien. Of ook die worden overgezet, is nog niet zeker. Bij sommige klanten is het volume zo klein of de operatie zo weinig complex, dat het de vraag is of implementatie zinvol is.” Het is 5 jaar geleden dat Wim Bosman in zee ging met Marc Global. Met het oog op de toekomst wilde de logistiek dienstverlener graag een standaard pakket hebben. Zuidgeest: “Als we vroeger een nieuwe klant kregen, werden er telkens weer stukjes maatwerk aan het systeem toegevoegd. Per klant ontstond op die manier een geheel eigen manier van werken. Met een standaard pakket dwing je echter een standaard manier van werken af.” Ondanks dat het WMS wordt ingezet in verschillende warehouses in 's-Heerenberg en Engeland, is het ingericht als een public warehouse. Het systeem telt één database en één locatiebestand, waarbij de locaties beginnen met drie cijfers die het betreffende warehouse aanduiden. Daarnaast zijn verschillende homezones gedefinieerd, die worden gebruikt

om een relatie te leggen tussen de klant en de locaties. Op deze manier kan worden vastgelegd dat de goederen van klant X alleen kunnen worden toegewezen aan een locatie in homezone A. Door verschillende homezones te bundelen in groepen, is het mogelijk een opslaglocatie te benutten voor meer opdrachtgevers.

KLANT VOOR KLANT

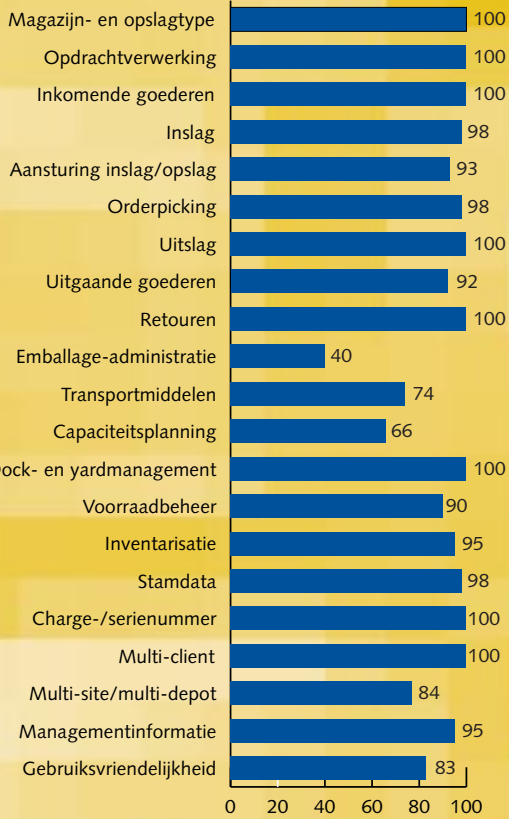
“Sommige voordelen zijn echter moeilijk in geld uit te drukken, zoals bijvoorbeeld de uitstraling naar klanten. We hebben eens een nieuwe klant gekregen die in Amerika voor de keus stond hetzelfde pakket te implementeren. Het is echter moeilijk te zeggen of die klant niet voor ons had gekozen als we een ander pakket hadden aangeschaft”, zegt Zuidgeest. Wim Bosman heeft het systeem klant voor klant geïmplementeerd, waarbij nieuwe klanten voorrang kregen. De eerste implementatie is nog geheel onder projectmanagement van Marc Global uitgevoerd, waarbij Zuidgeest en zijn collega's over de schouder hebben meegekeken. De tweede implementatie is door beide partijen samen uitgevoerd, terwijl vanaf de derde implementatie het werk grotendeels door Wim Bosman is gedaan. Marc Global wordt nu

Allround WMS

Hoewel het pakket van Marc Global in 1989 speciaal is ontwikkeld voor een farmaceutisch bedrijf in de Verenigde Staten, is het nu uitgegroeid tot een allround WMS. Tot de klantenkring behoren bijvoorbeeld autofabrikanten als Ford en Volvo en logistiek dienstverleners als Danzas (nu DHL) en TNT. Het allround karakter blijkt ook uit de score van het pakket volgens het online selectietool van Fraunhofer IML en IPL Consultants op www.warehouse-logistics.com. Alleen het beheer van emballage (pallets, rolcontainers, kratten, etc.) is onder de maat. Ook capaciteitsplanning, het beheer van interne transportmiddelen en het aansturen van meerdere magazijnen en dc's is voor verbetering vatbaar. Bij het berekenen van de score is aan elke functionaliteit een gemiddeld gewicht toegekend.



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



Score is gebaseerd op versie 8.2 van Marc-CS
* De score is slechts een indicatie van de mogelijkheden van het pakket. Voor een magazijn met specifieke kenmerken kan de score per functionaliteit heel anders uitvallen
Bron: www.warehouse-logistics.com, 2002/2003.

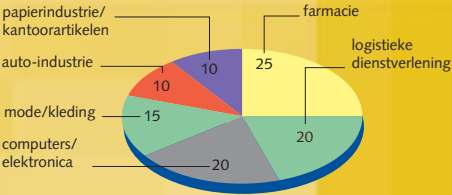
Referenties van Marc Global

Het WMS-pakket Marc-CS is 14 jaar geleden ontwikkeld door BDM International, een Amerikaans IT-bedrijf dat in december 1997 werd overgenomen door het technologieconcern TRW. Omdat de WMS-divisie een buitenbeentje was binnen TRW, een toeleverancier van de auto-industrie en het Amerikaanse leger, werd deze tak in oktober 2000 met steun van financieringsmaatschappij Washington Investment Partners verzelfstandigd. Inbegrepen bij die verzelfstandiging was ook Face, het dochterbedrijf van TRW dat Marc-CS in Europa implementeerde. De nieuwe onderneming Marc Global staat sinds de verzelfstandiging onder leiding van de Nederlander Theo Kremers, één van de oprichters van Face.

- Leverancier: Marc Global
- Pakketnaam: Marc-CS
- Omzet wereldwijd in 2002: 30 miljoen euro, waarvan 50 procent bij bestaande en 50 procent bij nieuwe klanten
- - 15 procent uit licentie-inkomsten en 85 procent uit advies/service/onderhoud
- Aantal medewerkers in Nederland: 100
- Aantal klanten in Nederland: minstens 35
- Aantal implementaties in Nederland: minstens 35, waarvan 5 in 2002
- Aantal implementaties wereldwijd: minstens 200, waarvan 20 in 2002

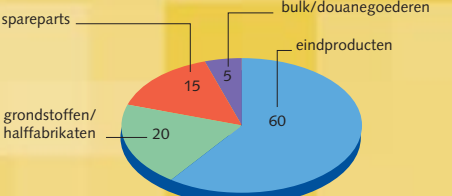
Referenties in volgende branches

(als percentage van de omzet in 2002)



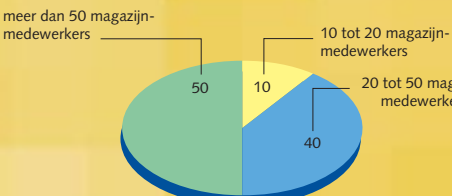
Referenties in de volgende magazijntypen

(als percentage van de omzet in 2002)



Referenties in de volgende bedrijfsgroottes

(als percentage van de omzet in 2002)



alleen nog maar ingehuurd voor wat consultancy-uren. “Nu we een beetje bekend zijn met het systeem, is het relatief makkelijk te implementeren. De laatste implementaties hebben we helemaal zelf gedaan”, vertelt Zuidgeest. In december is Wim Bosman gemigreerd naar een nieuwe versie omdat de ondersteuning van de in 1998 aangeschafte versie afloopt en behoefte was aan nieuwe functionaliteit, zoals de mogelijkheid om zelf dialogen voor communicatie met de RF-terminals te schrijven.

MEEPRATEN

Met de nieuwe versie is ook de overstap gemaakt van 'character-based' schermen zoals bij DOS naar grafische user-interfaces à la Windows. Zuidgeest was verrast door de snelheid waarmee de circa honderd gebruikers de nieuwe manier van werken hebben opgepikt. “Nieuwe medewerkers worden bijvoorbeeld ‘on the job’ opgeleid. Met een paar tips van collega's kunnen ze vrij snel aan de slag.” Het team van Zuidgeest telt vier mensen. Die verzorgen niet alleen de nieuwe implementaties, maar ook het eerstelijns support. De calls kunnen eventueel worden doorgesluist naar het Marc Solution Center, dat voor de tweede-

lijns support zorgt. Zuidgeest: “In het onderhoudscontract is onderscheid gemaakt tussen ‘minor calls’ en ‘major calls’. Een major call treedt bijvoorbeeld op als de database down is en er acuut hulp nodig is. Dat vraagt om korte responstijden. Zo’n major call is het afgelopen jaar echter nog nauwelijks voorgekomen.” Over de relatie met Marc heerst tevredenheid bij Wim Bosman. Zo krijgt de logistiek dienstverlener voldoende gelegenheid om in gebruikersgroepen mee te praten over toekomstige ontwikkelingen en gewenste functionaliteiten. Daarnaast is er veel communicatie over de geboden ondersteuning. Aan het migratieproject in december is bijvoorbeeld direct een evaluatieproject gekoppeld. “Er is in het verleden wel eens wat verschil van inzicht over de follow-up door Marc geweest. Dan hadden wij het gevoel dat een bepaalde call ‘major’ was, terwijl die niet als zodanig door Marc werd behandeld”, aldus Zuidgeest. “Maar inmiddels hebben we zelf al wat meer kennis ontwikkeld. De calls die we nu nog doorgeven, zijn van een andere orde.”

Wilt u fungeren als referentie-adres voor uw WMS-leverancier of anderszins reageren: marcel.te.lindert@reedbusiness.nl