

Dashboards helpen sturen

MANAGEMENTINFORMATIE Tools

toveren data om in bruikbare informatie

Veel IT-systemen bevatten een schat aan data waar vaak niet of nauwelijks iets mee gebeurt. Doodzonde, want ze kunnen helpen om betere beslissingen te nemen.

Bijna elke stap van magazijnmedewerkers wordt tegenwoordig vastgelegd. Althans in magazijnen waar gewerkt wordt met barcodescanning, voicepicking of een ander papierloos systeem.

Een techniek als barcodescanning is in eerste instantie bedoeld om het aantal fouten te verminderen. Het scannen van de barcode op de locatie en op de artikelen is een extra check om te voorkomen dat een medewerker voor de verkeerde locatie staat en het verkeerde artikel pikt.

Al die scans vertellen echter ook heel veel over het verloop van een proces, zeker als die scans in een database worden opgeslagen inclusief het tijdstip waarop ze zijn verricht. Met enig rekenwerk is dan exact te berekenen hoeveel tijd een medewerker nodig had voor een pickopdracht. Of beter gezegd: de productiviteit van die medewerker kan worden uitgedrukt in het aantal picks per uur.

Niet alleen warehouse management systemen, maar ook ERP- en transport management systemen (TMS) bevatten op die manier een schat aan data. Data die het bijvoorbeeld mogelijk maken om uit te rekenen hoeveel schades worden gemaakt en hoeveel nu precies met een rit is verdiend.

In de wijze waarop al die data worden omgetoverd tot zinvolle informatie, schieten veel systemen echter tekort. Als er al een rapportagetool aanwezig is, levert die vaak statische informatie. Het rapport is een momentopname en een dag later eigenlijk alweer verouderd. Bovendien bevatten die rapporten geen mogelijkheid om wat dieper op een bepaalde waarde in te zoomen. Daarvoor moet de manager vaak zelf met wat cijfers in Excel gaan gooichelen.

Bureaula De oplossing komt van softwareleveranciers die gespecialiseerd zijn in business intelligence tools. Deze tools fungeren min of meer als een soort dashboard dat doorlopend een actueel inzicht verschaft in de prestaties van het bedrijf. Deze tools trekken informatie uit onderliggende systemen zoals een WMS of TMS en voeren hierop direct bewerkingen uit. Vervolgens presenteren ze die informatie in de vorm van metertjes of grafieken die in één oogopslag laten zien of een prestatie ondermaats is of dat een patroon wordt doorbroken.

Een populaire tool is Qlikview, ontwikkeld door softwareleverancier Qliktech. Qlikview onderscheidt zich van andere tools in de wijze waarop informatie grafisch wordt gepresenteerd. Gebruikers kunnen de getoonde grafieken met een enkele klik aanpassen aan hun eigen informatiebehoefte.

Versteijnen Logistics heeft deze tool nog maar kort geleden in gebruik genomen. De logistiek dienstverlener gebruikt de tool om data uit het WMS, TMS, planningsysteem en de boardcomputers te ontsluiten. Versteijnen heeft nu realtime inzicht in de kosten en opbrengsten van een rit. Vroeger duurde het meer dan een week om alle daarvoor benodigde informatie te verzamelen. Een klus die veel tijd kostte. 'De terugverdientijd zal dan ook hooguit een aantal maanden bedragen', stelt IT-manager Peter de Koning van Versteijnen Logistics. De meeste dashboards houden op nadat de informatie is gepresenteerd. De vraag is echter wat gebruikers met die informatie doen. Binnen veel bedrijven worden stapels rapporten geproduceerd die soms rechtstreeks de bureaula ingaan. Het dashboard van BeterScoren gaat daarom een stap verder. 'In deze dashboard is de 'plando-check-act'-cyclus volledig geïntegreerd', vertelt Eric Both van adviesbureau Passion4Talent. 'Stel je voor dat het dashboard voor bijvoorbeeld de goederenontvangst in het warehouse een afwijking van de vastge-

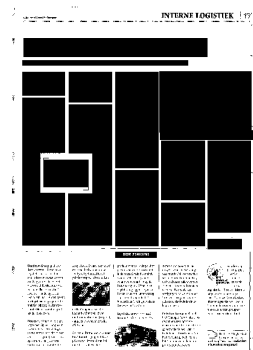
stelde productiviteitsnorm laat zien. In dat geval moet de 'eigenaar' van het ontvangstproces in het systeem van BeterScoren een oorzaak en een verbeteractie aangeven en dat laten aftekenen door de eindverantwoordelijke. Vervolgens kun je in het dashboard zien of die verbeteracties effect hebben. Op die manier voorkom je dat rapporten in de bureaula verdwijnen', stelt Both.

Balans BeterScoren is gebaseerd op de bekende balanced scorecard. Dat betekent dat de tool inzicht geeft in prestaties op vier vlakken: financiën, interne processen, klanttevredenheid en lerend vermogen. 'Het achterliggende idee is dat als deze 'scorecard' in balans is, ook het bedrijf in balans is', vertelt Both.

Both heeft samen met collega Wilem Mulderij van Som 4 een logistieke variant van Beterscoren ontwikkeld. 'We hebben een business case geschreven voor een logistieke dienstverlener met herkenbare, logistieke uitdagingen. Die uitdagingen hebben we met de visie en missie van het bedrijf in ons achterhoofd, vertaald in een aantal succesfactoren. Op basis daarvan hebben we enkele herkenbare logistieke prestatie-indicatoren gedefinieerd, die toepasbaar zijn bij veel logistieke bedrijven.'

Wat de meeste dashboards goed doen, is laten zien dat er een probleem is. Zaken zoals productiviteit van orderpickers worden dikwijls getoond in de vorm van metertjes. Als de productiviteit of het aantal fouten onder een vooraf vastgestelde norm komen, staat de wijzer in het rood.

Wat veel dashboards echter niet doen, is de exacte oorzaak van het probleem blootleggen. Een teruglopende productiviteit onder orderpickers kan diverse oorzaken hebben.



Misschien is het orderpatroon veranderd, met als gevolg dat minder volle pallets, maar meer losse dozen worden afgenomen. Voor de productiviteit maakt dat een enorm verschil.

Analyseren Volgens Vincent Weinschenk van adviesbureau Wherehows Logistics ontbreekt het de meeste dashboards aan vermogen om extra bewerkingen op de gegevens uit te voeren. 'De meeste logistieke bedrijven gaan uit van geaggregeerde data en van gemiddelden. Vooral gemiddelden zijn het ergste, omdat ze niets zeggen over wat er werkelijk in de operatie gebeurt.'

Weinschenk heeft samen met LogBis de Warehouse Analyser 2010 ontwikkeld. Deze tool toont vijftien dwarsdoorsnedes waarmee het mogelijk is het proces op de magazijnvloer tot in detail te analyseren. Die dwarsdoorsnedes betreffen onder meer de samenstelling van orders, de vraag naar artikelen, de voorraadniveaus in het magazijn en de planning van activiteiten. Deze dwarsdoorsnedes verschaffen nieuwe inzichten. 'Stel bijvoorbeeld dat 10 procent van de orders bestaat uit slechts 3 procent van het assortiment. Dan kun je overwegen om voor deze artikelen nog een extra gang in te richten. Dat verhoogt de productiviteit en doorlooptijd', stelt Weinschenk.

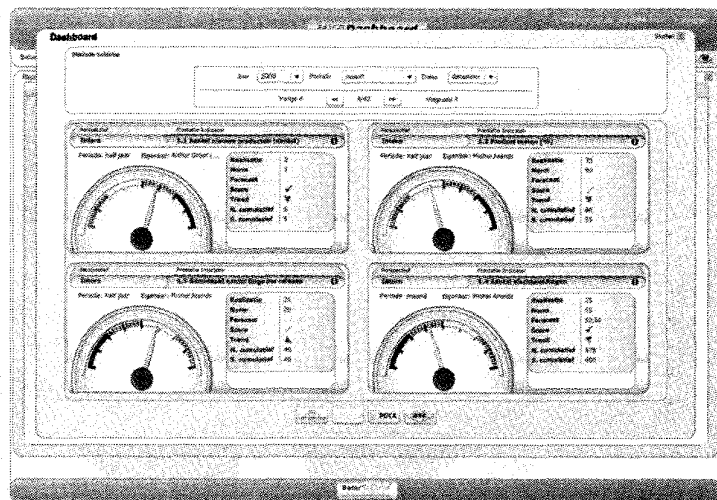
Met Warehouse Analyser kunnen analyses op het kleinste detailniveau worden gemaakt. Weinschenk mikt dan ook niet alleen op logistiek ma-

nagers, maar met name op de 'vergeten behoefte' bij logistiek engineers en consultants. 'Die zijn aangenomen om te zoeken naar procesverbeteringen. Managers kijken naar prestaties en vertellen alleen maar dat die omhoog moeten.'



MARCEL TE LINDERT
redactie@nieuwsbladtransport.nl

'Managers vertellen alleen maar dat de prestaties omhoog moeten'



Veel dashboards weten niet de exacte oorzaak van problemen bloot te leggen.