

2010 NR6  
NEDERLAND

# zetes GLOBE



**Gruppo IPER** kiest voor open en flexibele voice oplossing en vermindert pickfouten met 30%

Waarom **ImageID** een alternatief is voor RFID

# inhoud

- 03 **VISIE OP TECHNOLOGIE**  
IMAGEID – BETER DAN RFID? (P3)  
GS1 DATABAR CREËERT NIEUWE MOGELIJKHEDEN (P4)  
KIEZEN VOOR VOICE (P4)
- 05 **MARKTVISIE**  
SERIALISATIE TER BESTRIJDING VAN NAMAAK  
IN DE SUPPLY CHAIN VAN DE FARMACEUTISCHE  
INDUSTRIE (P5)  
FAIR TRADE ZET AAN TOT BREDERE TRACEABILITY  
VAN GRONDSTOFFEN (P6)
- 08 **PRAKTIJKVERHAAL**  
GRUPPO IPER: VAN PAPIER NAAR VOICE PICKING ...  
EN VERDER! (P8)
- 10 **OPINIE**  
INTERVIEW MET ALAIN WIRTZ,  
CEO VAN DE ZETES GROEP (P10)
- 11 **VARIA**  
WIE PROFITEERT VAN AUTO-ID? (P11)  
AGENDA (P11)  
ONZE AFDELING SALES (P11)
- 12 **LAATSTE WOORD**  
BAKKERIJ 'T STOEPJE VERBETERT  
LEVERBETROUWBAARHEID MET VOICE PICKING (P12)

ZETES Nederland  
Science Park Eindhoven  
Ekkersrijt 5202 5692 EG Son  
Postbus 56 5690 AB Son  
Phone +31.(0)40.844.44.44  
Fax +31.(0)40.844.44.55  
info@nl.zetes.com

Deze nieuwsbrief is een Nederlandse  
uitgave van de Zetes Groep.  
Bezoek [www.zetes.nl](http://www.zetes.nl) voor meer informatie.  
Verantwoordelijke uitgever: Sarah Dheedene,  
Straatsburgstraat 3, 1130 Brussel, België

**zetes**  
**GLOBE**



# editorial

Beste lezer,

Graag presenteren wij u de nieuwe versie van onze nieuwsbrief Zetes Globe. Met dit nieuwe concept, gebaseerd op een veranderde vormgeving, structuur en inhoud, willen we u informeren over het reilen en zeilen binnen de Auto-ID-sector. Wat zijn de laatste trends in de markten en op het vlak van technologie? Welke innovaties kunnen u extra voordeel opleveren? Via interviews met Auto-ID-experts en -klanten uit verschillende sectoren houden we u up-to-date over de activiteiten in de supply chain.

Deze editie starten we met een blik op de laatste technologische trends. U ontdekt hoe ImageID technologie een interessant alternatief kan zijn voor RFID en u kunt lezen over de laatste ontwikkelingen in de voicesector. Ook wordt de GS1 DataBar belicht, een barcode voor de identificatie van kleine objecten.

In het hoofdstuk 'Marktvisie' zien we hoe voedingsproducenten zich steeds meer gaan bezig houden met traceability. Dit blijkt uit de toename van vragen van consumenten over de ingrediënten van gekochte producten en of deze op een ethisch verantwoorde wijze zijn geproduceerd. Ook in de farmaceutische industrie is traceability het sleutelwoord: we bespreken de steeds strengere voorschriften en aanbevelingen die nu gelden en de manieren waarop farmaceutische organisaties met traceability oplossingen competitieve voordelen kunnen behalen. Vervolgens gaan we naar Italië en zien we hoe de toonaangevende retailorganisatie Gruppo Iper erin is geslaagd haar orderpickfouten met 30% te verminderen.

In hoofdstuk "Opinie" is Alain Wirtz, CEO van de Zetes Groep, aan het woord. Met meer dan 25 jaar ervaring in de Auto-ID-sector evalueert hij de impact van de huidige economische crisis op de industrie en blikht hij vooruit naar de toekomst.

Het laatste woord in onze nieuwsbrief is gereserveerd voor onze klanten. In dit nummer legt brood- en banketbakkerij 't Stoepje uit Spakenburg uit hoe zij de leverbetrouwbaarheid naar haar franchisenemers heeft verbeterd door optimalisatie van de logistieke processen en de invoering van een nieuw logistiek systeem.

Onze kijk op wat speelt in de Auto-ID markt heeft ons geïnspireerd tot de opzet van onze Zetes Globe zoals die nu voor u ligt. We hopen dat deze nieuwsbrief ook u op nieuwe ideeën brengt voor verdere optimalisatie van uw business.

Met vriendelijke groet,

**Marco Malaihollo**  
**Country Manager**  
**Zetes Nederland**

## IMAGEID – BETER DAN RFID?

IMAGEID, EEN TECHNOLOGIE WAARMEE IN EEN PAAR SECONDEN HONDERDEN BARCODES KUNNEN WORDEN GEÏDENTIFICEERD, BIEDT NIEUWE MOGELIJKHEDEN IN DE SUPPLY CHAIN

### FOOD & BEVERAGE | RPC | AUTOMOTIVE

In sommige omgevingen, zoals de fresh food sector, is het cruciaal dat een 100% correcte levering kan worden gegarandeerd. RFID kan een antwoord bieden op een aantal vraagstukken, maar is niet altijd de beste oplossing. Met de ImageID technologie kan een onbeperkt aantal barcodes in een keer worden gelezen, wat het een interessant alternatief maakt. Zetes Globe vroeg Rafi Pilosoph, hoofd van het ImageID Innovation Centre van Zetes, welke voordelen deze technologie de klant biedt.

#### In welke markten kan ImageID-technologie de meeste voordelen opleveren?

**Rafi Pilosoph** De meest populaire toepassingen van het moment zijn te vinden in de verificatie van verzendingen in de foodsector. Deze industrie wordt getypeerd door grote aantallen pallets met veel verschillende goederen, die dagelijks aan retailers worden geleverd. De voedingsproducenten zien dit als een uitdaging, want menselijke fouten kunnen voor hen erg kostbaar zijn. Enerzijds berekenen sommige retailers hen een boete voor elke fout in de verzending. Anderzijds hebben verse producten slechts een beperkte houdbaarheid en als men ze naar de verkeerde bestemming stuurt, zijn ze in de meeste gevallen bij terugkeer al onbruikbaar geworden – als ze al worden teruggestuurd. Leveranciers van voedingsmiddelen willen daarom een 100% match tussen de bestelling en de verzonden pallets. Ze hebben tevens een bewijs nodig voor het geval er onduidelijkheden zijn, zodat ze de inhoud en de staat van de pallets die verzonden zijn, kunnen aantonen. ImageID-technologie kan deze mate van nauwkeurigheid garanderen.

#### Wat is zo uniek aan deze technologie?

**Rafi Pilosoph** Geen enkele andere Auto-ID-technologie kan zo veel barcodes tegelijk identificeren, met een 100% detectie ratio. Omdat de techniek op beelden is gebaseerd, geeft ze zowel de locatie van de goederen op een pallet als het visuele bewijs van de aanwezigheid en de staat waarin de goederen zich verkeren. Daardoor kunnen zelfs onervaren medewerkers gemakkelijk fouten opsporen en corrigeren voordat de pallet in krimpfolie wordt verpakt.

#### Hoe weet men wanneer RFID, handheld scanners of ImageID gebruikt?

**Rafi Pilosoph** Er is geen enkele technologie die op alle vraagstukken een antwoord biedt. Het is de uitdaging te zoeken naar de juiste match van klantwensen en technologie, met als resultaat een kosteneffectieve oplossing. ImageID is, net als RFID, vooral geschikt voor sterk geautomatiseerde toepassingen met hoge volumes. RFID is beter geschikt daar waar er geen open zichtlijn is met de tags. Als de locatie van een specifiek artikel op een pallet echter belangrijk is, met name als de correctie van verzendfouten is vereist, zal het localiseren van het foutieve artikel met een RFID-systeem veel tijd kosten, terwijl dat met een ImageID-systeem vanzelf gaat.

De productieomgeving is ook een punt van overweging. Zo kan bijvoorbeeld de aanwezigheid van metalen of vloeistoffen het detectiepercentage van RFID negatief beïnvloeden.

ImageID biedt ook voordelen als de hoge kosten van de tags een bottleneck vormen. Omdat ImageID gebruik maakt van bestaande barcodes, maakt het investeringen in dure tags overbodig.

#### U leidt het ImageID Innovation Centre van Zetes. Hoe werkt Zetes met deze technologie?

**Rafi Pilosoph** Bij Zetes bieden wij onze klanten de voordelen van de ImageID-technologie via de Visidot-oplossing. Visidot is gebaseerd op een gepatenteerde beeldverwerkingstechnologie waarmee meerdere barcodes tegelijk in een beeld worden gedecodeerd. Het is een complete oplossing: Visidot Reader met de ImageID-technologie is de front-end. Visidot biedt een reeks traceability-toepassingen voor de supply chain die zorgen voor een correcte uitvoering van bedrijfsprocedures. De oplossing is modulair opgebouwd en omvat een gebruikersinterface, interfaces met ERP/WMS en apparatuur voor geautomatiseerde verwerking, een database van de verzamelde beelden en een realtime systeem voor management en reporting. Alle modules kunnen erg snel aan de behoeften van de gebruikers worden aangepast.

#### Biedt Visidot in de toekomst nog andere toepassingsmogelijkheden?

**Rafi Pilosoph** Jazeker. Visidot kan voor nagenoeg alle toepassingen in het distributiecentrum worden ingezet, zoals voor de verificatie van binnenkomende goederen (scan-to-stock) en productie, voor verificatie van verzending/picking en voor dispatch/laaddeurcontrole. Het doel is het aantal manuele en mensafhankelijke operaties tot een minimum te beperken, ter voorkoming van kostbare fouten. Visidot wordt ook gebruikt in productieomgevingen, bij procescontroles en in ketentoeepassingen in non-food industrieën.

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**



Bij Campofrío (Burgos, Spanje) heeft de implementatie van ImageID gezorgd voor snellere verificatie van zendingen en accurate traceability

## GS1 DATABAR CREËERT NIEUWE MOGELIJKHEDEN

### FOOD & BEVERAGE | COSMETICA

Vanaf volgend jaar bereikt de GS1 DataBar wereldwijd alle kassa's. Deze nieuwe lineaire barcode biedt een aantal voordelen ten opzichte van de EAN/UPC-barcodes die momenteel worden gebruikt. Zetes Globe vat de belangrijkste punten samen.

De GS1 DataBar (voorheen bekend als "Reduced Space Symbols") is een nieuwe barcode in de familie van EAN/UPC-barcodes voor points of sale die een meer uitgebreide productmarketing mogelijk maakt. Volgens GS1 biedt de implementatie van de GS1 DataBar twee belangrijke voordelen. Ten eerste maakt de GS1 DataBar het mogelijk organisaties van automatische identificatiegegevens te voorzien die nu nog niet beschikbaar zijn. Retailers krijgen op die manier een beter en nauwkeuriger inzicht in wat ze verkopen. Daarnaast heeft de GS1 DataBar een veel kleiner formaat, waardoor er op verpakkingen meer ruimte vrijkomt voor communicatie naar de klant of waardoor verpakkingen verkleind kunnen worden ter verlaging van de productkosten. In bepaalde markten vormt de cijfercapaciteit van de huidige verkorte barcodes (EAN-8 en UPC-E) een struikelblok. "Enkele varianten van de GS1 DataBar, bijvoorbeeld de versies die alleen het GTIN (Global Trade Item Number) bevatten, zijn kleiner dan de huidige EAN-13 barcode en kunnen bovendien vanuit alle richtingen gelezen worden", merkt Leen Danhieux, manager GS1 Barcodes & GS1 EPC-global, op. "Dat maakt de DataBar vooral interessant voor kleine producten die nu moeilijk codeerbaar zijn. Anderzijds is het ook

een oplossing voor losverkochte items als groenten en fruit. Momenteel wordt daarvoor alleen de PLU-code gebruikt." Een van de markten die veel profijt zal hebben van de nieuwe DataBar is de gezondheids- en schoonheidssector. Deze markt is strikt gereguleerd. Producenten zijn verplicht om een bepaalde hoeveelheid tekst op hun verpakkingen af te drukken, ongeacht hoe klein die zijn. Kleinere barcodes laten meer ruimte over voor communicatie naar de klant.

Uitgebreide versies van de GS1 DataBar kunnen extra informatie bevatten, zoals lotnummers, vervaldatum, netto gewicht en uitgebreide prijsinformatie (bijvoorbeeld informatie over kortingsbonnen). Deze extra mogelijkheden maken van de nieuwe barcode een interessante optie voor producenten en retailers van verse producten, zoals in de food sector.

GS1 is zich ervan bewust dat niet alle retailers de nieuwe DataBar op hetzelfde moment zullen invoeren, maar een aantal onder hen heeft al uitgesproken dat zij het gebruik van de nieuwe GS1 DataBar vanaf het begin van 2011 zullen promoten. Ongetwijfeld zullen hun concurrenten dan volgen. Het ultieme doel is het voor alle handelspartners mogelijk te maken om de GS1 DataBar in een open omgeving te gebruiken. Dan zouden alle retailers in ieder geval GTIN's in een GS1 DataBar moeten kunnen scannen en verwerken.

## KIEZEN VOOR VOICE

### ONTWIKKELINGEN IN DE VOICE MARKT DOOR VRAAG NAAR MEER KEUZEMOGELIJKHEDEN

#### INDUSTRIE | WAREHOUSING | 3PL | TRANSPORT & LOGISTIEK | RETAIL

Voice recognition oplossingen hebben sinds de eerste implementaties aan het begin van dit decennium de werkwijze van operators in distributiecentra in Europa veranderd. Nu de voice-technologie tot wasdom komt, wijzigen de eisen die aan voice oplossingen worden gesteld. Op basis van zijn ervaring met meer dan 500 voiceprojecten geeft Marcel Kars, VP Innovation Centres bij Zetes, een overzicht van de laatste trends in de sector. Dat klanten in toenemende mate extra keuzemogelijkheden vragen, vindt Kars een van de meest significante trends. De hoeveelheid extra opties die klanten vragen, hangt echter grotendeels af van hun omgeving.

#### Meer keuzevrijheid op het gebied van terminals

Een eerste verschuiving is merkbaar bij omvangrijke klanten met een groot aantal pickers (100+) die voice als enige interface bij de verwerking van orders gebruiken. Juist deze operators werken meestal met voice dedicated apparatuur (die louter voice-gestuurde activiteiten ondersteunen), want dat levert hen de grootste productiviteitswinst op. Hoewel in deze omgeving nog steeds vooral specialistische apparatuur wordt gebruikt, blijkt dat klanten behoefte hebben aan meer keuzevrijheid op het gebied van terminals. Men wil nu via één enkele interface de hardware van verschillende producenten met hun hostsysteem kunnen verbinden.

#### Meer keuzevrijheid op het gebied van randapparatuur

In specifieke omgevingen, zoals de farmaceutische of de automotieve spare parts industrie, zien we een toenemende vraag naar het kunnen combineren van deze voice dedicated hardware met andere randapparatuur zoals scanners en RFID-lezers. Doel hiervan is het kunnen garanderen van een grote nauwkeurigheid in omgevingen waar foutieve zendingen kunnen leiden tot extreem kostbare boetes en retourzendingen.



In sommige omgevingen is er een stijgende vraag naar het kunnen combineren van voice dedicated hardware met andere randapparatuur

**MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**

# SERIALISATIE TER BESTRIJDING VAN NAMAAK IN DE SUPPLY CHAIN VAN DE FARMACEUTISCHE INDUSTRIE

## WAT IS DE IMPACT VAN DE LAATSTE VOORSCHRIFTEN EN AANBEVELINGEN?

### FARMACIE

Het namaken van geneesmiddelen vormt in toenemende mate een gevaar voor de volksgezondheid en veiligheid. De Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) schat in dat tot 1% van de geneesmiddelen in de geïndustrialiseerde landen waarschijnlijk namaak is. Om vervalsingen in de gefragmenteerde farmaceutische markt van de EU tegen te gaan, werkt de EFPIA (European Federation of Pharmaceutical Industries and Associations) aan een end-to-end systeem voor productverificatie dat is gebaseerd op een breed doorgevoerde serialisatie. Zetes Globe vroeg Pascal Longchambon, Manager Unattended Automated Systems bij Zetes/Interscan, wat de impact is van de laatste nieuwe voorschriften en aanbevelingen.

### Het EFPIA-systeem is gebaseerd op serialisatie. Wat moeten we daaronder verstaan?

**Pascal Longchambon** In dit verband betekent serialisatie dat unieke productidentificatiecodes op de secundaire verpakkingen van alle farmaceutische producten worden aangebracht. Tweedimensionale barcodes of Datamatrix worden gebruikt om iedere verpakking uniek te identificeren. Het uiteindelijke doel is het mogelijk maken van authenticatie in de gehele supply chain, vanaf het punt waar het product geproduceerd wordt tot de uiteindelijke distributie. Daarvoor is een gestandaardiseerd en onderling uitwisselbaar systeem voor de gehele EU nodig.

### Welke impact hebben de aanbevelingen van de EFPIA momenteel op de geneesmiddelenproducenten?

**Pascal Longchambon** De aanbevelingen zijn weliswaar nog niet opgelegd, maar we zien toch al de effecten ervan op productielijnen verspreid over Europa. Omdat Turkije en Frankrijk (vanaf januari 2011) al Datamatrix-identificatie voor secundaire verpakkingen toepassen, worden bedrijven die met deze landen handel drijven onder druk gezet om zich aan dit nieuwe systeem te conformeren. Meerdere landen overwegen nu een implementatie van identificatie met Datamatrix en serialisatie. We verwachten daarom op korte termijn een stevige boost.

### Betekent dit dat klanten een geheel nieuw identificatiesysteem aan hun productielijn moeten implementeren?

**Pascal Longchambon** Niet noodzakelijk. Bij Zetes bieden we twee mogelijkheden: we kunnen een volledig nieuw systeem implementeren, maar we kunnen ook een bestaand systeem vernieuwen. In het laatste geval maken we de nodige aanpassingen aan de bestaande verpakkingmachines die al in de productielijn van de klant zijn geïnstalleerd.

### Zal de snelheid van de productielijn worden beïnvloed door de implementatie van een serialisatie- of codeeroplossing?

**Pascal Longchambon** Als het systeem solide met het ERP-systeem is geïntegreerd en goed is afgestemd op de specificaties van de productielijn, hoeft het prestatievermogen van de productielijn er niet door te worden beïnvloed. Om een voorbeeld te geven: de Zetes-oplossing biedt een capaciteit tot 500 pakketten per minuut.



### Het coderen van de secundaire verpakkingen omvat niet alleen het printen, maar ook verificatie en opslag van gegevens. Kan één leverancier garanderen dat alle elementen goed zijn geïntegreerd?

**Pascal Longchambon** Dit type systeem vereist een intensieve integratie van verschillende software- en hardwareonderdelen die op elkaar afgestemd moeten zijn. Bovendien is het van belang om organisaties een complete en flexibele oplossing te bieden, eventueel inclusief de verzegeling van verpakkingen om bedrog tegen te gaan en/of de etikettering met voorbedrukte labels (onder meer een vereiste voor het Franse systeem voor sociale zekerheid). Het kiezen van een ervaren systeem integrator is daarom cruciaal bij dit type projecten.

### U zei dat het kiezen van een flexibele oplossing belangrijk is. Wat verstaat u daaronder?

**Pascal Longchambon** Het is belangrijk om klanten op zowel hardware- als softwarevlak een zo open mogelijke architectuur te bieden. In een wereld waarin de technologie zich extreem snel ontwikkelt, garandeert deze benadering een grotere onafhankelijkheid richting producenten en verzekert daarmee een robuuste en permanente oplossing. Voor dit type projecten zou het risicovol zijn om vast te houden aan de standaard apparatuur.

### Hoe moet worden omgegaan met de identificatie van andere verpakkingsniveaus?

**Pascal Longchambon** Een efficiënte serialisatieoplossing is alleen mogelijk in een breder perspectief, dat ook logistieke verpakkingseenheden als dozen en pallets omvat. Dit vereist robuuste softwareprogramma's met een gegevensmodel specifiek voor het beheer en de verzameling van zowel de verpakkingseenheid en inhoud als voor de koppeling met alle benodigde hardware (codering, labelling, gegevensverzameling via scanner of camera).

Daarnaast kunnen met end-to-end traceability oplossingen andere processen in de logistieke keten worden geoptimaliseerd, zoals ordervoorbereiding, verificatie van verzendingen, afleverbewijzen etc. Door te investeren in het identificatieproces aan de productielijn kunnen klanten dus profiteren van geoptimaliseerde traceability in de gehele supply chain.

### Veel geneesmiddelenproducenten zijn wereldwijde spelers. Stel dat zij hun productielijnen verspreid over verschillende fabrieken in Europa willen optimaliseren?

**Pascal Longchambon** In dit geval refereer ik naar Zetes, die oplossingen aanbiedt via haar Europese netwerk. Onze oplossingen voor de farmaceutische sector worden ontwikkeld door het 3i Print & Apply Competence Centre, een toegewijd team van experts met een uitgebreide ervaring op het vlak van print & apply en labelling. Zij ontwerpen en bouwen oplossingen die worden geïmplementeerd door de specialisten in het betreffende land. Op die manier kunnen we onze klanten een consequente benadering in Europa en een lokale dienstverlening en ondersteuning garanderen.

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**

## FAIR TRADE ZET AAN TOT BREDERE TRACEABILITY VAN GRONDSTOFFEN

CONSUMENTEN ZIJN STEEDS MEER GEÏNTERESSEERD IN INGREDIËNTEN VAN PRODUCTEN EN WILLEN WETEN OF PRODUCTEN OP EEN ETHISCH VERANTWOORDE MANIER ZIJN GEPRODUCEERD. DEZE ONTWIKKELING STELT PRODUCTIEBEDRIJVEN VOOR NIEUWE UITDAGINGEN.

INDUSTRIE | TRANSPORT & LOGISTIEK | RETAIL | FOOD & BEVERAGE | COSMETICA

Consumenten krijgen de laatste jaren steeds meer belangstelling voor fair trade producten. Die trend zet door, ondanks scepsis van sommigen dat de recessie de consument ertoe zou aanzetten om goedkopere producten te kiezen.

De reden voor deze groeiende belangstelling is dat consumenten willen weten waar hun voeding vandaan komt en of ze ethisch verantwoord geproduceerd zijn. Onderzoek uit 2009 onder 1.000 consumenten van IGD, een Brits team van deskundigen op het gebied van de dranken- en voedingssector, bevestigt die stelling. Hieruit bleek dat 54% informatie wilde over salarissen en arbeidsomstandigheden van mensen die levensmiddelen in ontwikkelingslanden produceren, 52% informatie wilde over omstandigheden waarin producenten werken en 19% van de consumenten vond dat die informatie aan het brede publiek beschikbaar moet worden gesteld.

### 52% VAN DE CONSUMENTEN HEEFT BEHOEFTE AAN INFORMATIE OVER DE OMSTANDIGHEDEN WAARIN PRODUCTENTEN WERKEN

Zoals men in de dranken- en voedingssector beseft, is hetgeen men wil echter niet altijd praktisch realiseerbaar. Hoe kunnen producenten er zeker van zijn dat hun grondstoffen afkomstig zijn van eerlijke handel en van productie op een ethische en duurzame manier?

#### Problematiek bij vaststelling van goederenherkomst

Begin dit jaar werd in een documentaire over de palmolie-industrie op de BBC de complexiteit van het probleem waar grote voedingsproducenten mee kampen, goed uiteen gezet. Palmolie is de goedkoopste plantaardige olie beschikbaar en een geheim ingrediënt van veel merkproducten. Zo wordt het onder de vermelding "plantaardige olie" verwerkt in KitKat chocoladerepen, Dove zeep en witbrood. Wat palmolie zo omstreven maakt, is de bron ervan en de moeilijkheid om de precieze herkomst ervan te traceren. De meeste palmolie wordt geleverd door Indonesië. Naast de vele legitieme plantages zijn er steeds meer illegale organisaties die de palmolieproductie uitbreiden naar beschermde regenwouden. Behalve dat daarbij eeuwenoude oerbossen vernietigd worden, heeft dit ertoe bijgedragen dat de habitat van de orang-oetang dermate verwoest is dat de soort met uitsterven wordt bedreigd. 50.000 orang-oetangs zijn al gestorven ten gevolge van ontbossing door palmolieproductie. Dat sommige plantages worden ontwikkeld op beschermde turfgronden is een tweede probleem. De verstoring van de ondergrond door illegale landbouw zorgt voor een uitstoot van duizenden tonnen CO<sub>2</sub>, die bijdragen aan het broeikaseffect.

Bij producenten wordt de complexiteit van deze problematiek duidelijk. Zij moeten palmolie in bulk afnemen van tussenpartijen die binnenkomende zendingen van producenten wereldwijd mengen vóór de aflevering aan hun klanten, zodat elk spoor van de bron ontbreekt. Deze praktijken maken het erg moeilijk de exacte herkomst van de palmolie te bepalen: van een legale plantage die duurzaam beheerd wordt of van een illegale plantage in een beschermd regenwoud?

#### Track & trace voor garanties rond "ethically sourced" producten

Er is technologie beschikbaar om dit relatief eenvoudig te realiseren, zoals integratie van een brede range data capture technologieën als voice, imageID, barcodes, RFID, print & apply en smartcards. Door een optimale combinatie van technologieën garanderen producenten in elk stadium in de supply chain volledige traceerbaarheid van hun producten. Andere voordelen zijn een betere kwaliteitsgarantie, naleving van de industriestandaarden, een verhoogde productiviteit en grotere operationele accuratesse.



De laatste jaren zijn consumenten steeds meer geïnteresseerd in Fair trade

## DOOR EEN OPTIMALE COMBINATIE VAN TECHNOLOGIEËN KUNNEN PRODUCENTEN IN ELK STADIUM IN DE SUPPLY CHAIN VOLLEDIGE TRACEERBAARHEID VAN HUN PRODUCTEN GARANDEREN

Een dergelijke investering kan zeer rendabel zijn, wat blijkt uit onderzoek dat wijst op de informatiebehoefte bij het grote publiek en de uit mogelijkheden waarmee men de concurrentie voor kan blijven. Momenteel kunnen Britse retailers als Sainsbury's en Marks & Spencer hun producten in tegenstelling tot de concurrentie in de markt zetten als "ethically sourced". Ook kunnen ze op die manier het prestatievermogen van hun supply chain verbeteren.

### Samenwerking nodig tussen partners in de supply chain

In een recent onderzoek van de Britse Zetes-vestiging bij klanten gaf 89% aan dat de oplossingen die ze hadden geïmplementeerd de traceerbaarheid, accuratesse en productiviteit aanzienlijk verbeterden. Vooral de traceerbaarheid zorgde voor informatie die gebruikt kon worden om processen in de supply chain te optimaliseren, kosten te verlagen en de kwaliteit te verbeteren. Het droeg ook bij aan verbetering van het voorraadbeheer en aan een beter beheer van goederen met een beperkte houdbaarheid. Bovendien werd de shrinkage gereduceerd en bracht het out-of-stock situaties onder controle.

Het belangrijkste punt voor bedrijven die traceability overwegen is de beslissing wat getraceerd moet worden: de afzonderlijke goederen of de verpakking. Toeleveranciers moeten het eens zijn over het uitwisselen en opslaan van informatie, zodat die op het juiste niveau verzameld en getraceerd kan worden. Herkenbaar is de situatie bij het traceren van pallets die compleet binnenkomen in het magazijn, maar waarvan de goederen daarna in kleinere delen worden opgesplitst. Uiteindelijk is de mate van controle afhankelijk van het type goederen en het risicoprofiel van de organisatie.

Op dit moment is de lineaire barcode veruit de bekendste technologie voor tracement in de dranken- en voedingssector. In de toekomst zullen barcodes echter evolueren naar datamatrix die veel meer informatie kunnen bevatten, zoals bijvoorbeeld 2D-barcodes die nu al vaak voor toepassingen in de farmaceutische industrie worden gebruikt. Het is een kwestie van tijd voordat 2D-barcodes de standaard in de voedingsindustrie worden.

Elke oplossing moet integraal deel uitmaken van een grotere keten van gegevens die op termijn moet kunnen laten zien wie de goederen heeft verplaatst, vanuit welke locatie, wanneer dat gebeurde en waar naartoe. In plaats van alleen te vertrouwen op au-



mits, zullen bedrijven dan nauwkeuriger de vraag naar goederen kunnen voorspellen en er zeker van kunnen zijn dat out-of-stock situaties tot een minimum worden beperkt, vooral bij acties.

### "Van boer tot bord" traceerbaarheid ter bestrijding van voedsel fraude

Ook in opkomst bij voedingsproducenten is een toepassing van traceerbaarheid ter bestrijding van voedsel fraude. Denk bijvoorbeeld aan wodka die vermengd wordt met industriële methanol of aan gevogelte dat ongeschikt is voor menselijke consumptie, maar dat herverpakt en verkocht wordt aan nietsvermoedende consumenten. Dergelijke handelingen hebben geleid tot gerechtelijke vervolging. Veel vaker echter betreft het gevallen waarin goederen die niet authentiek zijn, worden verkocht als het echte product, wat schadelijk is voor andere producenten binnen de sector. Naarmate het verlangen van consumenten naar het eten van authentieke specialiteiten groter wordt, moeten meer kleinschalige producenten en boeren stappen ondernemen ter bescherming van zowel het eigen merkimage als het grotere belang van hun industrie.

Ondanks dat de "van boer tot bord" traceerbaarheid in de media wordt weergegeven als ware hype, is het een bereikbaar doel. Eerst moet er echter met de belangrijkste aandeelhouders een overeenkomst worden bereikt over de gezamenlijke doelstellingen. Daarnaast moeten procedures vereenvoudigd en het aantal stappen beperkt worden, waarbij de juiste gegevens in het juiste formaat en op het juiste moment verzameld worden.

Verspreid over Europa heeft Zetes bedrijven in de dranken- en voedingssector geholpen bij het verbeteren van de traceerbaarheid in hun supply chain, waaronder Premier Foods (bakkerijproducten), Seachill (visverwerking), Azucarera (suikerraffinage) en Campofrio (vleesverwerking).

## GRUPPO IPER: VAN PAPIER NAAR VOICE PICKING ... EN VERDER!

GRUPPO IPER, EEN VAN DE GROOTSTE HYPERMARKTKETENS VAN ITALIË, KIEST VOOR EEN OPEN EN FLEXIBELE VOICE OPLOSSING EN ZIET DE ORDERPICKFOUTEN MET 30% DALEN

### RETAIL | 3PL

De distributie van de food en de non-food producten van Gruppo Iper gebeurt vanuit het distributiecentrum in het Italiaanse Soresina. Door de uitbreiding van dit distributiecentrum en de daarbij horende behoefte aan verbetering van processen wilde Gruppo Iper haar orderpickprocessen automatiseren. Deze waren oorspronkelijk gebaseerd op papier en gingen gepaard met veel fouten. Samen met hun partner AF Logistics (Gruppo Antonio Ferrari) koos Gruppo Iper daarom voor de implementatie van een voice recognition oplossing. Valerio Cortese, Information Systems Director van Gruppo Iper, licht toe: "Onze processen waren al lang hetzelfde omdat de prioriteit bij de optimalisatie van andere projecten lag. Inmiddels zijn de strategische prioriteiten veranderd en is een modernisering van de orderpickprocessen een absolute noodzaak geworden. Daarom hebben we met voice meteen voor die technologie gekozen die de standaard in onze sector is geworden."

### Keuzevrijheid en multifunctionaliteit

Zetes stelde voor om haar oplossing 3iV Crystal op MC9090 Motorola terminals te gebruiken. Deze oplossing heeft een open en flexibele architectuur, waardoor Gruppo Iper de mogelijkheid heeft om in de toekomst een verdere uitbreiding naar andere processen te realiseren. "We kenden Zetes al als een specialist op

### De oplossing samengevat

**Oplossing:** 3iV Crystal voice oplossing

**Modules:** 3iV Connector voor directe integratie

**WMS:** Infolog van Generix

**Gebruikersinterface:** 55 x Motorola MC9090

het vlak van voice implementaties. Ze hadden eerder al een voice project geïmplementeerd voor onze partner AF Logistics, ter optimalisatie van de orderpickprocessen in een diepvriesomgeving", verduidelijkt Mariangelo Livraghi, Administrative Director van het AF Logistics distributiecentrum in Soresina. "Na analyse van de verschillende werkwijzen van leveranciers bleek Zetes de enige te zijn die ons de mogelijkheid bood om de voice oplossing in Motorola-terminals te integreren. Dat was het uitgangspunt voor de onderhandelingen."

De keuze voor een flexibele oplossing die mogelijkheden biedt voor verdere uitbreidingen naar andere processen was in eerste instantie geen strategische drijfveer achter het project, maar ontstond tijdens het evaluatieproces en werd daarna een speerpunt.

"Onze keuze voor de 3iV Crystal oplossing van Zetes is ingegeven door meerdere redenen", zegt Valerio Cortese. "Ten eerste biedt het de mogelijkheid om de Motorola terminals te gebruiken voor nog andere taken dan voice orderpicking. Bovendien is het een kans om onze terminals homogeen te maken. Kortom, we hebben gekozen voor een enkele leverancier die ons zekerheid biedt op het gebied van beheer en onderhoud. Uiteindelijk is gebleken dat die strategie ook economische voordelen oplevert."

### Directe integratie betekent vlotte, real time communicatie

3iV Crystal draait op Motorola MC9090-terminals en is aan de hand van de 3iV Connector-module direct geïntegreerd in het WMS Infolog van Gruppo Iper. Dit maakt dat middleware overbodig is. Het voice systeem maakt een vlotte, real time communicatie mogelijk tussen het WMS en de operators die met de voice terminals werken.

Momenteel werken 55 pickers in het distributiecentrum in Soresina met het voice systeem. Mariangelo Livraghi geeft toe dat de ingebruikname van het nieuwe systeem gepaard ging met enige onrustheid: "Sommige van onze medewerkers zijn buitenlanders die het Italiaans niet helemaal machtig zijn. Bovendien moesten ze op een heel andere manier leren werken en leren omgaan met de nieuwe toepassing. Maar de oplossing bleek erg efficiënt en de orderpickers zien voice nu als een hulpmiddel waardoor hun werk vereenvoudigt".



Links: Giuseppe Agresti – Country Manager – Zetes Italië  
Rechts: Valerio Cortese – Information Systems Director – Gruppo Iper

## WE HEBBEN GEKOZEN VOOR EEN ENKELE LEVERANCIER DIE ONS ZEKERHEID OP HET VLAK VAN BEHEER EN ONDERHOUD BIEDT

### 30% minder fouten

De belangrijkste voordelen van voice zijn terug te zien in een verhoging van de productiviteit en een verlaging van het aantal fouten. Voor het project bij Gruppo Iper waren de resultaten op het gebied van nauwkeurigheid indrukwekkend: een daling van het aantal fouten met 30%. "Het aantal fouten per dag was procentueel gezien al relatief laag, maar in absolute cijfers was dit nog te hoog. Een verlaging van een derde minder fouten is een significant voordeel, wat veel invloed heeft op de kwaliteit van de levering van goederen aan de points of sale. Op die manier kunnen zij de producten op hun beurt tijdig aan de klant aanbieden."

Het project werd in oktober 2009 geïmplementeerd en zal over 12 tot 14 maanden een return on investment opleveren.

### Mogelijke uitbreidingen van het project

Door de positieve resultaten van dit project in het distributiecentrum van Soresina overweegt Gruppo Iper nu verdere uitbreidingen van het voice project. In de eerste plaats in het distributiecentrum van Soresina zelf, dat recent nog is vergroot. De totale oppervlakte bedraagt inmiddels 65.000 m<sup>2</sup>. Als de omzet of het aantal goederen stijgt, zullen er mogelijk meer terminals nodig zijn om het werk gedaan te krijgen. Een andere mogelijke uitbreiding ligt op het vlak van de software: na verloop van tijd zullen er technologische updates komen, maar Gruppo Iper kan ook de toepassing van voice op andere processen overwegen. Voor die nieuwe applicaties kunnen dezelfde terminals of terminals van dezelfde familie worden gebruikt. Een andere mogelijkheid tot uitbreiding is het gebruik van de Motorola terminals voor processen die niet voice gerelateerd zijn en waarbij het keyboard en het scherm wordt gebruikt. Valerio Cortese: "De meeste magazijnoperaties zijn inmiddels met een bepaalde technologie geautomatiseerd. Door voor deze terminals te kiezen, kunnen we ons magazijn blijven moderniseren en alle apparatuur homogeen maken. De oplossing die we hebben gekozen is veelzijdig en biedt ons de mogelijkheid om met dezelfde terminal vlot van het ene naar het andere proces over te schakelen."



Bij Gruppo Iper zien orderpickers voice als een hulpmiddel dat hun werk vereenvoudigt

## DE OPLOSSING IS ERG VEELZIJDIG EN BIEDT ONS DE MOGELIJKHEID OM MET DEZELFDE TERMINAL VLOT VAN HET ENE NAAR HET ANDERE PROCES TE SCHAKELEN

Gruppo Iper overweegt tevens voice te implementeren in andere magazijnen. Omdat de behoefte aan uitbreiding naar andere processen en technologieën niet in alle distributiecentra even groot is, heeft Gruppo Iper getest met de WT4090 Voice Optimised Wearable, de nieuwste voice gestuurde terminal van Motorola.

Valerio Cortese: "Vanaf het begin van onze samenwerking is Zetes een partner geweest die luistert naar onze behoeften en die ons oplossingen adviseert die het best aansluiten op onze eisen. We zijn uiterst tevreden over hun dienstverlening en de positieve resultaten op het gebied van nauwkeurigheid en productiviteit. Zetes blijft ons verder ondersteunen zodat we ons nog verder kunnen ontwikkelen. Dit doen ze door ons op de hoogte te houden van de nieuwste innovaties op de markt, zodat we de concurrentie steeds een stap voor kunnen blijven."

### Gruppo Iper in cijfers

Land: Italië

Hypermarkten: 26 in 7 regio's in Italië

Werknemers: 8.000

Omzet: meer dan € 2,5 miljard in 2009

| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11

# WE HEBBEN VERTROUWEN IN DE TOEKOMST

## ZETES CEO ALAIN WIRTZ DEELT ZIJN VISIE OP DE ECONOMIE, DE AUTO-ID MARKT EN DE PLAATS VAN ZETES IN DEZE MARKT



Zetes blijft geografisch uitbreiden

Vorig jaar was voor iedereen een moeilijk jaar. De financiële crisis die in 2008 begon, breidde zich in 2009 uit tot een wereldwijde recessie. Voor iedere organisatie waren de gevolgen van de economische malaise voelbaar. In dit interview deelt Alain Wirtz, CEO van Zetes, zijn visie op de economie, de markt en de plaats van Zetes in de markt.

### Welke veranderingen heeft de crisis in de supply chain teweeggebracht?

**Alain Wirtz** Over de toeleveringsmarkt als geheel valt moeilijk iets te zeggen, ik kan alleen spreken over sectoren waarin wij zelf actief zijn. Er is geen sprake van een algemene trend voor alle marktsegmenten. In de voedingsindustrie en retail zijn investeringen bijvoorbeeld op peil gebleven. Vooral de hard discounters investeren nu in de optimalisatie van de supply chain. Dit betekent dat een groot deel van onze inkomsten nu uit de voedingsindustrie en de retail afkomstig is. Aan de andere kant heeft de zware industrie de investeringen vorig jaar uitgesteld. Veel projecten in onder meer de auto-industrie, staalnijverheid en chemische sector zijn opgeschort, waardoor het voor ons moeilijker was in deze sectoren zaken te doen. Gelukkig werden de projecten uitgesteld en niet geannuleerd. Sectoren die vorig jaar niet hebben geïnvesteerd, proberen nu hun achterstand in te halen.

### Waarop focussen bedrijven zich bij investeringen in supply chain optimalisatie?

**Alain Wirtz** Door de laagconjunctuur hebben bedrijven minder in hardware geïnvesteerd. Veel bedrijven hadden ook geen reden om bijvoorbeeld een extra distributiecentrum te openen, dus waren er ook geen terminals voor nieuwe magazijnen nodig. Daarnaast hebben organisaties wel in software geïnvesteerd en bij ons nieuwe software-releases afgenomen voor het behalen van grotere

efficiëntiewinsten. De impact op onze hardwarebusiness was vrij ingrijpend, maar het niveau van de levering van diensten bleef relatief constant. Een substantieel deel van onze inkomsten komt voort uit serviceovereenkomsten op bestaande projecten, wat ons stabiliteit biedt. In een uitdagend jaar als 2009 was dat zeker een voordeel.

### Wat zijn de belangrijkste factoren in de markt voor auto-ID?

**Alain Wirtz** Regulering is er ongetwijfeld een van, zeker in de sectoren voeding en farmacie. Overheden leggen traceerbaarheid op aan geneesmiddelenproducenten om namaak tegen te gaan en wij kunnen daarvoor oplossingen bieden. Een trend die we in de retail hebben opgemerkt, is dat bedrijven hun logistiek opnieuw insourcen. Retailers besteedden hun logistiek vaak uit, maar beginnen het logistieke aspect nu te zien als een deel van hun kernactiviteiten en willen er daarom opnieuw de controle over. Voor ons is dat een goede kans, ook omdat het ons dichterbij de bedrijfsprocessen in de retail sector brengt en we daardoor echte partnerships met de retail organisaties kunnen aangaan.

### Hoe profiteert Zetes van deze ontwikkelingen en welke nieuwe technologieën zijn geïntroduceerd?

**Alain Wirtz** Er waren de laatste jaren geen grote technologische doorbraken, maar wel een paar interessante ontwikkelingen. Voorbeelden daarvan zijn de ImageID technologie en nieuwe coderingen zoals DataBar; beide openen nieuwe perspectieven voor ons. Op het vlak van voice was er geen groot technologisch nieuws, maar daarvoor in plaats hebben we oplossingen voor het middensegment van de markt ontwikkeld die verschillende technologieën combineren, zoals voice met RFID én barcode scanning. In grotere omgevingen vind je normaliter slechts een technologie per oplossing, maar wij kunnen nu verschillende technologieën in een brede oplossing combineren.

### De economische crisis had het afgelopen jaar beperkt invloed op Zetes. Welke maatregelen heeft Zetes genomen om de continuïteit te waarborgen?

**Alain Wirtz** We hebben kleine aanpassingen in onze structuur doorgevoerd, die overeenkomen met de ontwikkelingen in de markten die we bedienen. Dit hield in dat we onze organisatie in landen als Duitsland en Frankrijk aangepast hebben. In Duitsland moesten we een paar mensen laten gaan, maar hebben we ook mensen met een ander profiel aangenomen. In Frankrijk zijn ook wijzigingen doorgevoerd.

Ondanks de terugval van de economie zijn we blijven investeren in Research & Development, zoals in onze competence centers. Ook hebben we de knowhow verworven van bedrijven met interessante technologieën. Een goed voorbeeld is de acquisitie van het Israëlische bedrijf ImageID dat zich specialiseert in imageID technologie. Daarmee kan een groot aantal barcodes, bijvoorbeeld alle barcodes op een pallet, ineens gelezen worden. Hierdoor beschikken we over een significante technologie die we als basis voor verdere ontwikkeling kunnen gebruiken.

Ook onderzoeken we de integratie van betaalfuncties op handhelds, onder meer voor koeriers. Deze oplossingen omvatten het werken met credit- en debetkaarten voor ontvangstbewijzen. Dit is een interessante nieuwe ontwikkeling, maar de introductiecyclus is vrij lang. In elk land is de nodige toestemming voor lokale standaarden nodig; een Europese standaard zou hier van pas komen. Het systeem voor Portugal is nu operationeel, daarna volgt Spanje en dan de andere landen.

Een andere functie die aan de handhelds kan worden toegevoegd, is de authenticatie van personen met behulp van de elektronische identiteitskaart. Dit is ook een voorbeeld van hoe de wisselwerking kan zijn tussen onze beide activiteiten, Goods ID en People ID. Zetes is al lang actief op het vlak van smartcards, wat een voordeel is waarop we verder kunnen bouwen. In 2009 bleek onze People ID business een zeer gezonde bedrijfstak, vooral door de lange termijn overeenkomsten op dit gebied. Het gaat meestal om contracten van vijf tot vijftien jaar van het type 'build and operate'.

#### Wat verwacht u voor 2010?

**Alain Wirtz** We verwachten zeker wat groei, de eerste maanden van dit jaar wijzen in ieder geval in die richting. Er is een aantal redenen hiervoor. In de eerste plaats trekt de economie weer aan. Ook wordt de regelgeving voor sectoren als voeding en farmacie aangescherpt. En we hebben vertrouwen in de toekomst: we beschikken over sterke producten, sterke technologieën en hebben een sterke geografische aanwezigheid. Bovendien is ons marktaandeel het afgelopen jaar gestegen en daalde de marktomvang veel meer dan onze omzet. We willen onze voorsprong zeker behouden in de

groeimarkt die we in 2010 verwachten. Een groter marktaandeel en een aantrekkelijke markt zouden in 2010 een positieve impact op onze winst moeten hebben.

#### Een van uw motto's is 'denk globaal, handel lokaal'. Hoe brengt u dit in de praktijk?

**Alain Wirtz** Terwijl de meeste van onze concurrenten voornamelijk lokale spelers zijn, beschikken wij over een aantal gecentraliseerde Competence Centers die zich focussen op zowel nieuwe technologieën als lokale organisaties voor wat betreft customer relations, implementaties, service en onderhoud, etc.. Deze doelgerichte lokale focus vormt een cruciale basis voor een succesvolle afronding van projecten. Bovendien kan het voor een multinational belangrijk zijn om een partner te kiezen die mee kan denken over de grenzen. Dit verklaart waarom het belangrijk is om over een internationaal netwerk met lokale vestigingen te beschikken.

#### Mogen we een verdere geografische expansie van Zetes verwachten?

**Alain Wirtz** Zeker, dat is immers wat onze internationale klanten vragen. Ze willen overal hetzelfde niveau van dienstverlening en dezelfde kwaliteit oplossingen, ongeacht waar ze actief zijn. Dus volgen wij onze klanten naar deze markten. Supply chain oplossingen zijn vooral geschikt voor regio's met hoge salarissen, en een verhoging in efficiëntie kan grote besparingen voor een bedrijf opleveren. Daarom zijn de Noord-Europese landen een interessante nieuwe markt voor ons. We hebben een aantal jaren geleden al een expansie naar Oost-Europa overwogen, maar die onderzoeken zijn vorig jaar opgeschort. Dat gaan we binnenkort weer opnieuw opstarten.

#### WIE PROFITEERT VAN AUTO-ID?

##### ROLEC

MET VOICE GESTUURD ORDERPICKEN, MEDEA LOGISTICS EXECUTION SOFTWARE EN EEN NIEUW WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEEM HEEFT ROLEC MINDER FOUTEN EN EEN HOGERE EFFICIENCY IN HAAR LOGISTIEK GEREALISEERD.

##### MORRISONS

NA INVOERING VAN VOICE IN HET ORDERPICK PROCES OPTIMALISEERT MORRISONS NU HAAR FABRIEKEN MET DRAADLOZE INFRASTRUCTUUR, INCLUSIEF 132 IND HEFTRUCKTERMINALS.

##### JAVA

JAVA HEEFT 45 WAGENS VOORZIEN VAN EEN PROOF OF DELIVERY OPLOSSING OM MET EEN HOGERE ACCURATESSE GEGEVENS TE KUNNEN VERZAMELEN BIJ ONTVANGST EN AFLEVERING VAN GOEDEREN.

##### AZUCARERA

RFID VERBETERT TRACEABILITY VAN PRODUCTEN BIJ INSLAG EN UITSLAG VAN GOEDEREN. DE OPLOSSING VEREENVOUDIGT PROCESSEN, SLUIT FOUTEN UIT EN VERHOOGT PRODUCTIVITEIT.

#### AGENDA

##### ZETES RELATIEDAG

22 SEPTEMBER 2010  
BURGERS' ZOO  
ARNHEM - NEDERLAND  
PROLOGISTICS/EMPACK  
29-30 SEPTEMBER 2010  
HAL 6 - STAND E012  
BRUSSEL EXPO  
BRUSSEL - BELGIË

##### FACHPACK

28-30 SEPTEMBER 2010  
HAL 4 STAND 306  
NÜRNBERG - DUITSLAND

##### MACROPAK

5-8 OKTOBER 2010  
JAARBEURS UTRECHT  
UTRECHT - NEDERLAND  
13<sup>TH</sup> APLOG LOGISTICS CONGRESS  
12-13 OKTOBER 2010  
CENTRO DE CONGRESSOS DE LISBOA  
JUNQUEIRA - PORTUGAL

##### THE LOGISTICS & SUPPLY CHAIN FORUM

13-16 OKTOBER 2010  
ARCADIA  
SOUTHAMPTON - GROOT BRITANNIË

##### ICT & LOGISTIEK

3-4 NOVEMBER 2010  
JAARBEURS UTRECHT  
UTRECHT - NEDERLAND

#### ONZE AFDELING SALES

##### INDUSTRIE

MARK SCHOUTEN  
MARK.SCHOUTEN@NL.ZETES.COM  
+31 (0) 40 844 44 44

##### TRANSPORT & LOGISTIEK

HARALD WEREN  
HARALD.WEREN@NL.ZETES.COM  
+31 (0) 40 844 44 44

##### GROOTHANDEL

JAN VERSCHUEREN  
JAN.VERSCHUEREN@NL.ZETES.COM  
+31 (0) 40 844 44 44

##### RETAIL

GUY TIMMERS  
GUY.TIMMERS@NL.ZETES.COM  
+31 (0) 40 844 44 44

##### PRINT & APPLY

GERHARD KRAMER  
GERHARD.KRAMER@NL.ZETES.COM  
+31 (0) 181 66 44 77

MEER INFORMATIE OVER DE  
ONDERWERPEN UIT DEZE EDITIE  
[WWW.ZETES.NL/GLOBE6](http://WWW.ZETES.NL/GLOBE6)

## BAKKERIJ 'T STOEPJE VERBETERT LEVERBE- TROUWBAARHEID MET VOICE PICKING

DANKZIJ PROCESOPTIMALISATIE EN EEN NIEUW LOGISTIEK SYSTEEM BESPAART 'T STOEPJE VEEL TIJD EN IS HET AANTAL ORDERPICKFOUTEN MET 75% GEREDUCEERD

Bakkerij 't Stoepje is een bekende brood- en banketbakkerij in Spakenburg die via ruim 150 franchisenemers op meer dan 900 markten en andere standplaatsen in Nederland dagverse producten levert. Inmiddels bestaat het bedrijf meer dan 30 jaar en bedraagt het marktaandeel 5% van de totale Nederlandse broodmarkt.

### Bedrijfsprocessen optimaliseren

Om de franchisenemers elke ochtend dagverse producten te kunnen leveren heeft Bakkerij 't Stoepje ook distributiecentra in Hoogeveen, Helmond en Bleskensgraaf. Die worden elke nacht vanuit Spakenburg bevoorradt om de marktkoopmensen kosten en tijd te besparen. "Een aantal jaren geleden zijn wij een project gestart om met een 'state-of-the-art' ICT-omgeving onze bedrijfsprocessen te optimaliseren", vertelt financieel directeur Sjacco Nel. "Onderdeel hiervan was de hele logistieke afhandeling voor alle niet dagverse producten, die wij met Medea van Zetes geautomatiseerd".

Omdat logistieke processen altijd bedrijfskritisch zijn en een grote invloed hebben op de totale klanttevredenheid, wilde Bakkerij 't Stoepje de foutkans bij het orderpicken in dit distributiecentrum zoveel mogelijk verkleinen. Terwijl men volop bezig was met een nieuwe ERP-implementatie en een analyse van het orderpickproces, trok een publicatie over voicepicking de aandacht. "Door een artikel in een logistiek magazine hebben wij met Zetes contact opgenomen en via hen een supermarktketen met 50 tot 60 orderpickers als referentie bezocht", vertelt Nel. "Bij dat bedrijf had Zetes in slechts een maand een stabiel draaiende oplossing geïmplementeerd, waarover de gebruikers zeer tevreden waren. Die ervaring heeft ons vertrouwen in de mogelijke voordelen van

voicepicking versterkt, alleen hebben wij maar vier tot hooguit zes orderpickers tijdens piektijden. Daardoor vallen de kosten per gebruiker natuurlijk hoger uit. Omdat de totale investering door de foutreductie en tijdsparing binnen circa een jaar terug te verdienen was, hebben wij net als de bezochte supermarktketen ook de Medea Logistics Execution software en Vocollect voicepicking oplossing van Zetes aangeschaft".

### Optimaliseren orderpickprocessen

Bakkerij 't Stoepje gebruikt de Zetes-oplossing voor alle diepvries- en koelproducten, dagvers koelproducten, zoals bijvoorbeeld puddingbroodjes, en ook alle spaaractie-cadeaus, verpakkingen en marketingmaterialen. Een deel daarvan wordt batchgewijs en de rest per order verzameld. "Onze franchisers halen elke dag via dezelfde laaddeur hun eigen bestellingen op", licht Nel toe. "In welke rij hun producten per dag staan is afhankelijk van het bestel- en ophaalmoment. Een voordeel van Medea is het feit dat deze software automatisch rekening houdt met onze eigen logica in de rijenvolgorde. Daarvoor hebben wij uiteraard eerst onze bedrijfsprocessen in detail geanalyseerd en waar mogelijk geoptimaliseerd. Dankzij het optimaliseren van onze processen en het nieuwe logistieke systeem hebben wij het aantal pickfouten met maar liefst 75% kunnen verminderen. Verder besparen wij door de veel betere routing op drukke dagen zo'n 50% aan tijd. Door onze voicepicking oplossing van Zetes is het vrijwel onmogelijk geworden om verkeerde producten klaar te zetten".

### Schitterend systeem

Vroeger begonnen zo'n tien mensen vrijdagmiddag om één uur met het klaarzetten van alle bestellingen. Daar zaten ook veel kleine orders tussen, terwijl later in de middag nog regelmatig wijzigingen binnenkwamen. Tegenwoordig start men pas om vier uur 's middags met vier of vijf orderpickers, die net als eerst om circa zes uur klaar zijn. "Met Medea Logistics Execution hebben wij een veel beter inzicht in onze orderpickprocessen gekregen", zegt Nel. "Die kunnen wij nu beter plannen en ook achteraf controleren op wie, welke producten heeft gepickt en waarheen heeft gebracht. Natuurlijk was er in het begin wel enige weerstand tegen het veranderen van onze vertrouwde bedrijfsprocessen. Als reactie daarop heb ik de mensen laten zien dat het zelfs mij als financieel directeur lukte om snel en foutloos orders te picken. Door de eenvoud in gebruik zijn onze mensen tegenwoordig ook breder inzetbaar, bijvoorbeeld voor de diepvriesproducten waarin vroeger maar twee mensen waren gespecialiseerd. Terugkijkend op het project heeft Zetes een schitterend systeem geleverd en met onze backoffice geïntegreerd, dat zo probleemloos werkt dat ik er als verantwoordelijke niet meer naar om hoeft te kijken".

**| MEER INFO? | Voor onze afdeling Sales, zie pagina 11**

