Datum: 25.09.2023

Interview met Customer Engagement Supply Chain Manager Benelux

**Waar komen alle producten vandaan?**

Wij hebben in principe verschillende producten in verschillende landen en continenten staan. In Europa staan de fabrieken in Frankrijk, Italie en Polen. Vanuit daar worden de producten met onze eigen vervoer naar het magazijn in Tiel getransporteerd. Vanuit daar zorgt KN ervoor dat de producten op de juiste plek worden gestald.

**Wat doet KN?**

Kuehne Nagel is onze logistieke dienstverlener die wij in hebben gehuurd voor verschillende zaken, namelijk: Transport, opslaan van onze producten en het CO-packen. Co-packen houdt in dat er producten vanuit het buitenland komen, die vervolgens opnieuw verpakt moeten worden omdat er nog een actie sticker op moet, of omdat deze in sommige winkels (vooral in Belgie) per een ander verpakkingshoeveelheid gaan.

Hoe zit het retourproces in elkaar?

Het kan natuurlijk zijn dat producten door klanten geretourneerd worden. Dit kunnen verschillende redenen hebben, namelijk:

* Manco: dit houdt in dat er producten ontbreken en/of niet bij de klant is geleverd.
* Schade: Tijdens het transporteren zijn er producten beschadigd bij de klant aangekomen
* Weigering: het kan voorkomen dat klanten sommige pallets weigeren doordat er iets fout is met de pallet (bijvoorbeeld verkeerde informatie staat erop) of de producten zijn op elkaar gestapeld terwijl dit niet mag. Ook kan het voor komen dat er meerdere soorten producten op een pallet staan, wat de klant niet wilt.
* Onderling afspraak: Het kan voorkomen dat er onderling met een klant is afgesproken dat zij de overgebleven producten die tijdens een actie in de winkel niet is verkocht, geretourneerd mogen worden.

**Hoe wordt er gepickt bij KN?**

Een dag voordat een betreffende order naar de klant getransporteerd moet worden, wordt er gepickt door het magazijn personeel. Dit kan op drie manieren gebeuren, namelijk:

* Door een vorheftruck. Deze kan alle volle pallets picken en het naar de juiste plek brengen waar de gehele order tijdelijk wordt opgeslagen.
* Door een ALP. Dit is een soort machine die lagen van een pallet afhaalt. Mochten er twee lagen van Elmex tandpasta nodig zijn voor een order, dan wordt er van een volle pallet twee lagen eraf gehaald, en deze op een pallet neergezet (met meerdere palletlagen van andere producten) en bij de rest van de order geplaatst.
* Dozen picken. Het kan zijn dat er dozen worden besteld ipv hele lagen of pallets, omdat een klant simpwel weg niet meer nodig heeft. Deze dozen worden door een persoon gepickt en op een pallet neergezet.

**Wat gebeurd er nadat een klant een order heeft ingeschoten?**

Het ligt eraan of dit via een EDI-link is gebeurd, of via de mail. Indien het door een EDI- link is gebeurd moet het gecheckt worden. Wanneer er een order via de mail wordt gestuurd, moet dit handmatig in het SAP-systeem gezet worden. Als hier foutmelding aan bod komen, kunnen die vaak ter plekke opgelost worden. Bij EDI werkt dat niet zo, omdat wij de foutmeldingen op dat moment niet zien.

Elke dag worden de orders die twee dagen later verzonden moeten worden naar de klant, gecheckt op foutmeldingen. Als een order via EDI foutmeldingen heeft gekregen, wordt dat tijdens deze check zichtbaar gemaakt. In dit ovezicht is er te zien of er bepaalde prijzen missen, of er veranderingen in sku’s zijn of dat er geen voorraad blijkt te zijn. Hierop kan vervolgens op geanticipeerd worden.

In de ochtend worden er 2 bop’s uitgedraaid die aangeeft welke aantallen en producten naar welke klant moeten. De definitieve lijst wordt via een deliverie naar KN gestuurd. Zij picken de order en sturen vervoglens een Picking Confirmation terug met de definitieve aantallen die daadwerkleijk zijn gepickt. Deze worden dan ook gefactureerd naar de klant.

**Wat is daadwerkelijk het probleem?**

Het probleem is dat vele klanten best veel losse dozen bestellen die uiteindelijk door Kuehne Nagel allemaal gepickt moeten worden. Er is een bepaald tarief die geldt voor CP indien er gepickt moet worden. Elke doos kost ons een bepaald hoeveelheid geld. Al het geld opgeteld komt er waarschijnlijk een best groot bedrag uit wat eventueel bespaard kan worden. Verder merken we dat de bezettingsgraad van vooral de grote klanten zoals AH en ASW niet per se heel hoog is. Dit merken we doordat er best veel ritten daarheen worden gereden en vooral AH ook veel spoedorders er doorheen wilt krijgen. Doordat klantvriendelijkheid voor ons belangrijk is accepteren we deze meestal, maar dit heeft natuurlijk wel invloed op de totale bezettingsgraad.

**Wat wil je uiteindelijk bereikt hebben?**

Het zou top zijn als er gekeken kan worden welke klanten ervoor zorgen dat de pickkosten hoog zijn. Verder zou het ook fijn zijn als er zicht komt op welke producten vaak verkeerd besteld worden. Wat betreft de bezettingsgraad is het goed om te weten wat daadwerkelijk de bezettingsgraad is en hoe dit verbeterd kan worden. De CO2-uitstoot die hierbij gepaard gaat is uiteraard goed om duidelijkheid over te hebben.

**Interview Customer Service**

Dit is een interview met de persoon die de customer service uitvoert. Dit houdt in dat zij de Customer Service mailtjes bijhoudt en ook andere taken uitvoert. Haar taken zijn heel breed en ondersteunt anderen bij hun werk.

**Wat is volgens jou het probleem?**

Doordat ik orders invoer krijg ik een keer in de zoveel tijd orders van bepaalde klanten doorgestuurd die handmatig in het systeem gezet moeten worden. Een van de klanten is Plein. Dit is een E-commerce klant die vrijwel altijd veel verschillende producten besteld. Maar van elk product bestellen zij een kleine hoeveelheid wat geen volledige palletlaag is. Dit moet dus voor een groot deel allemaal met de hand gepickt worden wat ons dus veel geld kost. Van de andere klanten weet ik niet precies of zij gunstig of ongunstig bestellen.

Vervolgens krijg ik in mijn inbox regelmatig tijdswijzigingen binnen. Dit houdt in dat Kuehne Nagel orders/ zendingen bij elkaar wilt voegen omdat dit waarschijnlijk te kleine orders zijn om in 1 vrachtwagen te transporteren. Zij willen natuurlijk zo’n vol mogelijke wagen kunnen laten rijden. Dit is het meest efficient. Het enige is dat zij natuurlijk ook rekening moeten houden met de laad en los tijden van andere klanten. Zij moeten dus zorgen dat dit aansluit op de rest van de planning die dag.

**Hoe veel last heb je hiervan?**

Wat betreft de pickkosten zelf heb ik niet heel veel last aangezien ik dat natuurlijk niet uit eigen zak hoef te betalen. Wel zie ik tijdens het invoeren van de orders dat het vaak hele kleine aantallen zijn die er besteld worden, waarvan ik weet dat het veel geld gaat kosten. En logistiek gezien is het ook niet heel handig omdat losse dozen meer risico hebben op schade/ verlies. Het is wel dat ik de tijdswijzigingen binnenkrijg, en deze vervolgens naar de klant gestuurd moet worden. Dit kost veel tijd en moeite aangezien wij op antwoord van de klanten moeten wachten. Bovendien kan het niet altijd omdat de klant dan niet genoeg capaciteit heeft.

**Wat zou volgens jou de oplossing zijn?**

Ik zou niet per se een oplossing hebben maar het zou fijn zijn als er wel iets aan verbeterd kan worden. Al is het inzicht creeeren in de klanten die ongunstig bestellen en hoe ver zijn dan af zitten van een volledige pallet of palletlaag. Indien dit beken is kan hier natuurlijk in het vervolg op geanticipeerd worden. Dit geldt hetzelfde voor de bezettingsgraad. Er is voor nu nog geen inzicht in wat nou eigenlijk de bezettingsgraad is, en of dit verbeterd kan worden. Indien dit bekend is kan er gekeken worden of er een oplossing voor is, of dat er niets aan te doen valt.