Timaflu

**Huidige situatie**

Is een groothandel met een behoorlijk assortiment medicijnen. Ze levert alleen aan apothekers die op hun beurt zorgen voor de verdere verspreiding van het medicijn in kwestie. Timaflu is een bedrijf met 15 medewerkers en wil een grotere speler worden in wereld van de medicijngroothandelaren. Het bedrijf wil dus groeien.

Het bedrijfspand waar ze nu in gevestigd zijn is dan ook op de groei gekocht. Kantoorruimte is er te over, de helft wordt niet gebruikt. Het magazijn heeft een klimaatregeling en is dus ideaal voor de opslag van medicijnen. Het is 25 meter lang, 30 meter breed en 5 meter hoog. Van het vloeroppervlak wordt nu voor ongeveer 60% gebruikt, van de hoogte nog geen 30%. De gangen in het magazijn zijn “genummerd” van A t/m H. Elke gang heeft schappen 20 schappen, 10 aan de kantoor kant en 10 distributie kant. Hieronder een schets van het bedrijf:

Kantoor

**A**

**B**

**C**

**D**

**E**

**F**

**G**

**H**

Distributie

Hoek

Hoewel er niet sprake is van strikt gescheiden afdelingen binnen Timaflu is er toch een soort verdeling van de medewerkers. Die is als volgt:

* Verkoop: 5 (orderregistratie)
* Magazijn: 2
* Distributie: 1
* Acquisitie: 1 (binnenhalen van nieuwe apothekers)
* Inkoper: 1 (prijsafspraken maken met de medicijnfabrikanten)
* Directie: 2
* Administratie: 3

Timaflu heeft 50 à 60 klanten die telefonisch hun bestellingen doorgeven. Voor 16.00 uur besteld betekent dat het de volgende dag voor 12.00 uur geleverd wordt.

Een telefonische bestelling wordt genoteerd op een voorbedrukt formulier. Op het formulier worden de volgende zaken ingevuld: Klantnaam, adresgegevens van het afleveradres, adresgegevens van het betaaladres gevolgd door alle bestelgegevens.

Per bestelregel wordt genoteerd wat er besteld wordt: artikelnummer, naam van het artikel, het bestelde aantal en de prijs.

Nadat de order is opgenomen wordt de totaalprijs van de order berekend. Bij een order van

€ 500,- of meer wordt een korting gegeven van 5% over het totaalbedrag van de order. Over het bedrag wat er dan staat wordt nog eens klantkorting berekend. Er worden overigens nogal wat fouten gemaakt met deze berekeningen.

Een klantkorting is gekoppeld aan de jaaromzet die een bepaalde klant heeft en wordt één maal per jaar, op 31 december, bepaald voor het jaar daarop. Zie onderstaande tabel:

|  |  |
| --- | --- |
| Jaaromzet | Kortingspercentage |
| < € 10.000,- | 5,00% |
| >= € 10.000,- en  < € 20.000,- | 10,00% |
| >= € 20.000,- | 15,00% |

Als het invulformulier helemaal afgewerkt is kan het naar het magazijn. Een paar keer per dag worden alle formulieren op een stapel neergelegd in het magazijn. De magazijnmedewerkers verwerken vervolgens de orders. Ze pakken de bovenste order en verzamelen alle medicijnen totdat de order compleet is. Voor het verzamelen gebruiken ze een soort winkelwagentje waarmee ze (soms letterlijk) door het magazijn crossen. Als een order compleet is wordt deze verpakt in grote dozen, formaat verhuisdoos. Op deze dozen wordt een sticker geplakt waarop het afleveradres en de klantnaam wordt geschreven. Dan worden de dozen naar de distributiehoek gebracht en gaat het invulformulier terug naar het kantoor waar de administratie aan de hand van het invulformulier een factuur maakt en deze zo snel mogelijk opstuurt naar de desbetreffende apotheker.

Als blijkt dat een product niet meer in het magazijn aanwezig is wordt het product gemarkeerd op het invulformulier. De order wordt wel verder afgewerkt en geleverd. De ontbrekende producten worden direct besteld en op het invulformulier wordt aangegeven wanneer de medicijnen geleverd kunnen worden. Omdat de klant niet weet dat er producten niet op voorraad zijn gaat het invulformulier terug naar de afdeling verkoop. Zij nemen contact op met de klant en maken een afspraak over de producten die nu niet geleverd kunnen worden. De contactpersoon van de klant wordt gebeld en deze heeft de keuze om een product niet af te nemen of om het wel af te nemen. In het laatste geval moet de klant moet een paar dagen wachten. Bij elk product wordt de keuze aangegeven. Indien de order geen producten meer bevat die geleverd hoeven te worden, dan gaat het invulformulier naar de administratie. Moeten er nog wel producten geleverd worden, dan gaat het formulier terug naar het magazijn.

Het op orde houden van de voorraad is natte vinger werk. De magazijnmedewerkers doen dit op gevoel en hoewel het niet vaak voor komt gebeurt het toch wel eens dat een product op is. Het bestellen van producten wordt door de magazijnmedewerkers gedaan. Zij hebben hiervoor een lijst waarin producten zijn gekoppeld aan fabrikanten. De volgende gegevens van een fabrikant zijn bekend: naam, adresgegevens, contactpersoon, telefoonnummer, internetadres waar besteld kan/moet worden.

De bestelde medicijnen worden afgeleverd in de distributiehoek. Van daaruit worden ze zo snel als mogelijk in het magazijn opgeslagen.

Sommige artikelen moeten eerst in grootverpakkingen gedaan worden en worden daarna pas in het magazijn opgeslagen.

De lijst van fabrikanten wordt op orde gehouden door de inkoper. Hij verstrekt één keer per week een nieuwe lijst aan de magazijnmedewerkers.

In het magazijn heeft men nog wat andere informatie nodig dan in de rest van het bedrijf. Zo is van elk product is bekend wat het formaat van de grootverpakking is. En van elk product weet men op welk locatie het staat, bijvoorbeeld C17.

De klanten van Timaflu krijgen elk kwartaal een nieuwe productcatalogus waarin van elk product de productgegevens (alleen grootverpakkingen) staan beschreven zoals:

* naam van het medicijn
* hoeveelheid werkzame stof (dat kunnen er meerdere zijn)
* bestelcode
* prijs (van de grootverpakking)
* de soort verpakking (doos, strip in doos, fles van glas of plastic, verstuiver, injectienaald, enzovoort)
* aantal detailhandelsverpakkingen dat in een grootverpakking zit
* omschrijving van het medicijn kort
* omschrijving van het medicijn lang
* minimale bestelhoeveelheid

**De nieuwe situatie**

Aan de werkwijze in de huidige situatie mankeert niet zoveel, vinden de medewerkers. Alleen het geklieder op het invulformulier is men wel een beetje beu. Men hoopt dat met ICT het invulformulier tot de verleden tijd zal behoren en dat een aantal zaken wat gestroomlijnder zal gaan lopen. Dat betekent dat de telefonische verkoop blijft, misschien wordt dit in een later stadium aangevuld met directe verkopen via het internet.

Men heeft wel bedacht dat het handig is als je weet wat de orderstatus is. Bijvoorbeeld: wordt verzameld, verstuurd, backorder, enz. Verder is het prettig dat adressen vanuit één plaats beheerd worden en dat er geen schrijffouten en berekeningsfouten meer gemaakt worden.

In het magazijn gaat wel veel veranderen. Daar gaan robots gebruikt worden. In eerste instantie alleen maar voor het verzamelen van de orders, later ook voor het opslaan van de binnengekomen medicijnen.

Elke gang van het magazijn krijgt een robot. Deze robot krijgt van het magazijnsysteem op welke order hij moet gaan verzamelen. Hij verzamelt natuurlijk alleen de producten een order die bij hem in gang staan. Het kan dus zijn dat meerder robots aan één order werken.

Het verzamelen van de producten van een order voor één robot gaat als volgt:

* Als de (deel)order bij de robot binnen komt, dan pakt hij een bak.
* De unieke code van de bak wordt door de robot gescand en doorgestuurd naar het magazijnsysteem.
* Dan verzamelt de robot de medicijnen.
* Als de bak vol zit, dan wordt de bak op een rollerbaan gezet die de bak naar de distributiehoek laat rollen.
* Is de order compleet, dan meldt de robot aan het systeem dat hij klaar is. Het systeem zal hem dan een nieuwe order geven.
* Is de order niet compleet pakt de robot een nieuwe bak en gaat hij verder met het verzamelen van de medicijnen.

In de distributiehoek worden de bakken van een order verzameld en verpakt in de verhuisdozen. Op een schermpje kan men aflezen welke order in welke bakken zit. Nadat de orders verpakt zijn worden ze gedistribueerd.

Van elk medicijn wordt de minimale voorraad bewaakt. En elke dag controleert de magazijnmedewerker welke medicijnen hij moet bestellen.