



albert.
uw dagelijkse bezorgservice

Royal Ahold is één van de grootste levensmiddelen distributeurs ter wereld. In diverse landen is men bezig met het uitbouwen van de internetdistributie. In de VS opereert Ahold onder de merknaam Peapod. In Scandinavië is ICA Rett Hjem actief. In Nederland vormt **Albert** de internetdistributeur voor de Ahold bedrijven Albert Heijn, Gall & Gall, Etos, De Tuinen en DeliXL Shop. Ydo heeft voor Royal Ahold een benchmarkstudie verricht naar de verschillende operaties in deze landen. Ook is **Ydo organisatieadviseurs** betrokken bij de verdere ontwikkeling van verbeteringen in de interne logistieke organisatie van Albert. (zie www.albert.nl)



Internet distributie: op logistiek gebied een klasse apart

Nadat de eerdere hype rondom dot.com ondernemingen is geluwd wordt het tijd om de balans op te maken, ook op logistiek gebied. Veel dot.com ondernemingen hebben aanvankelijk gedacht dat prominente aanwezigheid op het internet noodzakelijk en voldoende was om tot een succes te komen. Helaas, veel van deze ondernemingen zijn inmiddels failliet. Een fraaie website is kennelijk niet voldoende. De klant wil niet alleen een informatieve en goed toegankelijke website, maar wil vooral ook dat zijn bestellingen op tijd worden geleverd en bovendien tegen niet al te hoge kosten. De logistieke prestatie van de dot.com blijkt daarom uiteindelijk van doorslaggevende invloed op het succes van de internetonderneming.

Ook voor de logistieke wereld biedt de e-fulfilment nieuwe uitdagingen om de doelstellingen ten aanzien van de vereiste hoge productiviteit en leverbetrouwbaarheid te behalen. In diverse onderzoeken die Ydo organisatie-adviseurs recentelijk voor **Royal Ahold** en voor **Vanderlande Industries** heeft uitgevoerd komt dit overduidelijk naar boven. De concepten van het traditionele distributiecentrum zijn niet toereikend voor internet distributie. Dit is terug te vinden op allerlei vlak, of het nu gaat om de organisatie, de inrichting van de werkplek, de technische hulpmiddelen, werkmethodes of de vakbekwaamheid van medewerkers en de wijze waarop hieraan leiding wordt gegeven.

Alle aspecten van de inrichting van het logistieke proces moeten primair zijn

opgezet vanuit de effectiviteit en de productiviteit van aanvullen, verzamelen en verzenden.

Bij e-fulfilment is bovendien meer aandacht nodig voor specifieke, hanteerbare verpakkingsvormen. De presentatie van artikelen moet echter ook niet verwaarloosd worden. Ook bij geavanceerde scanning techniek heeft een goede visuele herkenning en toegankelijkheid voor de orderverzamelaar belangrijke voordelen.

Een ander belangrijk aspect is de geografische keuze van de locatie. Levertijden en dus afstanden dienen kort te zijn (zeker in het geval van verse levensmiddelen). Een bepaalde schaalgrootte is echter noodzakelijk voor een efficiënte operatie. Dit kan in bepaalde gevallen tegenstrijdige eisen opleveren. Een grootschalige aanpak maakt het (door mechanisatie) mogelijk om te komen tot een opmerkelijk hoge productiviteit van orderverzamelen, zoals blijkt uit de onderzoeken die wij voor **Vanderlande Industries** hebben uitgevoerd. Maar flexibiliteit en kwaliteit zijn ook bijzonder belangrijke aspecten, die bij een grootschalige aanpak in de knel kunnen komen.

Beproefde logistieke concepten blijken niet één op één overdraagbaar te zijn naar e-fulfilment. Bedrijfskundig onderzoek zoals **Ydo organisatieadviseurs** dat uitvoert vormt een belangrijk hulpmiddel om de logistiek rondom de e-fulfilment effectief en efficiënt uit te voeren.

Vanderlande Industries, leverancier van magazijn- en distributieinstallaties, krijgt vanuit de markt (potentiële klanten, waaronder diverse bedrijven op het gebied van e-commerce) steeds vaker de vraag om harde garanties af te geven voor de productiviteit van de te leveren geautomatiseerde interne transportsystemen. Dit vormde voor Vanderlande aanleiding om **Ydo** te verzoeken deze productiviteit objectief en onafhankelijk vast te stellen. In een oriënterend onderzoek bij een eerder geleverde installatie bleek al snel dat de organisatie van het distributiecentrum rondom de betreffende werkplek van bijzonder grote invloed is op de te bereiken productiviteit. Voor Vanderlande Industries is het zaak om deze omstandigheden goed te kennen en haar klanten deugdelijk te informeren over het effect ervan op de productiviteit van het e-fulfilment systeem. Bovendien bleek ook hier dat "hard werken" maar een zeer beperkte invloed op de productiviteit heeft (maar dit was voor de adviseurs van Ydo niet echt een verrassing). De opbouw van de uit te voeren taak en de inrichting van de werkplek zijn veel belangrijker. Zelfs bij de meest geavanceerde technologie blijkt dan toch weer de menselijke maat van doorslaggevend belang te zijn voor de te realiseren productiviteit. (zie www.vanderlande.com)

