

# WMS scheidt flexibele basis voor groei

## Forever Direct komt op dreef in Europees distributiecentrum

Om zijn Europese klanten optimaal te bedienen, bouwde Forever Direct een centraal distributiecentrum van 17.000m<sup>2</sup> vlakbij Roosendaal. Stap voor stap wordt de nieuwe uitvalsbasis klaargestoomd om onafhankelijke distributeurs uit 18 verschillende landen op hun wenken te bedienen. Een hoofdrol in het logistieke verhaal speelt het Warehouse Management System van Manhattan Associates, dat Forever Direct de broodnodige ondersteuning biedt om zich binnen dezelfde magazijnmuren verder te kunnen ontwikkelen. Tekst en uitleg bij dit omvangrijke project kregen we van supply chain improvement manager Corné Mathijssen.

**H**et moederbedrijf van de logistieke organisatie Forever Direct is het Amerikaanse Forever Living Products, dat is gebaseerd in Phoenix, Arizona. Intussen is de organisatie 35 jaar actief als importeur en distributeur van op aloë vera gebaseerde gezondheids- en schoonheidsproducten. Forever Living Products is gestructureerd als multi-level-marketingbedrijf (MLM), waarbij 9,5 miljoen onafhankelijke distributeurs de producten verkopen in meer dan 160 landen. Jaarlijks realiseert het bedrijf een omzet van ca. 3 miljard dollar. In de Benelux is Forever Living Products aanwezig sinds 1997.

### Logistieke onafhankelijkheid

Vroeger werden de producten direct vanuit de fabrieken van Forever Living Products in de VS of via diverse nationale distributiecentra in de regio EMEA (Europe, Middle East & Africa) naar de distributeurs verzonden. De komst van Forever Direct EU in 2008 moest daar verandering in brengen.

Corné Mathijssen: "Forever Living Products gelooft heel sterk in verticale integratie, waarbij we zelf alle stappen van de processen onder controle hebben. In eerste instantie zijn we gestart met een magazijn in Moerdijk, dat werd gerund door een logistieke dienstverlener, en van waaruit het bulkreplenishment naar verschillende nationale dc's plaatsvond. Omdat we bij de verdere optimalisering graag de touwtjes in eigen handen wilden hebben, zijn we al snel beginnen nadenken over een eigen centraal dc voor de regio."

De locatie voor dat dc vond Forever Direct in het Brabantse Oud Gastel, nabij Roosendaal, waar een volledig nieuw magazijn werd opgericht. Bedoeling is om er stapsgewijs de activiteiten van 11 nationale dc's in onder te brengen. Finaal zal Forever Direct vanuit het centrale dc de distributeurs in 18 landen rechtstreeks bedienen. Dat betekent een volume van ongeveer 7.000 te verwerken pakketjes per dag. Die komen bovenop de dagelijkse bulkvolumes vanuit de Amerikaanse produc-



*Corné Mathijssen, supply chain improvement manager bij Forever Direct: "Hoe goed we de scope vooraf ook hadden vastgelegd, nu lopen we af en toe aan tegen zaken die wij in ons hoofd al netjes hadden georganiseerd, maar die een bepaald land toch liever anders wil zien. Aangezien de landenorganisaties koning zijn, is het aan ons als logistieke dienstverlener om die specifieke wensen zo goed mogelijk in te willigen."*



Finaal zal Forever Direct vanuit het centrale dc de distributeurs in 18 landen rechtstreeks bedienen.

tiesites en de bulkvolumes die nog steeds verstuurd zullen worden naar de overblijvende nationale magazijnen in EMEA.

### Fundamenten voor nieuw dc

Voor het functionele design van het magazijn tekende Groenewout Consultants & Engineers. Ongeveer een jaar werd aan het nieuwe magazijn gebouwd. "In diezelfde periode moesten we heel veel keuzes maken. Ten eerste moesten we op zoek naar de nodige logistieke infrastructuur. Voor de fijnmazige picking hebben we geopteerd voor een semi-automatisch pick- en packsysteem van SSI Schäfer, ondersteund door pick-to-light", aldus Corné Mathijssen. "Minstens even belangrijk was de selectie van de nodige software. Aangezien de logistieke dienstverlener in Moerdijk zijn eigen Warehouse Management Systeem gebruikte, moesten we op zoek naar een nieuw pakket dat bovendien 'futureproof' was."

Aan de selectie van het WMS werd heel veel aandacht besteed. Een drietal WMS-leveranciers kreeg een uitgebreide Request For Quotation voorgeschied. Tegelijk deed Forever Direct een uitgebreide datastudie, om een beter zicht te krijgen op de stromen en welke functionaliteit precies nodig was om die goed op te vangen. Op basis van die RFQ, referentiebezoeken en een uitgebreide simulatiesessie, koos Forever Direct voor het WMS van Manhattan Associates. Daarnaast werd de business intelligence oplossing van dezelfde leverancier meegenomen, met oog op een optimale monitoring van de supply chain performantie.

"Een van de belangrijkste redenen om voor Manhattan Associates te kiezen was ongetwijfeld dat het pakket het best aansloot op onze business. Zo'n 95% van onze behoeften konden we afdekken met de standaard functionaliteit van het WMS", zegt Corné Mathijssen. "Wat betreft de werkorderplanning in ons

VAS-gebied (Value Added Services) bijvoorbeeld hebben we wel maatwerk moeten toevoegen. In dat gebied brengen we de labels aan om het product aan de Europese wetgeving te laten voldoen. Zo zijn de richtlijnen qua dosering veel strenger in Europa dan in de VS. Ook het samenstellen van starters- en promopakketten doen we in dat gebied. Daarnaast hebben we aanpassingen moeten laten doen om het WMS en de WCS-kant (Warehouse Control System) van SSI Schäfer naadloos op elkaar te laten aansluiten."

Hoewel de scope vooraf heel goed was vastgelegd, heeft Forever Direct voor de implementatie startte ook nog eens verschillende 'designsessies' ingelast om de zaken helemaal helder te krijgen en volledig op dezelfde lijn met de leverancier te komen. "Mede door die goede voorbereiding is de eigenlijke implementatie zeer goed verlopen. De applicatie was ook snel stabiel na de opstart. In totaal hebben we ongeveer tien maanden aan de





Ongeveer de helft van het nieuwe magazijn is gereserveerd voor de bulkvoorraad. In de palletstellingen is plaats voor 8.500 locaties. Vanuit dit gedeelte wordt in de eerste plaats de voorraad in de lokale magazijnen aangevuld.

implementatie gewerkt. De doorlooptijd was weliswaar een stuk langer, aangezien we tegelijk nog een aantal andere softwarepakketten hebben geïmplementeerd, waaronder het ERP van IFS en het customs management system van Kewill. Het was vooral de gelijktijdige implementatie van het nieuwe ERP dat ervoor zorgde dat we soms de rem moesten zetten op de WMS-implementatie. Het kon immers niet de bedoeling zijn dat het WMS voorop ging lopen op het ERP", blikt Corné Mathijssen terug.

### Gefaseerde migratie

Na de verhuizing van de voorraden van Moerdijk naar Oud Gastel, kwamen medio 2013 de operaties in het nieuwe magazijn op gang. Gestart werd met de bulkreplenishment naar 90 landen in EMEA en de verzending van pakketjes naar distributeurs in de Benelux. Daarna werden stapsgewijs de activiteiten van Oostenrijk en Frankrijk

(en de voormalige koloniën) geïntegreerd. In augustus volgde Duitsland. Nog voor het jaareinde worden ook alle Scandinavische landen in het dc verwelkomd. De resterende landen volgen in 2015, waarmee meteen het volledige plan afgerond zal zijn. Tegen dan moeten 100 à 150 FTE's (full time equivalents) voor Forever Direct werken, tegenover een vijftigtal vandaag.

Ongeveer de helft van het nieuwe magazijn is gereserveerd voor de bulkvoorraad. In de palletstellingen is plaats voor 8.500 locaties. Vanuit dit gedeelte wordt in de eerste plaats de voorraad in de lokale magazijnen aangevuld. Dagelijks vertrekken vanuit Oud Gastel vijf à tien volle vrachtwagens naar magazijnen in Europa en daarbuiten.

De andere helft van het magazijn doet dienst als order fulfillment center en neemt als dusdanig de rol van de lokale magazijnen in Noordwest-Europa over. De

meeste producten worden er opgeslagen in doorrolstellingen of klassieke legborden, afhankelijk van de rotatie. Op 42 pickstations worden producten vanuit 2.600 locaties verzameld op basis van pick-to-light, rechtstreeks in het verzendkarton. Via het conveyorsysteem gaan de kartons van station naar station. Voor de verzameling van snellopers is langs het conveyortraject een aparte zone voorzien, waar producten van pallets op een doorrolsysteem in de verzendoos worden verzameld. Als de dozen compleet zijn, gaan ze via het conveyorsysteem naar de verpakingszone. Daar worden ze automatisch gesloten, gelabeld en tot slot automatisch gesorteerd en geconsolideerd voor expeditie. Zware of grote goederen die niet via de conveyorbahn kunnen, worden afgesplitst in het WMS en afzonderlijk verzameld. Vandaag verzamelt Forever Direct dagelijks ca. 2.500 orders die binnen één à twee dagen rechtstreeks aan de distributeur worden geleverd.

### Land is koning

Nu de eindmeet wat betreft de integratie van de nationale magazijnen in zicht is, zal de voorziene flexibiliteit van de verschillende systemen zich moeten bewijzen. "In Europa groeien we harder dan verwacht. De laatste jaren zien we onze omzet zelfs met zo'n 15% toenemen. Dat komt mede doordat het aantal mensen dat met ons in zee wil gaan stijgt als het economisch wat minder gaat. Zo kunnen ze immers een aardige cent bijverdienen. Bijgevolg stijgen de volumes die we moeten verwerken ook een stuk sneller dan gedacht."

Daarnaast moet Forever Direct continu inspelen op de grillige logistieke behoeften van de diverse nationale organisaties.

Corné Mathijssen: "Het assortiment dat we vanuit de VS betrekken is met 350 à 400 basis-

artikelen eerder bescheiden. Het zijn vooral de marketingacties, die land per land verschillen, die het ons soms moeilijk maken. Die zorgen niet enkel voor meer referenties, logistiek gezien komen er ook heel wat 'logistiek onvriendelijke' zaken in ons magazijn binnen: reistassen, fietsen, paaskonijnen, noem maar op. Bovendien verschilt de strategie van land tot land: of consumenten ook rechtstreeks kunnen bestellen of steeds via aan dealer moeten bestellen is bijvoorbeeld een nationale beslissing. Ook binnen welke termijn een order geleverd moet worden kan per land variëren."

Vroeger werkten de landenorganisaties met externe logistieke dienstverleners, die gewoon deden wat in de serviceovereenkomsten stond. "Hoe goed we de scope vooraf ook

hadden vastgelegd, nu lopen we af en toe aan tegen zaken die wij in ons hoofd al netjes hadden georganiseerd, maar die een bepaald land toch liever anders wil zien. Aangezien de landenorganisaties koning zijn, is het aan ons als logistieke dienstverlener om die specifieke wensen zo goed mogelijk in te willigen. Hoe meer landen er bijkomen, hoe groter de uitdaging dus wordt", gaat hij verder.

Dat zorgt er ook voor dat er nadien nog bijkomende softwarematige aanpassingen moesten gebeuren, niet enkel in het WMS maar ook in de andere softwaresystemen die werden geïmplementeerd. Momenteel schat Corné Mathijssen het percentage modificaties omwille van de migraties op zo'n 5%. "We kunnen gerust stellen dat het WMS zeer goed kan volgen binnen de huidige evoluties. Meer

 **ahlerslogistics**  
warehousing+

**A LOGISTIC  
PARTNER  
WORTH  
YOUR TRUST**



- Ahlers offers you almost 20 years of experience in the CIS and the Baltics region
- Ahlers, your one stop shop logistics service provider for Russia
- Transportation - Customs Clearance - Warehousing - Distribution - Value Added Services
- Offices/warehouses in Russia, Kazakhstan, Belarussia, Uzbekistan, Ukraine, Lithuania, Latvia and Kyrgystan

#### Ahlers

Didier Duponselle  
+32 3 543 77 25  
didier.duponselle@ahlers.com  
www.ahlers.com

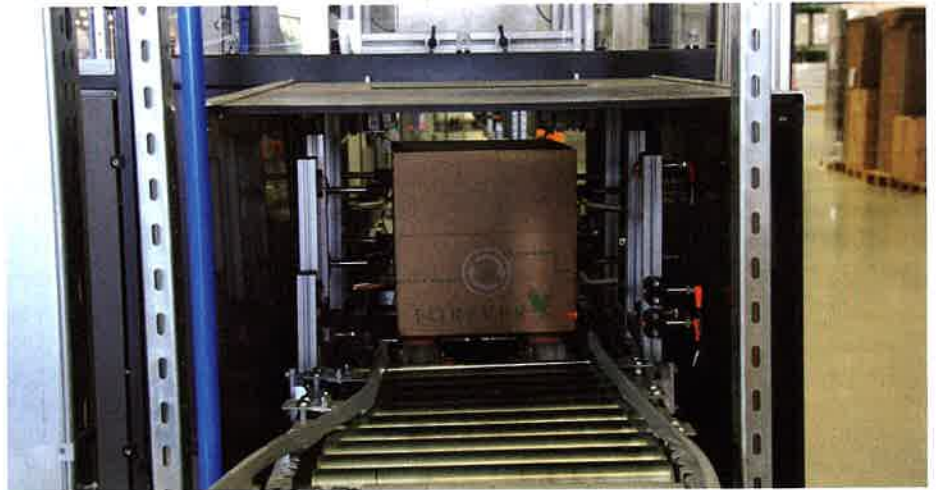


problemen hebben we bijvoorbeeld om de stijgende hoeveelheid transactionele data vanuit de verschillende applicaties goed op te vangen in ons hostsysteem. Punt is ook dat ons ERP wordt beheerd in de VS. De andere applicaties draaien hier in huis, wat ons veel meer controle geeft."

### Optimalisering met slotting

Naarmate de activiteiten van meer nationale magazijnen in het distributiecentrum geïntegreerd worden, zal het aantal rechtstreekse orders tegenover het aantal bulkzendingen logischerwijze sterk toenemen. "Het huidige conveyorsysteem kan 10.000 verzendingen per 10 uur aan. Als we daarboven gaan, kunnen we een extra shift inlassen", zo klinkt het. Daarnaast kan het aantal locaties in de pick-to-lightzone van 2.600 naar 7.500 worden uitgebreid. Binnen de muren van het magazijn hebben we nog 2.000m<sup>2</sup> vrije ruimte beschikbaar om verdere groei op te vangen."

"Maar in eerste instantie willen we uiteraard de beschikbare locaties optimaal benutten. Dat kan nog beter", weet Corné Mathijssen. "Daarom overwegen we om ook de Slotting Optimization software van Manhattan Associates aan te schaffen. Als we de pickprofielen van de verschillende producten beter in kaart



Naarmate de activiteiten van meer nationale magazijnen in het distributiecentrum geïntegreerd worden, zal het aantal rechtstreekse orders tegenover het aantal bulkzendingen logischerwijze sterk toenemen.

hebben, kunnen we de beschikbare pickposities nog efficiënter herbevoorraden. Dat zou ons toelaten om de huidige capaciteit beter te benutten en de loopafstanden voor de pickers te beperken."

### Toekomstplannen

Door nog meer flexibiliteit in het magazijn in te bouwen, wil Forever Direct zich tevens voorbereiden op de onvermijdelijke evolutie naar b2c die er zit aan te komen. "Zoals

gezegd laten nog niet alle landenorganisaties toe dat klanten hun producten rechtstreeks op de site bestellen. Toch zien we een duidelijke trend in die richting. Momenteel gaat ca. 5% van de orders rechtstreeks naar een klant, een half jaar geleden was dat nog maar één procent", stelt Corné Mathijssen vast. "Die markt vraagt een andere aanpak. Het aantal orderlijnen is kleiner en ook naar aanlevering toe stellen consumenten andere vragen. Het is een geruststelling te weten dat we bij Manhattan Associates – met specifieke kennis rond omni-channellogistiek – aan het juiste adres zijn, mocht die trend zich doorzetten."

Intussen kijkt moederbedrijf Forever Living Products met belangstelling naar het concept dat in Oud Gastel is neergezet. "Binnen de organisatie streven we zoveel mogelijk naar standaarden, bijvoorbeeld op het vlak van ERP. Het is meer dan waarschijnlijk dat ook het WMS van Manhattan Associates wordt meegenomen in toekomstige ontwikkelingen. Zo heeft Forever Living Products plannen om onder andere ook in China en India regionale dc's te bouwen. Het is niet ondenkbaar dat ons logistieke succesverhaal in die plannen wordt meegenomen", verklaart Corné Mathijssen.

TC



Voor de verzameling van snellopers is langs het conveyortraject een aparte zone voorzien, waar producten van pallets op een doorrolsysteem in de verzendoos worden verzameld.