



‘Uniformiteit leidt tot duidelijke kwaliteitsverbetering’

Eén plansysteem voor ‘trailertrucker’ Heisterkamp

Transportonderneming Heisterkamp uit Oldenzaal is Europees marktleider in, wat zij noemen, trailertrucking. De klant zorgt voor de goederenstroom en de belading van zijn trailers, Heisterkamp levert de ‘wielen’: trekker en chauffeur. De aanpak is zo succesvol, dat Heisterkamp de dienst inmiddels vanuit diverse Europese vestigingen aanbiedt. Tot voor kort planden deze vestigingen autonoom en was er geen gemeenschappelijke database. CQM hielp Heisterkamp om er één overkoepelend plansysteem van te maken. Mét extra’s.

Het succes van trailertrucking is eigenlijk heel logisch. Klanten hoeven niet zelf te investeren in trekkers en chauffeurs, maar kunnen zich volledig op hun core business concentreren. Heisterkamp zorgt ervoor dat er altijd een truck en chauffeur plus eventuele trailer beschikbaar is. Doordat steeds meer klanten de voordelen van de service ontdekten, opende Heisterkamp de ene na de andere nieuwe vestiging in Europa. Nu heeft het bedrijf, naast het

hoofdkwartier in Oldenzaal, vestigingen in Gent (België), Trier en Travemünde (Duitsland), Szczecin (Polen), Košice (Slowakije) en Riga (Letland).

Afstemming

Tot medio vorig jaar maakten zelfstandig werkende plangroepen op de Europese vestigingen van Heisterkamp hun eigen dagelijkse planning van transportmiddelen en personeel. “Dat functioneerde redelijk goed”, zegt Manager Operations

Devlin Scholten van Heisterkamp. “Maar door de snelle expansie van ons bedrijf werd al snel duidelijk dat deze lokale, stand-alone operaties niet langer houdbaar waren. Voor meer efficiency, minder fouten en een beter overzicht wilden we toe naar uniformiteit in één overkoepelend plansysteem. Heel 2011 hebben we besteed aan de voorbereidingen, waarbij logistiek

[lees verder op pagina 2 >](#)

“De samenwerking is erg collegiaal, CQM is nog niet van ons af!”

adviesbureau Cape Groep alle wensen in kaart bracht. Samen concludeerden we dat de complexe planning het best kon worden ondergebracht in een maatwerksysteem. Toen kwamen we al snel uit bij CQM.”

ROTA

“Heisterkamp heeft het goed voor elkaar”, zegt consultant Geert Teeuwen van CQM. “Dagelijks vervoert het bedrijf met 750 trekkers de opleggers van vele klanten door heel Europa. Door veelvuldig om te koppelen op de Europese vestigingen of door te wisselen van chauffeur kan een trekker dag en nacht worden ingezet. Met deze slimme aanpak speelt het bedrijf uitstekend in op de marktvraag. Aan ons was de uitdaging om die vele transportbewegingen en de inzet van chauffeurs te stroomlijnen in één systeem.” De eerste fase startte in februari vorig jaar. Het CQM-team ontwikkelde een applicatie die door Heisterkamp ROTA werd genoemd, het Latijnse woord voor wiel. “De planning werd tot dan toe gemaakt in Excel en elk kantoor had zijn eigen werkwijze”, aldus Teeuwen. “Daarom ontwikkelden we eerst een nieuwe eenduidige inputmodule voor opdrachten en een digitale planlijst. Hiermee kan iedereen voortaan de orders van klanten ingeven en is er één planlijst waarop de hele planning is te zien. Met als voordeel dat beschikbare trekkers en opdrachten tussen de verschillende plangroepen kunnen worden uitgewisseld.”

Vertrouwd

Na een gebruikerstraining ging ROTA begin juni 2012 live. Al snel bleek dat de planning in minder tijd kon worden gemaakt en dat het voor de planners makkelijker werd om tijdelijk werkzaamheden van een andere plangroep over te nemen. “Het verliep eigenlijk probleemloos”, vertelt Devlin Scholten van Heisterkamp. “Dat kwam vooral omdat we in de eerste fase van de applicatie de bestaande praktijk nabootsten. CQM had de Excel-overzichten, waarmee onze planners werkten, in het nieuwe ROTA min of meer nagebouwd. Daardoor bleef de ‘buitenkant’ voor onze planners vertrouwd. De vervolgstappen hebben we daarna heel gefaseerd aangepakt, met na elke stap weer een zichtbaar en voor onze planners herkenbaar resultaat. Dat is voor de acceptatie van het systeem erg belangrijk geweest”, aldus Scholten.

Extra's

Na de succesvolle eerste fase voegde CQM direct nieuwe functionaliteiten aan het systeem toe. Als eerste werd de communicatie met de boordcomputer van de trekkers in ROTA geïntegreerd, zodat planners en chauffeurs berichten naar elkaar kunnen sturen. Ook kan een planner voortaan op een plan.cqm-kaart (op basis van OpenStreetMap) zien waar de trekker zich bevindt en welke activiteit wordt uitgevoerd. Teeuwen van CQM: “Zo gingen we stap voor stap verder met de optimalisatie. Inmiddels is



ook de planning van de chauffeursinzet in ROTA ondergebracht, inclusief werkcycli van de chauffeurs, vakanties en ziekmeldingen. Hierdoor kunnen eventuele capaciteitsproblemen het hele jaar door op tijd worden gezien en voorkomen. In december hebben we een Ganttchart toegevoegd aan ROTA. Deze geeft heel overzichtelijk weer welke trekkers op welk moment bezig zijn met een opdracht en welke geen opdracht hebben. Dit maakt het voor de planners nog makkelijker om beschikbare trekkers te vinden.”

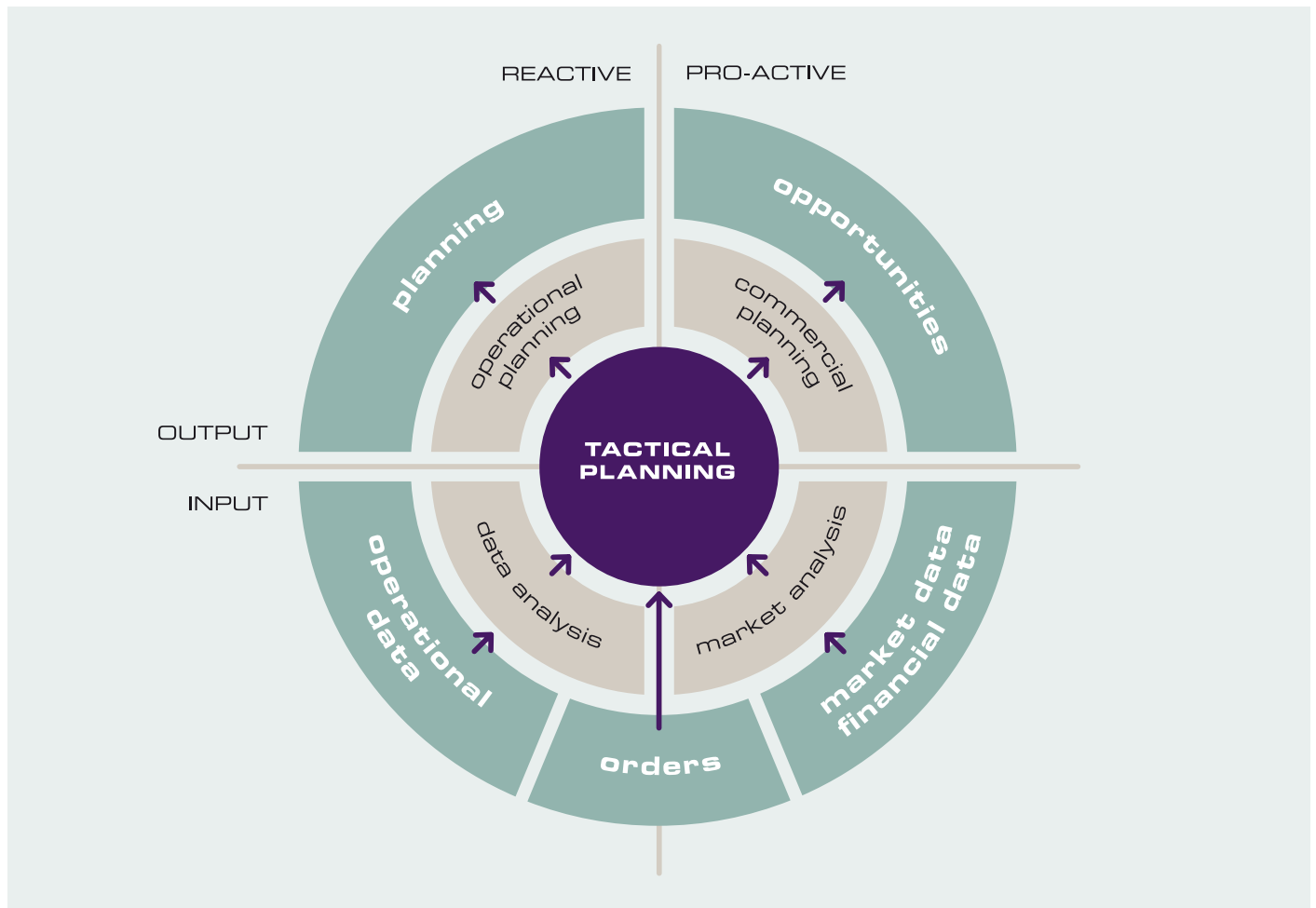
Nooit nee

De ontwikkeling van ROTA is volgens Geert Teeuwen een schoolvoorbeeld van de manier waarop CQM graag met haar klanten werkt: “Echte co-creatie, waarbij we elkaars expertise maximaal benutten.” Dat vindt ook Devlin Scholten: “De samenwerking is erg soepel en collegiaal. Tijdens het hele project heb ik nooit nee gehoord, maar werd altijd creatief meegedacht en gewerkt aan een oplossing. Door de uniformiteit is nu al een aanzienlijke kwaliteitsverbetering bereikt. Dat zal in de toekomst nog verder gaan als ROTA van een automatische planningondersteuning zal worden voorzien. Dan geeft het systeem onze planners voorstellen hoe een opdracht het best kan worden ingepland. We zijn letterlijk uitstekend op weg naar een zeer boeiende toekomst. CQM is nog niet van ons af.”



Tactisch bouwen aan het ideale logistieke netwerk

Het artikel in deze Quant over transportonderneming Heisterkamp geeft aan hoe logistieke prestaties op een strategisch en operationeel niveau naar een hoger plan kunnen worden getild. Maar er zijn ook tactisch-commerciële beslissingen die de kwaliteit van een logistiek netwerk direct kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld bij H&S Logistics Services in Barneveld.



H&S heeft een logistiek netwerk dat zich over heel Europa uitstrekt. De portefeuille omvat vele duizenden ritten per jaar. Voor elke logistieke dienstverlener is het van levensbelang dat er zo min mogelijk lucht wordt vervoerd. Zo heeft H&S geen gebrek aan ritten met volle containers vanuit de Rotterdamse haven, maar moeten er nog te veel lege containers naar de haven toe worden gebracht.

Tool

Logistieke optimalisatie is meer dan alleen operationeel de slimste route berekenen. Om echt succesvol te zijn moeten op tactisch niveau commerciële beslissingen worden genomen die de kwaliteit van het logistieke netwerk

verbeteren. Vanuit die gedachte hielp CQM H&S vorig jaar om meer inzicht in haar logistieke netwerk te krijgen. Een netwerkanalyse-tool werd ontwikkeld, waarin wiskundige optimalisatie-technieken werden gecombineerd met het kaartmateriaal van CQM's intermodale routeplanner plan.cqm.nl.

Intuïtief

De tool laat de vele duizenden H&S-ritten op slimme wijze op de kaart zien. Hiermee wordt de rittenportefeuille snel inzichtelijk gemaakt, ook de onbalans in het transport van en naar de Rotterdamse haven. De tool maakt een kwaliteitsmeting van het hele netwerk en geeft H&S de handvatten om in te grijpen als het moet.

Zo wordt tijdig gewaarschuwd voor dure ritten met lege containers. Ook biedt de kwaliteitsmeting H&S de kans om scherp te bieden op toekomstige ritten die bijdragen aan een hogere kwaliteit van haar netwerk. Tactisch-commerciële keuzes dus. Ook zo wordt gebouwd aan het ideale logistieke netwerk.

 Jacob Jan Paulus, T (040) 750 2305

Terugblik

5 februari 2013 – Landelijke Econometristendag (LED 2013). Op 5 februari toonde ProRail tijdens de Landelijke Econometristendag het spel InfraMania. Deze game maakte CQM in 2012 voor een ProRail-symposium om het effect van een buitendienststelling van een deel van het spoor op de totale capaciteit te kunnen bekijken. CQM-consultant Johan van Rooij: "Het was voor de aankomend econometristen op deze carrièredag een aansprekend voorbeeld van wat je zoal na je studie kunt gaan doen!"

 Johan van Rooij, T (040) 750 1696

7 februari 2013 – Seminar RIGD-LOXIA 'Informatie is macht, delen is kracht'.

Na een informatieve middag konden de genodigden zelf ervaren wat informatie oplevert en hoe je het (technisch) kunt toepassen. Tijdens de borrel konden ze namelijk verschillende applicaties 'testen'. CQM toonde INCA (Infra Netwerk Configuratie Atlas), een editor om spoorinfrastructuur te maken en bewerken. Met INCA kan ProRail op eenvoudige wijze de infrastructuur beheren én automatisch in meerdere tools gebruiken, waardoor de consistentie verbetert en tijdswinst behaald kan worden.

 Peter Hulsen, T (040) 750 1698

Werk in uitvoering

     **NEDIS**

NEDIS is Europa's snelst groeiende branded wholesaler voor consumenten-elektronica-accessoires (o.a. kabels, computeraccessoires en energieproducten). NEDIS bevoorraadt meer dan 50.000 retailers in heel Europa en levert daarnaast nog aan 250 groothandels verspreid over de hele wereld. CQM ontwikkelt en implementeert software om de inkopers optimaal te ondersteunen bij het nemen van hun dagelijkse beslissingen. Het gaat om een maatwerk-omgeving die natuurlijk perfect aansluit op bestaande ERP- en WMS-systemen van NEDIS.

     **TATA Steel**

CQM verzorgt een training procesanalyse en design of experiments (DOE) voor R&D-ers van TATA Steel. 's Ochtends theorie over het beoordelen van processen en het opzetten van experimenten. En 's middags toepassing van de theorie op zelf ingebrachte praktijkcases. We sluiten de training af met een terugkomdag waar de R&D-ers van de staalproducent hun eigen case presenteren.

     **Philips China**

China is een opkomende afzetmarkt voor scheerapparaten. Er is nog weinig bekend over de daar geldende invloed van kenmerken zoals gevoeligheid van de huid, baardlengte en leeftijd op het ervaren van scheerresultaat (gladheid, irritatie, snelheid en comfort). CQM ondersteunt een studie waarbij proefpersonen zich steeds met twee apparaten scheren en dan de winnaar aanwijzen. De studie-resultaten kunnen worden gebruikt door het ontwikkelteam.

CQM is gespecialiseerd in het optimaliseren van logistiek en het verbeteren van product- en procesinnovatie.

Een greep uit de actuele projecten.

Vooruitblik

28 februari of 7 maart

User Meeting:
Big Data in High Tech Industry

11 april

Ronde Tafel:
Robuuste Supply Chain

6 en 7 juni

Wedstrijd voor studententeams:
7e editie Nacht van Eindhoven

Secretariaat

Binnenkort zult u de vertrouwde stem van Jolanda Brans even moeten missen als u CQM belt. Zij gaat namelijk genieten van haar zwangerschapsverlof. In de tussentijd zal Renée Souer u te woord staan. Jolanda komt in juni weer terug.



In het Nieuws

- CQM schreef op de website logistiek.nl een drieluik over 'robuuste logistieke netwerken'. Zie www.logistiek.nl.
- In het maartnummer van het magazine Logistiek zal een expertartikel van CQM over robuuste netwerken staan.

CQM
Consultants in Quantitative Methods

Quant wordt gratis toegestuurd aan klanten en andere relaties van CQM. Aanmelden voor een abonnement kan via info@cqm.nl. Het volgende nummer zal in juni 2013 verschijnen. Meer informatie: +31 40 750 2323, www.cqm.nl

Openbaar maken en/of verveelvoudigen van teksten/beelden is alleen toegestaan na uitdrukkelijke toestemming van CQM.