

Retouren Neckermann lopen gestroomlijnd



Een gebruiker van het logistieke systeem

Icam is er in Nederland nog niet. In Duitsland daarentegen zijn er genoeg. Eén van hen is Neckermann Versand, dat vanuit Frankfurt bijna een half miljoen artikelen per dag verzendt. Een groot deel daarvan komt weer terug in het geautomatiseerde retourcentrum, dat wordt aangestuurd met Icam.

Marcel te Lindert

Even een broek of een trui passen is helaas niet mogelijk bij een postorderbedrijf. Met als gevolg dat mensen pas na ontvangst van hun bestelling tot de conclusie komen dat die ene broek net een maatje te klein is of dat die ene trui toch niet helemaal kleurt bij de garderobe. Van alle kledingstukken die Neckermann verzendt, komt daarom 40 tot 45 procent retour. Bij schoenen en andere producten ligt dat tussen de 5 en 15 procent. Per dag betekent dat zo'n 110 tot 125 duizend retouren. "Die artikelen worden ingenomen, opgeknapt en weer verkoopbaar gemaakt. Of vernietigd, als dat eerste niet meer mogelijk is", zegt Wilhelm Christiani, Abteilungsleiter Fördertechnik van het Duitse postorderbedrijf Neckermann. Om de retouren efficiënt te kunnen verwerken, heeft Neckermann in 2001 aan de rand van Frankfurt een speciaal retourcentrum gebouwd. In dit 33 miljoen euro kostende pand werken 400 mensen, die in één ploeg van 7,5 uur maar liefst 90.000 artikelen kunnen verwerken. De logistiek in dit sterk geautomatiseerde centrum wordt aangestuurd met Icam, het logistieke systeem van Atos Origin. "Wij werken al sinds de bouw van ons eerste hoogbouwmagazijn in 1984 samen met Atos Origin", vertelt Christiani, die er meteen aan toevoegt dat de keuze voor Atos Origin geen vanzelfsprekendheid is. "Voor elk project vragen we telkens

weer opnieuw offertes aan bij verschillende leveranciers. Tot nu toe hebben we echter altijd weer voor Atos Origin gekozen. Voordeel is dat deze partij ons kent. En als de prijs klopt, waarom zouden we dan nog met een andere partij in zee gaan?"

500 MILLISECONDEN

Het retourcentrum beslaat twee etages. Op de begane grond komen de retouren binnen. Via een conveyor gaan ze naar de tweede etage, waar zich vier verwerkingseenheden bevinden. Elke verwerkingseenheid bestaat uit een crossbeltsorter, die aan de hand van barcodes de pakketten naar één van de bijbehorende werkplekken stuurt. Als het product opnieuw kan worden verkocht, wordt het opnieuw verpakt, krijgt het een nieuw etiket en gaat weer dezelfde sorter op. Vervolgens gaat het artikel terug naar de begane grond, waar een andere crossbeltsorter staat. Daar worden de artikelen gesorteerd op pickzone, de plek in de orderverzamelhal waar ze weer op voorraad worden gelegd. In kratten en per vrachtauto gaan de artikelen naar deze hal een paar honderd meter verderop. De rol van Icam is in dit retourcentrum beperkt tot de aansturing van de conveyors en de sorters. Informatie over de klanten en bestellingen ligt allemaal opgeslagen in het bovenlig-

Nieuw in Nederland

Het warehouse management systeem Icam is pas sinds dit voorjaar in Nederland verkrijgbaar. In Duitsland is het systeem al 25 jaar op de markt en via overnames in bezit gekomen van Atos Origin.

De IT-dienstverlener noemt Icam liever geen pakket, maar een toolbox. Icam+ bestaat namelijk uit een serie losse modules, waarmee volgens Atos Origin maatwerk kan worden benaderd. Ander kenmerk van Icam is dat het tegelijkertijd een warehouse management en warehouse control systeem is. Met andere woorden: met het systeem kan het complete magazijnproces worden geautomatiseerd, vanaf de aansluiting met een ERP-pakket tot aan de integratie met de PLC's van material handling systemen. Behalve bij Neckermann wordt het systeem ook gebruikt in acht dc's van supermarkten Metro, het luchtpostcentrum van luchthaven Frankfurt, het spare parts-dc van Bosch Siemens en het hoogbouwmagazijn van logistiek dienstverlener PharmaLog.

De score is gebaseerd op het continue onderzoek naar de functionaliteit van WMS-pakketten dat wordt uitgevoerd door IPL Consultants en Fraunhofer IML. Met behulp van de site www.warehouse-logistics.com is de functionaliteit van Icam geprojecteerd op een profiel dat is opgesteld door de onderzoekers. In dat profiel zijn de eisen en wensen vastgelegd zoals zij die over het algemeen tegenkomen bij postorderbedrijven zoals Neckermann Versand.

Bijzondere eisen zijn gesteld aan de ondersteuning van de afdeling inkomende goederen door middel van ASN (advances shipping notes). Ook aan de ondersteuning

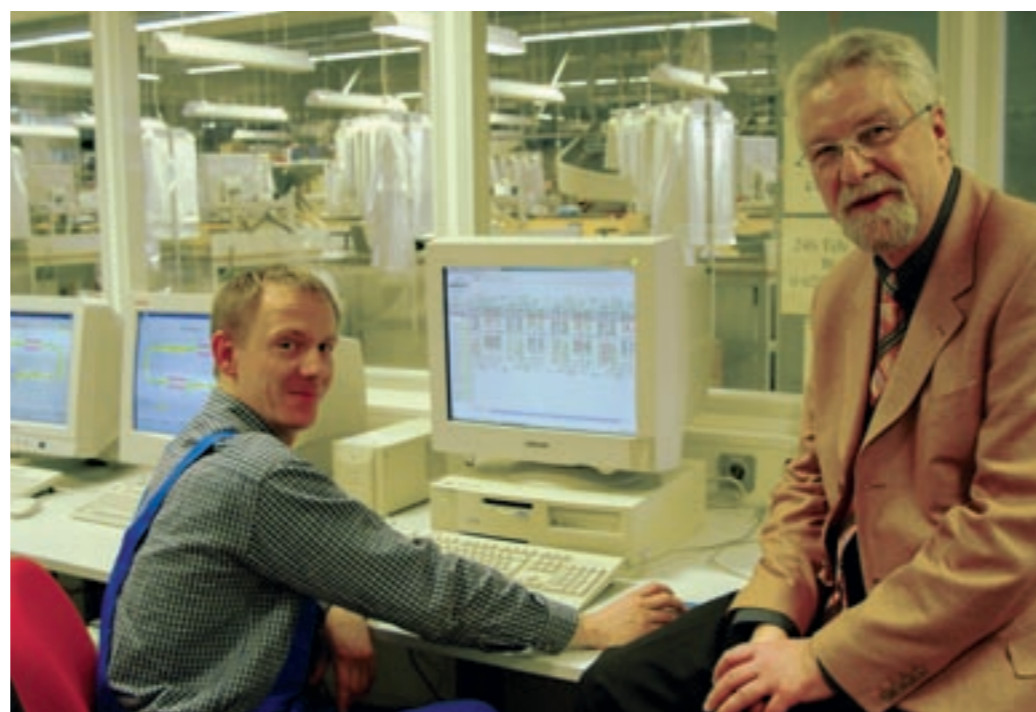
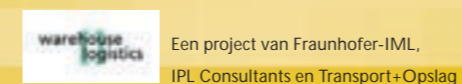
Score Icam

(in procenten: getal tussen haakjes geeft het gewicht aan dat aan de functionaliteit is toegekend)



van verschillende pickmethoden en aan de verwerking van retourgoederen zijn hoge eisen gesteld.

Bron: www.warehouse-logistics.com



Wilhelm Christiani van Neckermann (r) naast het scherm waarop het hele logistieke systeem is gevisualiseerd: "Ik kan altijd achterhalen wat er met een artikel is gebeurd"

Groot door fusies en overnames

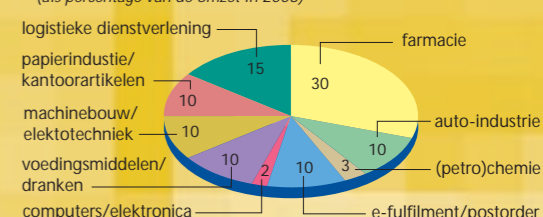
Atos Origin is in oktober 2000 ontstaan uit de fusie van de IT-dienstverleners Atos uit Frankrijk en Origin uit Nederland. In de zomer van 2002 kreeg het bedrijf er een adviestak bij dankzij de overname van KPMG Consulting in Nederland en Engeland. In januari van dit jaar werd het aantal medewerkers en de omzet bijna verdubbeld dankzij de overname van de Schlumberger Sema Group, eveneens een IT-dienstverlener.

Slechts een klein deel van de medewerkers houdt zich bezig met warehouse management systemen. In Duitsland werkt een team van 150 mensen aan de ontwikkeling en implementatie van Icam+. In de Benelux houden zich 120 mensen bezig met projecten op het gebied van manufacturing execution en warehouse management systemen. Daarnaast is er een grote SAP-afdeling die ook de WMS-module van SAP implementeren.

- **Leverancier:** Atos Origin
- **Pakketnaam:** Icam
- **Omzet 2003:** 3 miljard euro, waarvan 961 miljoen uit Nederland
- **Omzetverdeling:** 50 procent uit IT-beheer, 41 procent uit systeemintegratie en 9 procent uit advies
- **Aantal medewerkers:** wereldwijd 47.000, waarvan 9000 in Nederland
- **Aantal WMS-klanten in Nederland:** 50
- **Aantal WMS-klanten wereldwijd:** 450

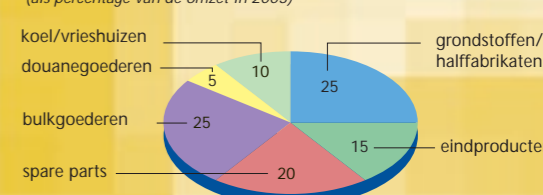
Referenties in de volgende branches

(als percentage van de omzet in 2003)



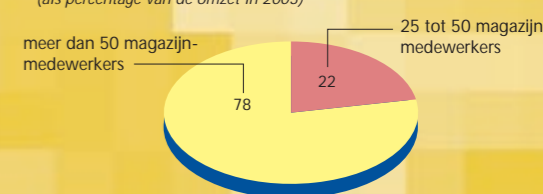
Referenties in de volgende magazijntypen

(als percentage van de omzet in 2003)



Referenties in de volgende bedrijfsgroottes

(als percentage van de omzet in 2003)



* Alle gegevens behalve de omzet en het aantal medewerkers zijn gebaseerd op de activiteiten van Atos Origin in 2003 en dus exclusief de activiteiten van de in januari overgenomen Schlumberger Sema Group. Het aantal WMS-klanten betreft ook implementaties van andere warehouse management systemen dan Icam.

gende IT-systeem. Als de barcode op een pakketje wordt gescand, vraagt Icam aan het host-systeem wat er met dat pakketje moet gebeuren. Het host-systeem geeft vervolgens aan om welk artikel het gaat en naar welke werkstation het moet worden gestuurd. Dat moet razendsnel gebeuren. "Na een scan heeft het systeem slechts 500 milliseconden om te beslissen waar het pakket naartoe moet. Duurt het langer, dan moet het pakketje nog een rondje maken. Dat komt echter maar heel zelden voor."

In het begin heeft Neckermann wat problemen gehad met die communicatiesnelheid. Christiani: "In de testfase hebben we een simulatie gedraaid met drie werkplekken. In werkelijkheid hebben we echter driehonderd werkplekken. Dat er opstartproblemen zijn is echter normaal, daar houd je rekening mee."

VISUALISEREN

Christiani is tevreden over Icam, vooral over de grote hoeveelheid informatie die wordt vastgelegd. Doordat Icam na elke scan communiceert met het host-systeem, wordt elke handeling geregistreerd. "Ik kan altijd achterhalen wat er met een artikel is

gebeurd: waar het is ingeslagen, naar welke werkplek het is gegaan, etc", zegt Christiani. "Als een artikel wel langs een werkstation is geweest, maar nooit bij expeditie is aangekomen, weet ik dat het van de sorter is afgepakt of dat het er is afgevallen." Atos Origin heeft wel wat maatwerk moeten maken voor Neckermann. Christiani wilde graag een tool waarmee het hele lopende proces wordt gevisualiseerd. Het complete material handling systeem wordt nu grafisch weergegeven op een scherm in de controleruimte. Door op een onderdeel van het systeem te klikken, kan op een bepaalde afdeling worden ingezoomd. Middels verschillende kleuren is exact te zien, welke werkstations zijn bezet, welke verwerkingseenheden extra mensen nodig hebben en waar een storting optreedt. Heeft Neckermann dan wel eens last van storingen? "Vorige week nog konden we een keer geen verbinding maken met het host-systeem. Dan bellen we echter één van onze contactpersonen bij Atos Origin op. Wij kunnen hem dag en nacht bellen", zegt Christiani. "Het systeem heeft echter nog niet één keer helemaal plat gelegen. Godzijdank." ■

Reacties: marcel.te.lindert@reedbusiness.nl