

## Schoonheid van Binnen Naar Buiten

### Crossdocking Creëert Groeiplatform voor Graham's Toiletries

De strijd in de markt van lichaamsverzorgingsproducten in Engeland is bikkelhard. Het grote wapen van de Engelse retailer Graham's Toiletries is een uiterst reactieve en flexibele supply chain strategie. Zo slaagt het bedrijf erin om continu in te spelen op de evoluerende consumenteneisen en om de producten elke keer weer op het juiste tijdstip in de juiste winkels te krijgen. Om die flexibiliteit te waarborgen had Graham's behoefte aan een zeer strategische benadering van warehouse en supply chain planning. De retailer riep de hulp in van supply chain consultant Total Logistics om te zorgen voor een state-of-the art crossdocking warehouseoplossing, die de basis moest vormen voor de toekomstplannen van het bedrijf.

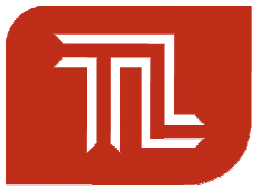
De retailmarkt voor lichaamsverzorging staat onder zware prijsdruk. Vooral de stijgende olieprijs, de onzekerheid over mogelijke belastingsverhogingen en de beperkte loonstijgingen sinds een aantal jaren doen de Engelse consument minder geld aan 'extraatjes' uitgeven. Bovendien doen retailreuzen als Boots, Superdrug en de grote supermarktketens hun uiterste best om zoveel mogelijk klanten in het segment voor zich te winnen. Daarnaast maken de zogenaamde e-tailers langzaam maar zeker hun opmars.



*De twee oude warehouses werden omgeruild voor een volledig nieuwe site in Matrix park, waar ook het hoofdkantoor is gehuisvest.*

### Tijd voor verandering

Graham's gelooft in een langetermijnstrategie als middel om de zware concurrentie het hoofd te bieden en gaat voor een maximale efficiëntie en flexibiliteit op supply chain niveau. Toen de leasetermijn van



het bulk warehouse en het aparte picking warehouse van Graham's op zijn einde liep, vormde dat een ideale gelegenheid om de volledige warehouseoperaties te re-engineeren. Van het begin af aan werd Total Logistics erbij betrokken om de nodige veranderingen in kaart te brengen.

De oorspronkelijke warehousefaciliteiten omvatten enerzijds een 9.300 vierkante meter groot distributiecentrum en anderzijds een hoogbouwmagazijn voor bulkvoorraad van 3.650 vierkante meter met 10.000 palletplaatsen. Een team van zeventig medewerkers verzamelde de orders met behulp van mechanische handling equipment in twee shifts van elk acht uur. Tijdens de picking werden de orders batchgewijs op conveyors geplaatst en via een eenvoudige mechanische sorteerinstallatie werden de individuele winkelorders nadien uit elkaar gehaald.

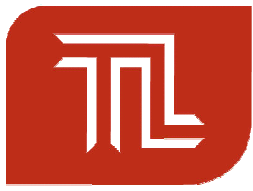
Die werkwijze bracht een aantal operationele problemen met zich mee. Zo vond Graham's dat het binnenkomende product niet optimaal werd gecontroleerd op doosniveau, waardoor het risico groot was dat getekend werd voor ontvangst van nooit ontvangen goederen. De picking in gangen zorgde ervoor dat veel plastic en karton bleef slingeren en het was een arbeidsintensieve bezigheid om dat achteraf allemaal te verzamelen. De lay-out met pickgangen impliceerde ook dat orderverzamelaars vaak lange afstanden moesten afleggen en dat er een bottleneck ontstond aan het scanningpunt voor de sorteerinstallatie.

## **De kunst van crossdocking**

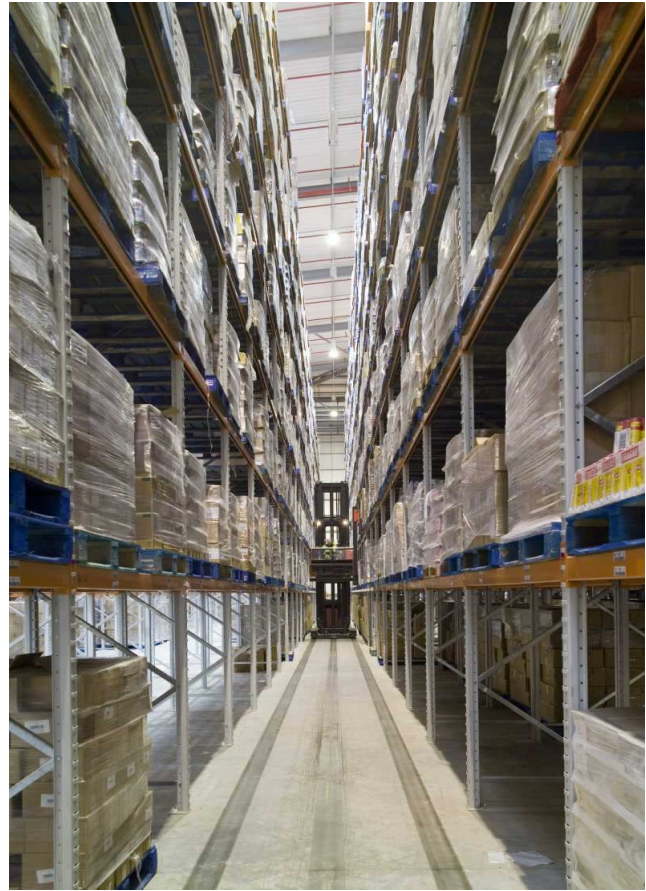
De twee oude warehouses werden omgeuild voor een volledig nieuwe site, waar ook het hoofdkantoor is gehuisvest. Daarnaast werd de hele warehouseoplossing opnieuw uitgedacht. Al gauw werd duidelijk dat een overstap naar crossdocking wel eens een boel ruimte, tijd en geld zou kunnen besparen. Crossdocking houdt in dat zendingen afkomstig van meerdere leveranciers snel worden geconsolideerd met het oog op de realisatie van schaalvoordelen tijdens de uitlevering. Binnenkomende goederen worden direct naar de expeditiezone gebracht, waar de orders samenkomen om naar de klanten te worden verdeeld. Dat zorgt ervoor dat het warehouse als het ware wordt omgetoverd tot een gigantische conveyor die continu orders verwerkt en herbevoorraadt. Groot voordeel is dat op die manier dure voorraden worden vermeden.

Graham's koos voor crossdocking ter vervanging van de klassieke werkwijze van ontvangen, opslaan, picken en sorteren. De bedoeling was goederen van de leveranciers of de bulkopslag in te boeken en direct aan een sorteersysteem aan te leveren. Alle goederen op een pallet worden aan een winkel toegewezen en helemaal uitgesorteerd, zodat zo weinig mogelijk restproducten moeten worden opgeslagen. Total Logistics werkte nauw samen met het team van Graham's om een aantal crossdocking mogelijkheden voor de sortering te ontwikkelen, gaande van een manuele werkwijze tot volledig automatische sortering. Na een verregaande assessment en performatieanalyse werd geopteerd voor automatische sortering op meerdere niveaus.





Roy McFarlane, operations director Graham's Toiletries: "Het project heeft in totaal twee jaar in beslag genomen, van de planning tot de finale implementatie. We zijn daarbij overgestapt van ons oude magazijn met zijn 12.900 vierkante meter over twee warehouses naar een magazijn van 7.450 vierkante meter met meerdere verdiepingen op een volledig geïntegreerde distributie- en warehousing site. Het nieuwe hoogbouwmagazijn beslaat 3.700 vierkante meter met daarnaast nog vier verdiepingen van dezelfde grootte, plus drie verdiepingen kantooruimte. Dat biedt ons een warehousingfaciliteit met 18.500 vierkante meter beschikbare ruimte, terwijl we nog niet de helft zoveel grondoppervlakte inpalmen als we voor onze andere twee gebouwen nodig hadden. We zijn er tevens in geslaagd onze dubbele shift van twee keer acht uur te herleiden tot één enkele shift van acht uur."



*De reductie van opslagzones in het pickingwarehouse heeft het risico op diefstal en verlies drastisch gereduceerd. Verder zijn er minder operators nodig, wat een positieve weerslag heeft op de loonkosten.*

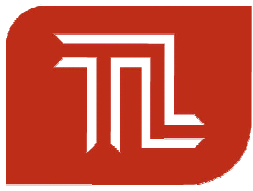
Een belangrijk element bij de overstap naar crossdocking is de ondersteunende informatietechnologie. Graham's heeft z'n eigen warehouse management system (WMS) ontwikkeld op basis van Windows. Drie medewerkers volstaan om met dat systeem de hele orderstroom binnen het retail netwerk vanaf hun computer te managen.

### **Sneller en beter**

Door de combinatie van de geïntegreerde faciliteit met de nieuwe mechanische handling apparatuur en een krachtig WMS is Graham's erin geslaagd de efficiëntie van zijn distributieoperaties drastisch te verhogen. Meer dan 7000 dozen per uur kunnen in het DC worden gedistribueerd.

Het crossdocking systeem telt 11.000 productlocaties met twaalf gangen en een crossbelt sorter met 400 ejectiestations. Bij het begin van het proces worden de gepalletiseerde goederen ontvangen van leveranciers. Als de pallet is gecontroleerd en in het WMS van Graham is ingevoerd, wordt hij via een conveyor en palletliften naar een van de zes sorteer-inductiestations op de eerste mezzanine gevoerd. Tegelijkertijd stuurt het WMS de toekenningsinstructies naar de sorter toe.





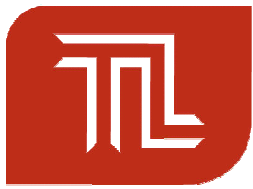
Op het inductiestation weegt een operator het product en scant de barcode om de sorter toe te laten het product te identificeren en te bevestigen dat het gewicht van een individuele verpakking binnen de aangegeven grenzen is. Als de scan- en weegresultaten conform zijn, gaat een groen lampje branden als teken dat het product kan worden ingevoerd. Als de gewenste hoeveelheid eenmaal is ingebracht, gaat een lampje branden ter aanduiding dat de operator mag stoppen. Eventuele overblijvende producten worden door de lift teruggebracht naar het grondniveau en worden automatisch naar een dubbele shuttle car overgebracht die op rails rijdt. De shuttle car brengt de pallet vervolgens naar de toegewezen gang waar een van de smallegangentrucks opereert. De truck pickt de pallet op en plaatst die in een beschikbare opslaglocatie. De gepickte producten worden vervolgens via de conveyor getransporteerd naar de expeditiezones en op een van de 400 ejectiestations uitgesluisd, waar de producteenheden – kartons of trays – vervolgens in rolcontainers per winkels worden verzameld.

Naast de grotere snelheid biedt het systeem nog tal van voordelen. Als de producten direct na ontvangst aan de sorteerinstallatie worden aangeboden, worden via de kwantiteits- en productcontrole mogelijke discrepanties al in een heel vroeg stadium geïdentificeerd. Er hoeft nu geen centrale voorraad meer te worden aangehouden van de belangrijkste productlijnen. De reductie van opslagzones in het warehouse heeft bovendien het risico op diefstal en verlies gereduceerd. Verder zijn er minder operators nodig, wat een positieve weerslag heeft op de loonkosten. De accuraatheid van de leveringen aan het winkelnetwerk is te allen tijde gegarandeerd. En ook het afvalprobleem is van de baan: overbodige verpakking wordt meteen verwijderd aan het inductiepunt van de sorteermachine. Dankzij een kleinere bulkopslagzone, die in het conveyorsysteem werd geïntegreerd, kunnen nog steeds buitenkansjes op het vlak van aankoop en seizoensproducten worden opgevangen.

R. McFarlane: "We zijn erin geslaagd zowel de mechanische als de manuele kosten te verlagen en tegelijk het volume van de gehele operatie te verhogen. Het product wordt nog slechts één keer gescand bij het binnenkomen van het magazijn. We hebben ook ondervonden dat onze winkels de helft vlugger dan tevoren kunnen worden beleverd. 's Nachts verzamelen we de verkoopgegevens van de winkels en ons voorraadstelsel berekent de herbevoorradsingsbehoeften, rekening houdend met bepaalde prioriteiten. We werken op basis van een wekelijkse herbevoorradsingscyclus, waarbij de winkels één tot drie keer per week worden beleverd. Onze achttien voertuigen rijden dus niet langer op basis van een dagelijks schema van leveringen, wat ons brandstofkosten en kilometers bespaart.

Total Logistics heeft ook de selectie van de leveranciers en de daarop volgende implementaties ondersteund. Wat betreft de sorteerinstallatie werd gekozen voor FKI Crisplant. De palletconveyors komen van Univeyor. Het consultancy team bleef Graham's ondersteunen tot de oplevering van het systeem midden vorig jaar.





*Meer dan 7000 dozen per uur kunnen in het DC worden gedistribueerd.*

Ook managing director en mede-eigenaar Graham Blackledge toont zich tevreden met de resultaten van het project: "We beschikken nu over een zeer solide platform met een hoge capaciteit, dat een verdere groei gemakkelijk kan opvangen. De warehouseoperaties verlopen uiterst efficiënt binnen een betere werkomgeving, die schoner en stiller is. Een 'light-touch' werkomgeving, zo zou je ons warehouse het best kunnen omschrijven. Voor de mensen die hier werken is het fijn dat ze binnen een uiterst performante supply chain management organisatie kunnen werken. Daardoor kunnen we meteen ook de beste mensen aantrekken."

### **Graham's Toiletries**

De onderneming werd opgericht in 1970 als onafhankelijke retailer van lichaamsverzorgingsproducten en behoort vandaag tot de groep GR & MM Blackledge plc. Het bedrijf verkoopt een uitgebreid gamma toiletartikelen, lichaamsverzorging en parfum. Graham's ligt in Chorley (Lancashire), vlakbij Preston (Noord-Engeland). In 2004 realiseerde Graham's een omzet van 190 miljoen euro. De retailer stelt 1.600 medewerkers te werk in meer dan 120 stadswinkels onder de naam Bodycare en die verspreid liggen over de Midlands, Noord-Engeland en Schotland.

### **Total Logistics**

Dit management consultancy bureau is al sinds 1989 succesvol actief op het gebied van logistiek en supply chain vraagstukken. Projecten worden uitgevoerd in geheel Europa en er is sprake van sterke internationale groei. Daarom heeft Total Logistics sinds 2005 ook de beschikking over een kantoor in Nederland. Europese klanten zijn onder andere HEMA, adidas, Farnell InOne, Komatsu, Nestle, Unilever, Flint Ink, Honda, Shell e.a.

Meer informatie over Total Logistics kunt u vinden op: [www.total-logistics.nl](http://www.total-logistics.nl)

