

2011 NR8
NEDERLAND

zetes GLOBE



**High performance datamatrix
markering** met 100%
kwaliteitscontrole bij Bristol-Myers
Squibb

Postbedrijven: Het Portugese CTT
legt uit hoe marktderegulering
mogelijkheden biedt

inhoud

- 03 **VISIE OP TECHNOLOGIE**
Een goede voorbereiding garandeert een succesvolle implementatie van uw draadloze netwerk (p3)
Getraind of ongetraind? Maak de juiste keuze voor voice (p4)
Visidot ondersteunt de GS1 DataBar (p4)
- 05 **MARKTVISIE**
Zetes TotalCare: beter management van mobiele apparatuur (p5)
Heuschen & Schrouff is op de toekomst voorbereid met RF (p5)
Marktderegulering biedt mogelijkheden voor postbedrijven (p6)
- 08 **PRAKTIJKVERHAAL**
Bristol-Myers Squibb profiteert van high performance datamatrix markering (p8)
- 10 **OPINIE**
Technologie evolueert samen met de retail supply chain (p10)
- 11 **VARIA**
Wie profiteert van Auto-ID? (p11)
Agenda (p11)
Zetes Nederland (p11)
- 12 **LAATSTE WOORD**
FloraHolland stroomlijnt logistiek met voice (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
marketing@nl.zetes.com

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

zetes
GLOBE



editorial

Beste lezer,

De snelheid van de technologische veranderingen is indrukwekkend, ook de Auto-ID sector ontsnapt er niet aan. Bovendien worden sommige marktsegmenten geconfronteerd met een veranderende dynamiek, zoals bijvoorbeeld de liberalisering in de postsector. In deze Globe kunt u lezen hoe dergelijke veranderingen zowel uitdagingen als mogelijkheden met zich meebrengen.

Op het gebied van voice technologie zetten we de pro's en contra's van de nieuwste 'ongetrainde' systemen en de 'getrainde' systemen op een rij. Voordeel van de ongetrainde systemen is dat operators er in 'no time' mee aan de slag kunnen. Retailer Système U vertelt u over de ervaringen met de Voice Only Wearable, de nieuwste voiceterminal van Motorola, en het gebruik van multimodale processen.

In de postmarkt zien de spelers steeds nieuwe concurrenten opduiken. Diversificatie is de sleutel tot succes, maar het vereist optimalisatie van interne processen. José Leal, verantwoordelijk voor Innovatie binnen de Portugese Post, licht de uitdagingen in de markt toe.

In de farmaceutische sector moeten alle producten die in Frankrijk worden gedistribueerd sinds 1 september 2010 gemarkeerd zijn met een Datamatrix code. Producent Bristol-Meyers Squibb markeert, etiketteert, verzegelt en controleert dankzij Zetes inmiddels tot 400 verpakkingen per minuut.

In de voedingsindustrie creëert de DataBar nieuwe mogelijkheden voor betere traceerbaarheid. Ook de Visidot-oplossing is nu compatibel met deze technologie. Coca-Cola werkt op haar beurt met de Print&Apply oplossingen om haar traceerbaarheid te waarborgen.

Ook voor een goed management van een terminalpark is traceability cruciaal. De Zetes TotalCare portal geeft bedrijven een beter zicht op hun producten, en helpt hen tijd en geld te besparen.

Tot slot nemen we de evolutie van wireless infrastructuur onder de loep. Eddy Van Herbruggen, Specialist wireless infrastructure, licht toe waar de sleutel to wireless succes ligt.

U ziet het, de technologische veranderingen in de auto-ID staan niet stil. Maar u kunt ervan uit gaan dat ook wij in beweging blijven om u met onze systemen steeds een passende oplossing te bieden.

Marco Malaihollo
Country Manager
Zetes Nederland

DRAADLOOS WERKEN IN INDUSTRIËLE OMGEVINGEN

HOE IMPLEMENTEER JE SUCCESVOL EEN DRAADLOOS NETWERK?

MANUFACTURING | 3PL | WAREHOUSING

Het draadloze netwerk gaat al een lange tijd mee. De afgelopen jaren zijn kinderziektes opgelost, waardoor draadloze netwerken nu zeker kunnen concurreren met hun bekabelde tegenhangers. Draadloos werken wordt steeds gebruikelijker in een standaard kantooromgeving. Netwerken voor professionele industriële omgevingen spelen echter in op totaal verschillende behoeften dan die van de netwerken die we op kantoor gebruiken. We hebben het niet over laptops, smartphones of over roaming tegen lage snelheden. Het gaat hier over draadloze terminals die op heftrucks zijn gemonteerd die continu rondrijden en over roaming op hoge snelheid tussen verschillende access points. Eddy Van Herbruggen, netwerkexpert bij Zetes, bespreekt de voordelen en eisen van een geslaagde draadloos netwerkimplementatie.

Overstappen op draadloos: de voordelen

Zichtbaarheid: Realtime communicatie met het WMS en ERP zorgt voor een beter zicht op de voorraadbewegingen.

Veiligheid: Het niveau van beveiliging dat op een WLAN wordt toegepast is vaak hoger dan de beveiliging van een bekabelde netwerkinfrastructuur, onder andere door de ingebouwde firewall die het draadloos netwerk scheidt van de bekabelde netwerkinfrastructuur.

Kwaliteit: De kwaliteit en betrouwbaarheid van een draadloos netwerk is nu veel beter dan in het verleden. Tegelijkertijd is de effectieve verwerkingscapaciteit van gegevens en de kwaliteit ervan aanzienlijk verhoogd.

Betrouwbaarheid: De huidige draadloze netwerken maken VoIP telefoontoepassingen, kritieke communicatie tussen machines en communicatie van mobiele gebruikers over hetzelfde netwerk op een betrouwbare manier mogelijk.

“DE KWALITEIT VAN DE SITE SURVEY EN HET NETWERKONTWERP IS CRUCIAAL VOOR DE SUCCESVOLLE IMPLEMENTATIE VAN EEN DRAADLOOS NETWERK”

Kwaliteit bepaalt succes

De kwaliteit van het site survey en het netwerk ontwerp is cruciaal voor de succesvolle implementatie van een draadloos netwerk.

Site survey

De site survey is nodig om een gedetailleerd beeld te krijgen van de omgeving op het vlak van netwerkdekking, voornamelijk in industriële omgevingen waar een standaard aanpak niet altijd de juiste oplossing biedt. Toen in 1997 de IEEE802.11-normen werden



Netwerken voor professionele industriële omgevingen hebben compleet andere eisen dan netwerken die in een kantooromgeving worden gebruikt

gecreëerd, ruilden leveranciers hun eigen WLAN-oplossing in tegen het nieuwe standaard IEEE802.11-protocol. Sommigen gingen van narrow band oplossingen van 9.600 bps naar een WLAN-omgeving van 1 Mbps. Samenwerken met een partner die beschikt over een gedegen kennis van alle beschikbare oplossingen op de markt is daarom een must. Deze partner moet ook goed op de hoogte zijn van de specifieke eisen voor mobiele apparatuur die in een industriële omgeving wordt gebruikt.

Netwerk ontwerp

Het afkaderen van de eisen van een draadloos netwerk is slechts de eerste stap in het project. Hoewel het standaardprotocol de snelheid van het draadloos netwerk heeft vergroot, maakte het de implementatie complexer. Daarom vereist het netwerk ontwerp zelf zeker ook specifieke aandacht. Het is essentieel dat de wensen van de WLAN gebruikers begrepen worden, zodat het ontwerp van het netwerk hierop kan worden aangepast. De voordelen van een bekabeld netwerk moeten worden vergeleken met die van een meshed netwerk, waarbij de access points met de netwerkinfrastructuur communiceren over het draadloos netwerk. Er is geen unieke oplossing die voor alle omgevingen geldt. Zeker bij draadloze netwerken is het van belang juist dát type oplossing te vinden dat het beste afgestemd is op zowel de huidige als de toekomstige behoeften. Voor projecten in complexe industriële omgevingen is een diepgaande site survey en goed netwerk ontwerp voorafgaand aan de feitelijke implementatie de slimste weg naar een succesvol draadloos netwerk.

| MEER INFO ? | Voor onze gegevens, zie pagina 11

GETRAIND OF ONGETRAIND? MAAK DE JUISTE KEUZE VOOR VOICE

SATHISH SASTRY, HOOFD VAN ZETES' 3I VOICE INNOVATION CENTRE LICHT DE PRO'S EN CONTRA'S TOE VAN GETRAINDE EN ONGETRAINDE VOICE SYSTEMEN

MANUFACTURING | TRANSPORT & LOGISTICS | 3PL | WAREHOUSING |
RETAIL

Wat is het verschil tussen een getraind en een ongetraind voice systeem?

Sathish Sastry "Een ongetraind voice systeem is meteen klaar voor gebruik, zonder enige registratie van de operators' stem. Bij een getraind voice systeem moet voor gebruik eerst de stem van de operator voor de verschillende commando's worden geregistreerd."

Is er een verschil in nauwkeurigheid tussen een getraind en een ongetraind voice systeem?

Sathish Sastry "Een getraind systeem is per definitie nauwkeuriger, omdat de gebruiker het spraakprofiel traint voordat hij het systeem gaat gebruiken. Ongetrainde voice systemen hebben de laatste jaren echter veel vooruitgang geboekt. Ze leveren nu resultaten die vergelijkbaar zijn met die van getrainde voice systemen."

Betekent dit dat een ongetraind voice systeem even succesvol kan zijn als een getraind systeem?

Sathish Sastry "Dat kan inderdaad. De nieuwe generatie ongetrainde voice systemen bevatten al veel meer informatie. Als voor de applicatie die het ongetrainde systeem ondersteunt een

juiste grammatica wordt gebruikt, kan het zelfs beter worden dan een getraind systeem. Voor een getraind systeem maakt het geen verschil uit of de gebruiker een bestaande taal spreekt. Getrainde systemen zijn niet afhankelijk van een taal die daadwerkelijk bestaat. Ze kunnen evengoed getraind worden met geluiden die niet overeenkomen met echte woorden. Om een ongetraind systeem uit te breiden, moet men een nieuwe taalset toevoegen. Dat kan zelfs ook nodig zijn voor regionale accenten."

Welke factoren zijn het belangrijkste bij het kiezen tussen een getraind of een ongetraind voice systeem?

Sathish Sastry "Het hangt allemaal af van de omgeving waarvoor het systeem nodig is. Een getraind voice systeem is ideaal voor een stabiele omgeving, met een stabiel team van gebruikers. Veel organisaties kennen echter een hoog verloop van medewerkers, waarvan er veel soms maar een paar dagen actief zijn. Omdat het trainen van een voice systeem ongeveer een half uur duurt, kan een ongetraind voice systeem – met een begeleidende dialoog waardoor een gebruiksvriendelijke omgeving ontstaat – in zulke situaties efficiënter zijn."

| MEER INFO ? | Voor onze gegevens, zie pagina 11

VISIDOT ONDERSTEUNT DE GS1 DATABAR

MET DE ONDERSTEUNING VAN DE GS1 DATABAR ZORGT ZETES VOOR EEN NAUWKEURIGERE VERZENDCONTROLE

MANUFACTURING | FOOD & BEV | RPC | AUTOMOTIVE

Visidot is Zetes' imagingoplossing die nauwkeurig honderden barcodes tegelijk registreert en herkent. De oplossing ondersteunt nu ook de GS1 DataBar, een barcode die begin 2010 door GS1 werd geïntroduceerd. Deze barcode is kleiner en kan meer informatie bevatten dan de traditionele EAN/UPC-barcode.

De GS1 DataBar is met name handig om kleine en moeilijk te markeren items te identificeren, zoals verse voeding en farmaceutische producten. Hij kan immers extra informatie bevatten zoals serienummers, lotnummers en houdbaarheidsdata.



Omdat de GS1 DataBar meer informatie bevat, kan Visidot meteen ook andere verificaties uitvoeren, zoals het monitoren van de houdbaarheidsdatum.

Deze uitgebreide functionaliteit sluit geheel aan op de 100% nauwkeurige oplossingen voor productauthenticatie en traceability van Visidot.

Meer efficiëntie

In een traditioneel verzendcontroleproces vergelijkt Visidot de identificatie-informatie van de goederen die voor verzending klaargemaakt worden met de oorspronkelijke bestelling en spoort het de ontbrekende of verkeerde items op. Omdat de GS1 DataBarbarcodes meer gedetailleerde informatie bevat, kan Visidot meteen ook andere verificaties uitvoeren, zoals het monitoren van de houdbaarheidsdatum bij routineprocedures voor gegevensverzameling voorafgaand aan verzending.

Dit proces garandeert een foutloze levering en zorgt ervoor dat alleen producten van hoge kwaliteit worden verzonden. Als Visidot een afwijking detecteert, wordt de exacte locatie van het item visueel weergegeven en kunnen de medewerkers onmiddellijk actie ondernemen. Bovendien slaat Visidot een beeld op van elke pallet, waardoor er altijd een visueel bewijs is van de staat van de goederen bij verzending. Die beelden kunnen van pas komen bij een eventueel geschil in de toekomst.

Eenvoudige upgrade

De ondersteuning van de GS1 DataBar is inbegrepen bij de nieuwe Visidot Reader versie 4.5.1. De huidige toepassingen van Visidot-gebruikers en de Visidot Readers kunnen hiervoor eenvoudig worden geupgraded. Vanwege de voordelen van de GS1 DataBar verwacht Zetes dat steeds meer bedrijven die laserscanners in hun logistieke processen inzetten, naar deze identificatiemethode zullen overstappen.

| MEER INFO ? | Voor onze gegevens, zie pagina 11

BETER MANAGEMENT VAN MOBIELE APPARATUUR

ZETES TOTALCARE VOORZIET ORGANISATIES VAN EEN 100% BESCHIKBAAR MOBILITY PLATFORM TEGEN MINIMALE KOSTEN

MANUFACTURING | TRANSPORT & LOGISTICS | 3PL | WAREHOUSING |

RETAIL

Het aantal mobiele devices blijft groeien. Door de dalende hardwareprijzen is men eerder geneigd te investeren in mobiele apparatuur. Maar hoewel de aanschaf van hardware een kleinere impact heeft op de capex, legt het stijgend aantal devices extra druk op de opex van organisaties. Onderhoud en reparaties kunnen een aanzienlijke invloed hebben op IT budgetten. Met TotalCare heeft Zetes een beheertool ontwikkeld voor het monitoren van onderhoud en reparaties. Het voegt bovendien functionaliteit toe aan de centrale inkoop van nieuwe apparatuur en aan het remote management.

Een flexibele aanpak

TotalCare is een gehoste oplossing die werkt als iedere andere webapplicatie. De organisatie bepaalt zelf de gewenste functionaliteit, afgestemd op haar specifieke behoeften. Het hart van de toepassing is de RMA tool (Return Material Authorisation), waarmee ieder probleem met een apparaat eenvoudig gerapporteerd kan worden. Na de probleemanalyse doet TotalCare een voorstel voor de volgende stap, zoals bijvoorbeeld het opsturen van apparaat naar het repair centre van de leverancier. De RMA tool bevat ook informatie op maat over de SLA van het apparaat. Op deze manier kunnen organisaties de status van het onderhoud of de reparatie monitoren.

Slimmer inkopen

Zetes TotalCare biedt multinationals de mogelijkheid hun inkoopprocessen te stroomlijnen. Lokale vestigingen kunnen nieuwe mobiele apparatuur uitkiezen uit een lijst en deze aanschaffen tegen prijzen die centraal zijn uitonderhandeld. Het inkoopproces wordt centraal beheerd, terwijl de levering en facturatie lokaal gebeurt. Op deze manier kunnen organisaties



TotalCare is een management tool voor het monitoren van onderhoud en reparaties, gecentraliseerde inkoop van nieuwe apparatuur en remote management

hun budgetten onder controle houden. De vooraf vastgestelde lijst met apparatuur voorkomt dat het mobiele platform een te heterogene omgeving wordt.

Remote Management

Tot slot biedt Zetes TotalCare functionaliteit voor het remote management van apparatuur.

De organisatie monitort de status en beschikbaarheid van haar apparatuur en kan software voor toepassingen en het besturingssysteem automatisch uploaden en upgraden. De portal ondersteunt alle mobiele apparatuur van alle toonaangevende producenten als Motorola, Intermec, LXE, Psion Teklogix, Honeywell, Zetes-IND en andere.

Zetes TotalCare is een must voor elke organisatie die de kosten voor een 100% beschikbaar mobility platform tot een minimum wil beperken.

| MEER INFO ? | Voor onze gegevens, zie pagina 11

HEUSCHEN & SCHROUFF IS OP DE TOEKOMST VOORBEREID MET RF

NAADLOZE INTEGRATIE MET SAP ZORGT VOOR REALTIME INFORMATIEBEHEER

FOOD & BEV - MANUFACTURING

Heuschen & Schrouff Oriental Foods Trading is de toonaangevende distributeur van authentieke Aziatische voedingsproducten in Europa. Om haar groei alle kansen te geven, breidde de organisatie haar distributiecentrum in het Nederlandse Landgraaf met 10.000 m² uit, waarmee de totale magazijnruimte op 30.000 m² komt. In het nieuwe magazijn is een nieuw RF-systeem ingezet ter optimalisatie van het voorraadbeheer.

Waarom besloot u om RF te implementeren in het vernieuwde magazijn?

Pascal Wetzels, Logistics Manager bij Heuschen & Schrouff "We besloten het bestaande netwerk – dat bijna tien jaar oud was – te vervangen door een ultramodern RF-systeem. Hiertoe hebben we offertes van diverse leveranciers vergeleken, en Zetes analyseerde onze behoefte naar draadloze netwerken erg grondig. Het netwerkontwerp van Zetes op basis van een gedetailleerd site survey was duidelijk beter dan dat van de concurrentie."

Hoe ziet de RF-infrastructuur eruit?

Pascal Wetzels "De draadloze RF-infrastructuur is gebaseerd op een Motorola Wireless LAN Switch RFS6000 en 25 mobiele LXE MX7 handheld terminals. We gebruiken ook ingebouwde LXE VX6-heftruckterminals. Een aantal van deze computers zijn geschikt voor gebruik in de cold store, de diepvriesomgeving van het magazijn."

Realtime logistieke stromen

Wat was de belangrijkste drijfveer voor dit project?

Pascal Wetzels "De omschakeling van het traditionele papierwerk naar RF-picking was een grote verandering voor ons. Het RF-systeem optimaliseert het voorraadbeheer in het nieuwe magazijn, onder meer doordat we nu met dynamische locaties kunnen werken."

Het systeem is bovendien geïntegreerd in SAP.

Pascal Wetzels "Inderdaad, en dat is een groot voordeel. Voor deze implementatie konden we de voorraadgegevens pas inzien aan het einde van de werkdag, nadat alle administratieve taken waren afgerond. Door de integratie binnen SAP kunnen we nu alle magazijnprocessen op de voet volgen en de logistieke stromen realtime beheren."

Welke volgende stap hebt u voor de RF-omgeving in gedachten?

Pascal Wetzels "We zijn gemigreerd naar een RF-systeem dat klaar is voor voice. De volgende stap – binnen een jaar – is de omschakeling naar voicepicking. Dat zal onze medewerkers extra voordelen bieden. Door voice te gebruiken en volledig handsfree en zonder papier te werken, zullen ze hun productiviteit kunnen vergroten."

| MEER INFO ? | Voor onze gegevens, zie pagina 11

VOLGENDE KEER REGELEN WE MET DE POSTBODE DE REKENING EN DE METERSTAND

MARKTDEREGULERING BIEDT POSTBEDRIJVEN KANSEN. EEN GESPREK MET JOSÉ LEAL VAN CTT EN TIAGO CONCEIÇÃO VAN ZETES

POSTAL SERVICES | PARCEL DELIVERY

Waarom is het zo belangrijk dat postbedrijven hun business diversifiëren?

José Leal, verantwoordelijk voor Innovation and Technological Development bij CTT De maatschappij verandert razendsnel en de nieuwe generatie klanten, Generation Z, vertoont erg uiteenlopend gedrag. CTT moet dit nieuwe, "ultra connected" publiek tegemoet komen om de toekomst op lange termijn te verzekeren. Om dat op een succesvolle manier te doen, moeten we eerst goed weten welke diensten ze nodig hebben en hoe ze willen leven.

Tiago Conceição, Country Manager van Zetes in Portugal Sommige postbedrijven kijken verder vooruit dan andere. CTT is een van die postbedrijven die inzien dat innovatie dringend nodig is. De diversificatie is al aan de gang.

Wat zijn de belangrijkste drijfveren voor de huidige veranderingen?

José Leal De wijziging van de communicatieprocessen is ongetwijfeld de allerbelangrijkste verandering. Eerst was er e-mail en nu het massale gebruik van sociale netwerken. Dit vereist een zorgvuldige afweging over hoe postbedrijven tegemoet kunnen komen aan de volgende generatie klanten.

Tiago Conceição Postbedrijven moeten zich aanpassen aan de liberalisering en de achteruitgang van hun traditionele business, terwijl met de voorkeur voor e-communicatie uitgebreide concurrentie is ontstaan van Apple en Google tot Facebook en Twitter.

Welke troeven hebben de postbedrijven in handen en hoe kunnen die helpen de business te diversifiëren?

José Leal Mensen, ons enorm bereik en het vertrouwen van de bevolking zijn onze grootste troeven. Mensen werken langer en hebben minder vrije tijd. We moeten diversifiëren met beter gespreide openingsuren en diensten voor een efficiënter tijdsbeheer. Onze werknemers maken deel uit van de gemeenschap en voelen dit goed aan. Dat kan ons helpen in te zien hoe we het best diversifiëren aan de hand van een range zogenaamde 'mobiele burger'-diensten.

Hoe kan auto-ID de postbedrijven helpen bij hun diversificatie?

Tiago Conceição De laatste jaren is het gebruik van mobiele apparatuur enorm toegenomen. Mobiele medewerkers kunnen efficiënter werken met de apparatuur, die de data zeer nauwkeurig en bij de bron verzamelt. Hierdoor vermindert het papierwerk en verbetert de dienstverlening aan de klant. De grotere efficiëntie en nauwkeurigheid van field mobility oplossingen kan de operationele kosten aanzienlijk verlagen. Aan de andere kant moeten postbedrijven nieuwe diensten 'mobiliseren' om meerwaarde te creëren en de omzet te vergroten.

José Leal Via haar bestaande netwerk van postkantoren en medewerkers moet CTT zich kunnen ontwikkelen tot een 'leverancier van burgerdiensten' met een portfolio dat het leven van de mensen eenvoudiger maakt aan de hand van auto-ID systemen. We zitten nu in het proces van pilotfasen van nieuwe mobiele burgertoepassingen om de waarde van dit concept te bewijzen.

Welk soort diensten hebt u voor ogen?

José Leal In de toekomst moeten we via CTT onze rekeningen kunnen betalen, onze meterstand laten opmeten en nog een heleboel andere huishoudelijke diensten kunnen organiseren. En aangezien de krachtigste smartphones standaard een gesofisticeerde gps en camera hebben, moet het voor postbedrijven haalbaar zijn een opzichter te worden van de lokale gemeenschap, die helpt om de steden schoon en vrij van graffiti te houden.

“IN DE TOEKOMST KUNNEN WE VIA CTT ONZE REKENINGEN BETALEN, ONZE ELEKTRICITEITSMETER UITLEZEN OF EEN REEKS ANDERE HUISHOUDELIJKE DIENSTEN REGELEN”

Tiago Conceição Dit idee wordt in de praktijk al toegepast in Londen, waar de burgemeester een 'Love Clean London'-programma heeft gelanceerd met het oog op de Olympische Spelen van 2012. Londenaren kunnen een smartphoneapplicatie downloaden



E-mail en social networking vereist een zorgvuldige afweging over hoe postbedrijven tegemoet kunnen komen aan de volgende generatie klanten

en beelden en tekst uploaden die de lokale autoriteiten per e-mail op de hoogte brengen van problemen, zoals ontsierende gebouwen of illegaal gedumpt afval. Postbedrijven kunnen dat prima uitvoeren en betaald worden met het geld dat de lokale overheden uitsparen.

Waar kunnen auto-ID systemen nog commerciële voordelen bieden voor postbedrijven?

Tiago Conceição E-commercediensten bieden uiteraard mogelijkheden. Klanten die online kopen hebben immers hoge verwachtingen. Ze gaan er terecht van uit dat hun goederen veilig en tijdig worden geleverd wanneer hen dat het best uitkomt. Ze willen zich niet bezighouden met omslachtige retourprocessen. Er is dus een potentieel om met retailers partnerships te sluiten en een veilige levering en afhaling van retourproducten te garanderen.

Wat gebeurt er met de traditionele activiteiten, evalueren die ook op dit moment?

José Leal Onze traditionele diensten blijven achteruitgaan vanwege alle beschikbare alternatieven. De geleidelijke liberalisatie van de postsector is in Portugal al een tijd gaande en heeft ons erg geholpen bij de ontwikkeling van onze business. De afgelopen jaren hebben we onze bedrijfscultuur omgevormd naar een meer klantgerichte werkwijze. Daardoor zijn we nu beter in staat te innoveren. Hiervan plukken we nu al de vruchten.

Hoe belangrijk zijn elektronische proof of delivery systemen voor u?

José Leal Deze oplossingen zijn cruciaal om de kwaliteit en consistentie van onze diensten te garanderen. We zijn de afgelopen 15 jaar blijven investeren in proof of delivery systemen en we waren het eerste postbedrijf in Portugal dat zowel een proof of deliverysysteem als een online track en trace systeem voor de klanten implementeerde. Hoewel andere bedrijven nu ook werken met een elektronisch afleverbewijs, zijn wij nog altijd het enige postbedrijf dat dit voor het hele land doet en niet alleen voor de belangrijkste steden. We proberen nu de authenticatie van ontvangers van pakketten te vereenvoudigen. Uiteraard worden de nieuwe identiteitskaarten met chip een cruciaal onderdeel van deze oplossing. De garantie dat we de juiste goederen leveren aan de juiste persoon is een belangrijk deel van onze merkbelofte.

Tiago Conceição We werken al een aantal jaren met CTT, in eerste instantie voor de implementatie van het elektronisch proof of deliverysysteem. Nu werken we mee aan de prototypefase van het mobility project om de haalbaarheid van nieuwe diensten te onderzoeken, waarvan sommige gebaseerd zijn op het concept van een mobiel burgerportaal.



José Leal, verantwoordelijk voor Innovation and Technological Development bij CTT: "De garantie dat we de juiste goederen leveren aan de juiste persoon is een belangrijk deel van onze merkbelofte"

Welke voordelen haalt u uit auto-ID oplossingen?

José Leal Een van de grootste is de capaciteit om de identiteit van de ontvangers uiterst nauwkeurig te controleren dankzij het track en trace systeem. Door de nauwkeurigere en gemakkelijkere gegevensverzameling is het voor onze mensen eenvoudiger werken en is de dienstverlening aan de klanten verbeterd.

Welke voordelen verwacht u ervan in de toekomst?

José Leal Zodra je met auto-ID projecten start en er de voordelen van inziet, ontdek je veel nieuwe mogelijkheden voor toepassingen die uiteindelijk de kosten verlagen en de klantenbinding versterken. Dat is tot nog toe onze ervaring geweest en we zien dat niet veranderen.

“ZODRA JE START MET DE IMPLEMENTATIE VAN AUTO-ID PROJECTEN EN DE VOORDELEN ERVAN ERKENT, ONTDEK JE VEEL ANDERE MOGELIJKHEDEN”

Tiago Conceição Lagere kosten en de mogelijkheid om het aantal klanten uit te breiden zijn intrinsieke voordelen van auto-ID oplossingen en garanderen op lange termijn het voortbestaan van postbedrijven.

Hoe geeft u vervolg aan de resultaten?

José Leal We verwachten binnen drie tot vier jaar een ROI op de elektronische datacapture technologie door lagere administratieve behoeften en de uitbreiding van onze business naar klanten die we nog niet bereiken. Nu al is onze organisatie duurzamer geworden. We hebben de winstgevendheid de afgelopen vijf jaar vergroot en de Portugese overheid, onze enige aandeelhouder, een aanzienlijk rendement bezorgd. We dragen nu actief bij aan de economie en de rijkdom van het land.

| MEER INFO ? | Voor onze gegevens, zie pagina 11

DATAMATRIX MARKERING VAN GROTE HOEVEELHEDEN MET 100% CONTROLE

FLEXIBELE MARKEER- EN ETIKETTEEROPLOSSING IDENTIFICEERT TOT 400 VERPAKKINGEN PER MINUUT BIJ FARMACEUTISCHE PRODUCENT BRISTOL-MYERS SQUIBB

PHARMA | MANUFACTURING

Bristol-Myers Squibb is een van de grootste biofarmaceutische producenten ter wereld. In haar productiesites in Frankrijk (Agen) rollen jaarlijks 400 miljoen doosjes medicijnen van de band, waaronder pijnstillers zoals Dafalgan en Efferalgan. Om te voldoen aan de Franse regelgeving, die vereist dat elk farmaceutisch product op de Franse markt wordt gemarkeerd met een Datamatrix code, heeft BMS haar verpakkinglijnen voorzien van met nieuwe machines. Partner Zetes ontwierp, bouwde en implementeerde in een recordtempo 25 machines. De machines werden gebouwd in lijn met BMS' vereisten van op het gebied van markering, etikettering, verzegeling, kwaliteitscontrole en snelheid. Ze behandelen extreme aantallen, tot 400 verpakkingen per minuut per verpakkinglijn. BMS kan nu 100% kwaliteitscontrole van de geïdentificeerde producten uitvoeren.

“OM TE VOLDOEN AAN DE FRANSE WETGEVING HEEFT BMS 25 NIEUWE HIGH PERFORMANCE MACHINES GEKOCHT VOOR CODERING, LABELLING, SEALING EN KWALITEITSCONTROLE VAN SECUNDAIRE VERPAKKINGEN”

Extreme volumes, strenge kwaliteitsnormen

De machines hebben een cruciale positie in de verpakkinglijn. De specialisten van BMS hadden erg hoge eisen wat betreft het design en de integratie van de systemen. Sylvain Ballesta, projectverantwoordelijke bij BMS: 'Onze site is een van de grootste productiesites van bruistabletten ter wereld. De geproduceerde volumes liggen uitzonderlijk hoog. Omdat een machine die stilvalt de hele productielijn onderbreekt, hebben we extreem robuuste machines nodig die volledig op onze behoeftes zijn afgestemd. Bovendien hanteren we zeer strenge eisen op het vlak van kwaliteit.' Een andere vereiste was de ontwikkeling in balkonstijl, waarbij de mechanische componenten zich achteraan de machine bevinden, wat in lijn is met de farmaceutische standaard. Dit garandeert extra gebruiksgemak voor de operatoren en eenvoudig onderhoud van de machine, en verkleint de retentiezones (de machines zijn zo gebouwd dat nergens ruimtes zijn waar doosjes of blisters kunnen achterblijven en zo eventueel zouden meegaan in een volgende productierun).

Een oplossing op maat

De 25 machines werden op maat gemaakt om aan te sluiten op de wensen van BMS. Het merendeel van het park bestaat nu uit vier verschillende typen machines, ontworpen in balkonstijl, die elk op modulaire wijze verschillende functionaliteiten combineren. Afhankelijk van de verpakkinglijn wordt de Datamatrix markering al dan niet gecombineerd met etikettering en verzegeling. Camera's en een automatische uitstoot module zorgen voor 100% kwaliteitscontrole. Op sommige lijnen zorgt een speciaal transportbandsysteem ervoor dat de producten worden gedraaid om de verpakking in dozen te optimaliseren. Aan drie verpakkinglijnen was er te weinig plaats voor de installatie van een volledig nieuwe machine. Daar werd 'retrofit' gewerkt, wat betekent dat de bestaande machines werden voorzien van dezelfde onderdelen als de nieuwe machines (markering, controle) en dezelfde operator interface.

Een nauwe samenwerking

Op verzoek van BMS werkten de technische teams van Zetes en BMS vanaf het begin nauw samen. Sylvain Ballesta, Project Manager bij BMS: "Vanaf het begin van het project was er een goede samenwerking en vond een aanzienlijke uitwisseling van technologische kennis plaats. We waren onder de indruk van de flexibiliteit van de engineering van de Zetes teams, ze hebben ons machines geleverd die helemaal beantwoorden aan onze eisen. De machines bevatten specifieke en praktische functionaliteiten, zoals een speciale module om de machine in de hoogte te verstellen, transportbanden die zorgen voor het omdraaien van producten, een gecentraliseerde en beveiligde interface, etc.



Sylvain Ballesta, Project Manager bij BMS: "Dankzij Zetes zijn we een stap vooruit in kwaliteit"

Oplevering op extreem korte termijn

Het project werd gerealiseerd in een uiterst korte tijdspanne: het contract werd getekend in maart en in juni moesten de eerste machines worden geïnstalleerd. Daarna werden er twee à drie machines per week geïnstalleerd. Door de korte opleveringstermijn was er geen tijd voor een pilotfase. Zetes werkte dus onder hoge druk om het ontwerp, de ontwikkeling en installatie in een recordtempo tot in detail uit te werken. Alain Grandpierre, Projectassistent bij BMS: 'Een dergelijk project afronden in een industriële omgeving in zo'n korte tijdspanne, dat is een hele prestatie.'

“HET PROJECT WAS UITGEROLD IN EEN HELE KORTE TIJD: HET CONTRACT WERD GETEKEND IN MAART EN DE EERSTE MACHINES WERDEN IN JUNI GEÏNSTALLEERD”

Kwaliteit garanderen door 100% controle

Waar vroeger slechts statistische controles werden uitgevoerd, wordt tegenwoordig elk doosje individueel gecontroleerd via een camera. Datamatrix barcodes die niet voldoen aan de strenge kwaliteitsnormen worden via de automatische uitstootmodule verwijderd. Sinds de installatie van de nieuwe machine worden ook de producten bestemd voor export gemarkeerd met de inkjet modules (lotnummer, productnummer, vervaldatum). Dit zorgt voor een betere leesbaarheid, en laat ook hier een betere controle toe.

Een perfecte beheersing van alle componenten

Dankzij de software van Zetes is de data-input verzekerd (scan van de productiegegevens) en wordt de configuratie van alle elementen (markering, etikettering, controle, sturing (PLC)) geautomatiseerd. De client/server architectuur centraliseert op een beveiligde manier alle cruciale gegevens. De applicatie is conform alle kwaliteitsnormen die in de farmaceutische sector gelden.

Een one-stop-shop partner

Zetes leverde BMS een totaalproject, van het ontwerp en de ontwikkeling van de machines over de ontwikkeling tot de implementatie, service en training. Pascal Longchambon, verantwoordelijke geautomatiseerde Identificatieoplossingen bij Zetes, licht toe: 'De grootste uitdaging was om in korte tijd een homogeen machinepark te bouwen dat op modulaire manier



De machines van Zetes behandelen grote aantallen, tot 400 verpakkingen per minuut per verpakkinglijn

verschillende functionaliteit combineert. De belangrijke factor tot succes was de nauwe samenwerking tussen de lokale teams en het Zetes 3i Print & Apply Competence Centre, een internationaal team gespecialiseerd in het ontwerpen, bouwen en integreren van industriële identificatiesystemen. BMS kon zo profiteren van Zetes' jarenlange ervaring op het gebied van system integration en haar engineering capaciteiten op het vlak van markering en etikettering, printing en process control, PLC programmering, en ERP (SAP) integratie.'

Klaar voor de toekomst

Dankzij dit project was BMS op tijd klaar en kon men vanaf 1 januari 2011 de Datamatrix implementeren. Bovendien geeft de nieuwste generatie apparatuur BMS een voorsprong in kwaliteit. Sylvain Ballesta: "Met dit innovatieve project kunnen we makkelijk verdere stappen zetten op het vlak van kwaliteit. Dankzij Zetes zijn we helemaal klaar voor de toekomst."

**Over Bristol-Myers Squibb
Wereldwijd**

Activiteit: internationaal biofarmaceutisch bedrijf

Werknemers: 27.000

Productiesites: 13

Frankrijk

Grootste vestiging buiten Verenigde Staten

Productiesites: 2

Producten: pijnstillers (UPSA)

Productielijnen: 27

Volume: 400 miljoen doosjes medicijnen / jaar

Werknemers: +/- 3.000

| MEER INFO ? | Voor onze gegevens, zie pagina 11

TECHNOLOGIE EVOLUEERT SAMEN MET DE SUPPLY CHAIN NETWERKEN IN DE RETAIL

HET TRADITIONELE SUPPLY CHAIN MODEL VERANDERT ONDER INVLOED VAN DE CONSUMENT



Gerrit-Jan Steenberg, VP van Zetes' 3i Competence & Innovation Centre, geeft zijn visie op de nieuwste ontwikkelingen in de supply chain

RETAIL

Zichtbaarheid en traceability zijn geen modewoorden meer en het is interessant na te gaan waarom deze verschuiving zich voordoet. Gerrit-Jan Steenberg, VP van Zetes' 3i Competence & Innovation Centre, bespreekt de laatste ontwikkelingen in de supply chain en laat zien hoe bedrijven om kunnen gaan met de nieuwe uitdagingen.

"Samen met de transportvolumes draagt hogere beschikbaarheid van online netwerken bij aan verwachtingen op het vlak van traceerbaarheid en zichtbaarheid. Bovendien zijn de verwachtingen van consumenten op het gebied van traceability aan het veranderen. Zij willen informatie over de oorsprong van de producten, grondstoffen en productcomponenten. Milieubewustheid zet bedrijven er daarnaast toe aan om het gebruik van middelen in overeenstemming met de maatschappelijke verwachtingen te optimaliseren. Bij leveranciers is er een behoefte aan traceability om zo de efficiëntie, kwaliteit en zichtbaarheid van de logistiek te verbeteren. De beschikbaarheid van 'altijd on-line' informatie creëert een waarschuwingssysteem waarmee voorraadtekorten, shrinkage, leverproblemen en specifieke terugnames worden verminderd.

De nadruk op het verbeteren van de consumentervaring bij het gebruik van technologie en daarnaast het verminderen van de operationele kosten is overal in Europa merkbaar. Veel retailers hebben al geïnvesteerd in zelfscan- en zelfbetaalsystemen, slimme reklabellen en systemen om de wachtrijen te verkleinen.

Van supply chain naar vraaggedreven netwerk

De toenemende invloed van de consument heeft het traditionele supply chain model (bron - productie - levering - kopen) omgevormd van een pushkanaal tot een pullkanaal, waarbij de consument zelf de controle heeft.

Dit geeft een nieuwe invulling aan het juiste product, op de juiste plaats, op het juiste moment, tegen de juiste prijs. Een dynamische interactie tussen informatie en fysieke stromen is nodig om te garanderen dat nauwkeurig aan de klantenbehoefte wordt voldaan met de juiste hoeveelheid voorraad. Beslissingen over technologiekeuzes, bijvoorbeeld RFID, traditionele barcodes of imaging, worden hoofdzakelijk genomen op basis van een kosten-batenanalyse en de eenvoud van de integratie in de bestaande systemen.

“TOEGENOMEN INVLOED VAN DE KLANT HEEFT DE TRADITIONELE SUPPLY CHAIN (BRON - PRODUCTIE - LEVERING - KOPEN) OMGEVORMD VAN EEN PUSH KANAAL NAAR EEN PULL KANAAL, WAARBIJ DE KLANT DE TOUWTJES STEVIG IN HANDEN HEEFT”

Onderstaande voorbeelden laten zien waarom zichtbaarheid belangrijk is voor een supply chain netwerk:

Flexibiliteit

Goederen kunnen niet langer uitsluitend worden geretourneerd naar de winkel van aankoop. Tegenwoordig kunnen klanten ervoor kiezen online te kopen en hun producten te ontvangen van een lokale winkel, of kunnen ze goederen kopen in een winkel en retourneren naar een andere winkel of naar een repair centre.

Forecasting

Dit kan een kostbare activiteit zijn en minder rendabel dan men bij de investering had gedacht, want gegevensnauwkeurigheid blijft belangrijk. Zichtbare netwerken bieden een alternatief voor het plannen op basis van voorspellingen. Op die manier zorgt men ervoor dat er voldoende kan worden geleverd op basis van de vorige activiteit. Dit zorgt voor een 100% vraaggedreven toeleveringsnetwerk.

Zo zijn bijvoorbeeld Vendor Managed Inventory systemen (VMI) eenvoudig in te voeren. Hierbij is de verkoper volledig verantwoordelijk voor het product en heeft hij rechtstreeks toegang tot de systemen van de retailer om verkopen en voorraadniveaus te monitoren. Ook kan hij aanvullende orders aanmaken op basis van de vraag, voorraadniveaus en ontvangen orders. Omdat de verkoper direct toegang heeft tot realtimegegevens, gebaseerd op orderpicking of bevoorradingsverzoeken die worden geïnitieerd door verkopen in de winkel, kan dit een nauwkeurigere methode zijn. Werken op deze manier kan voorraadniveaus verkleinen en voorraadtekorten elimineren, wat de kosten voor de retailer aanzienlijk reduceert. Bovendien hoeft de retailer geen middelen vrij te maken voor het beheer van de goederen, dat gebeurt immers door de verkoper. De verkoper profiteert zelf van deze werkwijze doordat hij direct toegang heeft tot waardevolle informatie, waarmee hij zijn eigen supply chain kan stroomlijnen en zo de kosten verminderen.

Productiegedreven versus consumentgedreven acties

Veel producenten houden steeds meer retailer- en consumentgedreven acties, afgestemd op de wensen of winkelgewoontes van de klanten. In ruil voor de samenwerking en voor het ter beschikking stellen van verkoopgegevens aan de producent, profiteert de retailer van kortingen op de inkooprij. De producent en retailer kunnen ook werken als partners op basis van de verwachte vraag. Toen Kate Middleton bijvoorbeeld een blauwe jurk droeg bij de aankondiging van haar verloving met prins William, reageerden de kledingleveranciers van Tesco binnen slechts een paar dagen met het leveren van identieke jurken aan de winkels.

Focus op meerwaarde voor de consument versus pure kostenbesparing

In het verleden was kostenreductie de motivatie om te investeren in de supply chain. In de toekomst zullen investeringen in de supply chain voornamelijk worden ingegeven door de wens om meerwaarde te leveren aan specifieke consumentengroepen. Retailers realiseren zich bijvoorbeeld nu dat consumenten die

kwaliteitsproducten kopen, informatie over de traceerbaarheid ervan waarderen zodat ze inzicht hebben in de oorsprong en de kwaliteit ervan, terwijl andere consumenten gewoon de goedkoopste producten willen.

Zichtbare en 'altijd-on-line' supply chain netwerken

Traditionele barcodes worden nog steeds gebruikt voor de identificatie van producten, maar geleidelijk aan creëert de interesse voor gereserialiseerde verpakkingen toepassingen voor de 2D-barcode. Een groot aantal retailers in Europa verkleint de time-to-market met voice picking en breidt het stemgestuurd werken in hun magazijn uit. Kleinere en gespecialiseerde retailers volgen, maar zij zijn vooral op zoek naar voice-oplossingen die snel geïmplementeerd kunnen worden en een return on investment opleveren.

“WINKELLEN OP INTERNET HEEFT DE VRAAG NAAR PROOF OF DELIVERY SYSTEMEN DOEN TOENEMEN”

In tegenstelling tot voice is RFID nog altijd geen technologie voor de hele markt. Bij luxegoederen wordt het hoofdzakelijk gebruikt voor het traceren van retourneerbare goederen en om namaak tegen te gaan. Winkelen op internet heeft de vraag naar systemen voor proof of delivery doen stijgen; nu ontstaat er een nieuwe markt voor 'payment on delivery'. Sommige retailers hebben ook innovatieve toepassingen voor RFID in de winkel gecreëerd. Prada heeft bijvoorbeeld met RFID een 'personal shopping experience' ontwikkeld, waarmee de klanten in het pashokje de kleren die ze hebben gekozen, op de catwalk geshowd zien.

Uiteindelijk is kiezen van een technologie het eenvoudigst. Een grotere uitdaging is het om retailers, leveranciers en andere organisaties in het netwerk de mogelijkheid te bieden een technologie in te zetten waarmee zij effectief de supply chain netwerken kunnen gebruiken.”

| MEER INFO ? | Voor onze gegevens, zie pagina 11

WIE PROFITEERT VAN AUTO-ID?

HEUSCHEN & SCHROUFF

Dankzij een RF-oplossing met hand- en truck-terminals, een draadloze infrastructuur en directe SAP integratie, realiseert de Heuschen & Schrouff Oriental Food Trading realtime voorraadbeheer.

CHRONOPOST

Chronoposts nieuwe mobility oplossing biedt hen gebruiksgemak, kwalitatief goede realtime online informatie, autonomie en duidelijke procedures voor de distributie-activiteiten.

MERCK

Pharma gigant Merck behaalt positieve resultaten met maar acht voicepickers: toegenomen productiviteit, verhoogde werknemers-tevredenheid, verlaging van de foutmarge en verbeterde planning.

ALIMERKA

Het gebruik van voice in het kruideniers- en diepvriesmagazijn heeft bij de Spaanse retailer Alimerka geleid tot vermindering van fouten en toegenomen productiviteit. Alimerka heeft daarmee haar doel in minder dan een jaar bereikt.

AGENDA

ZETES TECHNOLOGY DAY 2011

16 juni
Küsnacht am Zürichsee
Zwitserland

ZETES RELATIEDAG 2011

September
Nederland

TRANSPORT & LOGISTICS FAIR

20-22 september
Antwerp Expo - Stand C4022
België

POST EXPO 2011

27-29 september
Stuttgart Messe
Duitsland

APLOG - 14TH LOGISTICS CONGRESS

12-13 oktober
Centro de Congressos de Lisboa (Junqueira)
Portugal

ZETES NEDERLAND

DIVISIE IDENTIFICATION & MOBILITY

Ekkersrijt 5202
5692 EG Son
t +31(0)40 844 44 44
e sales@nl.zetes.com

DIVISIE LABELLING SYSTEMS

Polyanderweg 9
3218 XT Heenvliet
t +31(0)181 66 44 77
e labelling@nl.zetes.com

DIVISIE PRINTING & MEDIA

Wattbaan 24
3439 ML Nieuwegein
t +31(0)30 600 31 50
e media@nl.zetes.com

FLORAHOLLAND STROOMLIJNT LOGISTIEK MET VOICE BIJ FLORAHOLLAND ZORGT DE ZETES VOICE OPLOSSING VOOR VERLAGING VAN KOSTEN EN HOGERE LEVERBETROUWBAARHEID



Ina Tillema, managerlogistiek bij FloraHolland Naaldwijk: "Wij hebben voor Zetes gekozen omdat zij vanaf het eerste contact flexibel mee hebben gedacht en gewerkt om tot de beste oplossing voor onze veiling te komen"

RETAIL | WAREHOUSING | 3PL

FloraHolland is 's werelds grootste bloemenveilingorganisatie. De 4200 medewerkers verwerken dagelijks 125000 verkooptransacties. "Gezien de vele transacties is het cruciaal dat wij het aantal fouten in onze processen tot een minimum reduceren", vertelt Ina Tillema, managerlogistiek van FloraHolland Naaldwijk. "Daarom zochten we een oplossing om onze logistieke processen te stroomlijnen. Na een uitgebreid selectietraject en intensieve pilot periode is dat de 3iV Crystal voiceoplossing van Zetes geworden". De logistiek van FloraHolland begint bij de verkooptransacties die via veilingklokken in afmijnzalen worden uitgevoerd. De inkopers die daar zitten, of via internet inkopen, bestellen fusten met bloemen of planten die in stapelwagens voorbij komen. Na het veilen worden alle fusten direct naar de kopers gedistribueerd, waarbij met een bon op de stapelwagens wordt aangegeven wie welke aantallen heeft gekocht. Deze informatie wordt met de Zetes voicetechnologie als gesproken opdrachten doorgegeven aan de distributiemedewerkers, die ervoor zorgen dat de juiste aantallen bij de overzetplaatsen van de betreffende kopers worden afgeleverd.

Strategisch programma stroomlijnen veilingoperatie

Het voiceproject maakt bij FloraHolland deel uit van het strategische programma stroomlijnen veilingoperatie. Dit programma is erop gericht alle bedrijfsprocessen zo excellent mogelijk in te richten, met als doel de hoogste kwaliteit tegen de laagste kosten te kunnen leveren. Daarom meet FloraHolland de efficiency van haar processen op meerdere criteria en worden ook alle fouten geregistreerd.

Voicepicking is al vaak succesvol toegepast en levert bewezen voordelen op, maar nog niet voor het hectische distributieproces van een veiling. Het grootste verschil zit hem in de grote aantallen transacties en de korte tijd tussen het verkopen van alle fusten met bloemen en planten via de veilingklokken en het afleveren aan de 3000 klanten van FloraHolland. "We hebben voor Zetes

gekozen omdat ze vanaf het eerste contact flexibel meedachten om tot de beste oplossing voor onze veiling te komen", zegt projectleider Coby Visser van FloraHolland Naaldwijk. "Verder passen Zetes en FloraHolland goed bij elkaar omdat voor beide bedrijven de kwaliteit voorop staat". Na een succesvolle pilot van vier weken zijn 400 medewerkers opgeleid en is de vestiging Naaldwijk als eerste met het systeem gaan werken.

Minder fouten en kortere inwerktijd

De orderpickers van FloraHolland hebben altijd met papieren bonnen gewerkt, waar nadelen aan zitten wat betreft de kwaliteit en veiligheid. Het voicesysteem vertelt nu per opdracht het aantal te picken product en controleert via een gesproken bevestiging of een opdracht correct is uitgevoerd. "Dankzij het voicesysteem is onze leverbetrouwbaarheid gestegen naar 99,6% en hebben wij het aantal fouten met 50% kunnen reduceren", zegt Tillema. "In amper zes weken tijd is onze productiviteit bij gebruik van de combinatie voice en papier al iets gestegen. Dat neemt zonder bon verder toe. Ook zijn de inwerkkosten met 50% gedaald, omdat nieuwe medewerkers veel sneller aan de slag kunnen. Tenslotte is papierloos werken duurzamer en hoeven we geen nieuwe printers meer aan te schaffen. Het nieuwe systeem werkt beter dan verwacht."

Gefaseerde landelijke uitrol

Vanwege de grote aantallen transacties van bederfbare producten heeft FloraHolland bewust gekozen voor een gefaseerde implementatie. Na de pilot is men eind 2010 in Naaldwijk met voice gestart, terwijl de orderpickers als back-up nog hun papieren bonnen bij zich hebben. Die controlemogelijkheid komt straks te vervallen. Als tweede vestiging is Bleiswijk uitgerold en in het najaar staat Rijnsburg op de planning. Uiteindelijk wordt FloraHolland één van de grootste voicepicking gebruikers in Nederland. "Elke vestiging lijkt in eerste instantie dezelfde processen te hebben, maar in de praktijk zijn er toch verschillen waarmee we bij het inrichten van de voiceoplossing rekening moeten houden", vervolgt Visser. "Het systeem bestaat daarom uit een algemeen en een vestigingsspecifiek gedeelte. Dat geeft ons de benodigde flexibiliteit om in te spelen op de lokale verschillen en wensen. Om onze oplossing werkend te kunnen opleveren heeft Zetes aanvullende apparatuur geïnstalleerd om overal voldoende WiFi dekking te krijgen. Ook hebben hun technisch specialisten intensief samengewerkt met onze eigen ICT-mensen voor het optimaliseren van de spraakcommando's, stemprofielen en backoffice integratie".

| MEER INFO ? | Voor onze gegevens, zie pagina 11