

Supply chain Albert Heijn compleet real time

Met de overschakeling van landelijk distributiecentrum Geldermalsen op het nieuwe computersysteem Cels, is het logistieke systeem van Albert Heijn compleet gebaseerd op real time-informatie. De barcode regeert in de supply chain en heeft geleid tot een bijna foutloze logistiek.

Marcel Holtmaat is als manager van het ldc in Geldermalsen en het landelijk verscentrum in Nieuwegein nauw betrokken geweest bij de implementatie van Cels bij Albert Heijn. De omschakeling van Omega naar Cels was volgens hem hoognodig. Acht jaar geleden begon Albert Heijn na te denken voor een nieuw systeem en in 2003 werd een proef met Cels gestart in dc Zwolle. Anno 2008 is de omschakeling compleet. Holtmaat steekt zijn enthousiasme voor het systeem niet onder stoelen of banken. "Daar waar in het verleden het wel anderhalf uur kon duren voordat wijzigingen in de voorraad overall bekend waren, is alles realtime te volgen." Met name in het vers-dc zijn de voordelen groot. "Wij krijgen hier producten binnen met een tht van drie dagen. Denk maar aan sushi. Deze producten blijven niet lan-

ger dan een halve dag in ons vers-dc. Zonder real time-informatie zou het leveren van die prestatie onmogelijk zijn." Snelheid is geboden omdat de producten die de ldc's verlaten niet rechtstreeks naar de winkels gaan, maar naar een van de vier regionale dc's. Hier worden de producten gecrossdoct om vervolgens naar de winkels vervoerd te worden. Maar waarom worden producten met een zeer korte tht dan niet bij ieder van de regionale dc's ondergebracht? Dat scheelt relatief veel tijd. "Dat is geen optie. Binnen Albert Heijn zijn er producten in het assortiment waarvan er landelijk gezien enkele stuks per week van worden verkocht. Dat zijn vaak hele delicate producten die bijzondere zorg en controle verdienen. Bovendien is het onverantwoord om dergelijke slow movers in meerdere dc's op voorraad te houden."

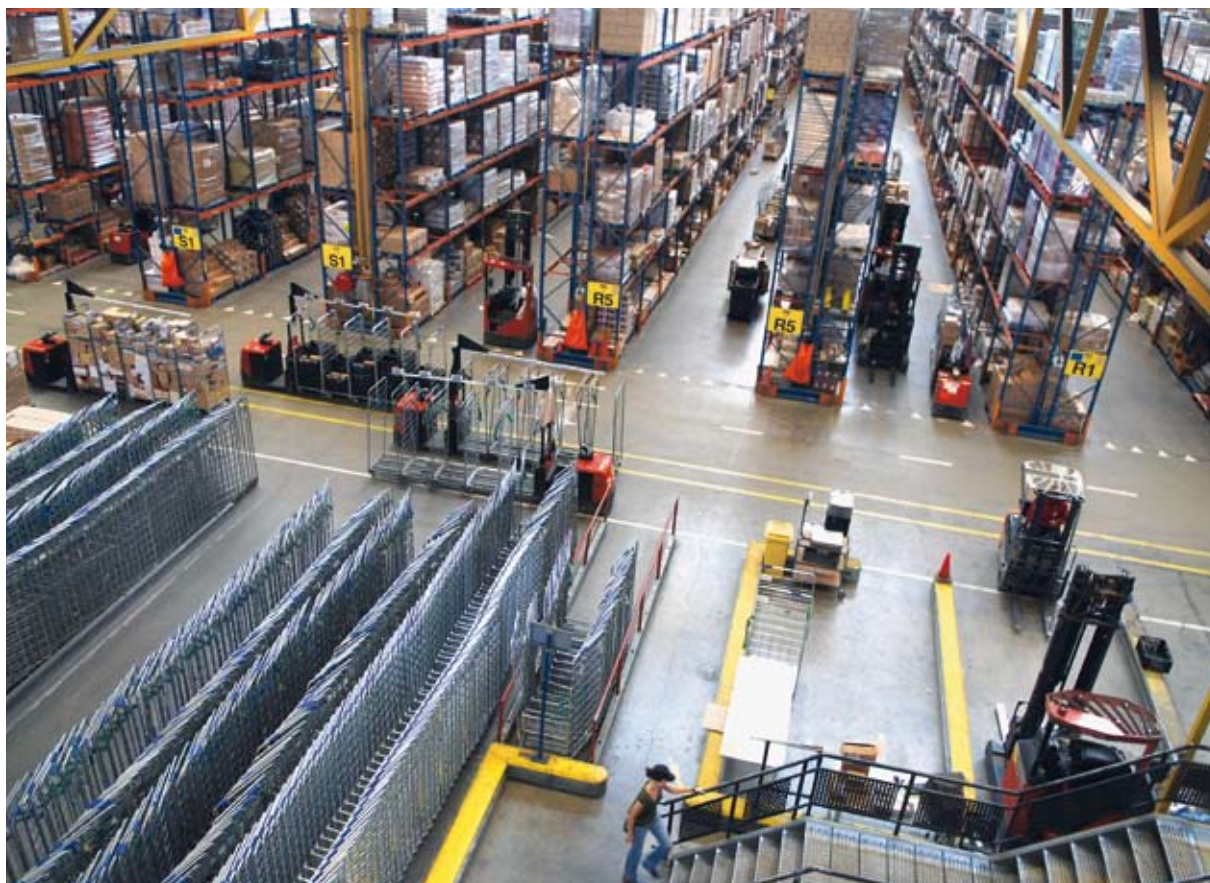
Lege schappen

Ten aanzien van de logistieke operatie hanteert Albert Heijn drie uitgangspunten. "De leveringen moeten op tijd, compleet en foutloos zijn", aldus Holtmaat. "Als we aan die randvoorwaarden hebben voldaan, willen we dat ook nog eens zo efficiënt mogelijk doen." De drive van Albert Heijn om dit logistieke traject tot in de puntjes te beheersen heeft te maken met de prestaties die de formule op de winkelvloer wil wegzetten. "Het mag niet zo zijn dat door het hapieren van je logistiek de vulploegmedewerkers zitten te wachten op hun ladingen of nog erger, dat klanten geconfronteerd worden met lege schappen. De winkel is de laatste schakel in de supply chain naar de consument toe. Alles wat er vooraf misgaat, komt tot uiting op de winkelvloer en dat mag bij een organisatie als Albert Heijn niet voorkomen."

Ruimte voor fouten

Toen Holtmaat in 2001 aan het roer mocht gaan staan in het Nieuwegeinse dc werd het aantal van 500.000 colli dat toen wekelijks werd

Veel ruimte voor het maken van fouten gunt Albert Heijn zichzelf niet in de dc's. Een percentage van 0,05% gemiste colli per week is toegestaan.



Werkdruk in Albert Heijn-dc's

De laatste tijd is er veel te doen geweest rond de werkdruk die zou heersen in de verschillende dc's van Albert Heijn. Inmiddels heeft Albert Heijn gesproken met zowel de CNV Dienstenbond als met FNV Bondgenoten en is de ergste kou uit de lucht. In september wordt verder gesproken over mogelijk te nemen maatregelen.

verwerkt, beschouwd als maximaal haalbaar. Nu wordt er in het 8000 m² tellende dc 1,3 miljoen stuks colli verwerkt. "Dat is alleen haalbaar wanneer je de complete keten op orde hebt. Alle producten moeten juist in time worden geleverd. Iedereen moet op tijd leveren. Niet alleen onze leveranciers krijgen bloktijden toegewezen, wij moeten ons zelf ook aan de afgesproken tijden houden. Voor iedere rit worden reistijden bepaald aan de hand van historische gegevens. Dat is belangrijk omdat wij als dc in een tijdspanne van drie kwartier moeten leveren: van een halfuur te vroeg tot een kwartier te laat." Veel ruimte voor het maken van fouten gunt Albert Heijn zichzelf niet in de dc's. "Een percentage van 0,05% gemiste colli per week is toegestaan. Maar mede door de invoering van het Cels-systeem blijven we onder dat percentage."

Kiss

Het nieuwe systeem voldoet volgens Holtmaat aan het zogenaamde kiss-principe: keep it stupid and

simple. Eenheden kunnen niet meer kwijtraken of op verkeerde plaatsen worden gezet in de dc's. Dat komt omdat iedere lading bij iedere handeling of verplaatsing gescand wordt. De orderpickers op de dc-vloer krijgen via een headset te horen welke producten ze moeten picken. Het picken bevestigen zij door de controlecode van het product hardop te lezen zodat het geregistreerd wordt door het systeem. Het systeem weet dus altijd welke producten zich waar en in welke hoeveelheden bevinden. Het systeem heeft echter nog meer voordelen, aldus Holtmaat. "Wij kunnen nu heel goed de processen in en rond het dc inzichtelijk maken. Alles is zichtbaar en controlebaar. Menselijke fouten zijn ook heel snel te traceren. Dat is heel belangrijk. Niet om mensen af te rekenen op hun fouten, maar wel om fouten in de toekomst zo veel mogelijk te voorkomen, om van te leren dus" Een ander groot voordeel van het Cels-systeem is dat het mensen op de vloer waarschuwt wanneer kritische waarden in de voorraden worden bereikt. "In het



verleden baseerden heftruckchauffeurs prioriteiten in het aanvullen van colli op basis van eigen observaties. Dat is nu niet meer nodig omdat het systeem aangeeft welke producten prioriteit verdienen. Zo kunnen we voorkomen dat producten niet meer voorradig zijn in het dc, terwijl ze eigenlijk wel al aanwezig zijn."

Marcel Holtmaat: "In het verleden kon het wel anderhalf uur kon duren voordat wijzigingen in de voorraad overal bekend waren. Nu is alles realtime te volgen",

Sinecure

De omschakeling van het dc in Geldermalsen was nog geen sinecure. "Dit is het meest complexe dc van Albert Heijn. Daarom is het ook als laatste omgeschakeld. In Geldermalsen hebben we te maken met bijvoorbeeld de goederencarrousel. Het is een hele puzzel geweest om de carrousel te laten communiceren met Cels. Daarom hebben we ook op zes zondagen proefgedraaid met het systeem." Het is een illusie om te denken dat de implementatie vlekkeloos kan verlopen. "Dat is dan ook niet gelukt. Maar na enkele stringen kunnen we dan toch zeggen dat de gehele supply chain van Albert Heijn 100% procent real time aangestuurd wordt."



Orderpickers krijgen via een headset te horen welke producten ze moeten picken. Het picken bevestigen zij door de controlecode van het product hardop te lezen.

René de Wit