

# Over kassa's, voorraadbeheer en toelevering

Als je aan de kassa van de supermarkt staat of je biertje wordt ingetikt aan de toog dan is dat niet alleen om je rekening te maken. Neen, met een tik op de kassa of een scan van het product wordt een hele keten van acties in gang gezet. Dat leidt tot een actief voorraadbeheer dat ervoor zorgt dat er niet te veel of onnodige voorraad is. Maar tegelijkertijd zijn de gegevens belangrijk om trends te kunnen ontdekken. Eigenlijk is die kassa maar een klein onderdeel van wat men het supply chain management noemt. En dat gaat verder dan de winkel, de horecazaal of de supermarktketen zelf. Ook de toeleveranciers maken er deel van uit. Integratie van de verschillende informaticasystemen zorgen ervoor dat producten supervlot in de winkel en dus bij de klant komen.



"Een kassa is eenvoudig in gebruik, maar eigenlijk zit er heel veel achter", vertelt Kurt Bockaert van Touch Systems.

## KASSA'S: MEER DAN EEN TIKMACHINE

"Een kassa is eenvoudig in gebruik, maar eigenlijk zit er heel veel achter", vertelt Kurt Bockaert van Touch Systems, een bedrijf dat gespecialiseerd is in de automatisering van winkels en horecazaken. Het bedrijf is 6 jaar jong, maar Kurt Bockaert heeft er al een lange weg in de informatica opzitten. Hij studeerde informatica aan de Hogeschool van Gent en schopte het tot informaticamanager bij Bekaert tot hij met zijn eigen bedrijf begon.

Een kassa is vandaag vooral een beheerinstrument. Je bestelt een pintje, een portie bitterballen en een koffie in het café? Dan gaat je bestelling via de WIFI-kelnerterminal naar de kassa die de bestelling meteen draadloos verdeelt naar printer één in de keuken, nummer twee in de bar en nummer drie bij de koffiemachine. "In de horeca is een kassa vooral een middel om de bestelling vlug klaar te zetten en de bediening vlot te laten verlopen."

In de supermarkt is de situatie ietwat anders. Daar wordt je ingescande kar boodschappen meteen onderdeel van het supply chain management (SCM). Letterlijk vertaald betekent dit het beheren van de toevoerketen. De kassa wordt meteen ook een instrument dat de etikettering aanstuurt, dat bestelreferenties bijhoudt, de aankoop en verkoop registreert, de zomer- en wintercollecties of promoartikelen registreert, enzovoort. Wie durft het nu nog te hebben over een eenvoudige kassa?

Denk er dus nog maar eens aan als je iets bestelt. Want niet alleen wordt je aankoop meteen verwerkt in het voorraadbeheer, het zorgt er ook voor dat de zaakvoerder het geheel beter kan managen en dat je als klant een betere service krijgt (klantenkaarten, kortingsbons, e-mails,...). Je koopgedrag kan desgewenst helemaal ontrafeld worden. Of een rapportje over bijvoorbeeld de beste verkoopsmomenten van het jaar is zo gemaakt. Wist je dat op die manier uitgeknoebeld werd dat pampers best naast de bier-rayon staan? Jonge vaders kopen de twee namelijk vaak samen. "Een kassa zit op het raakvlak tussen bedrijf en klant", zegt Kurt Bockaert hierover. "In de grotere winkels of winkelketens vormt een onderdeel van het geïntegreerd bedrijfsproces."



## SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

Er zijn veel softwarepakketten beschikbaar voor een bepaald of meerdere onderdelen van het supply chain management. Verkopers kunnen er trends mee voorspellen, planners kunnen ermee plannen of de inkoopafdeling kan ermee bekijken of een product bij de leverancier nog beschikbaar is. Het is vrij duidelijk: moderne detailhandels kunnen nauwelijks nog zonder SCM. En wie SCM zegt, zegt informatica.



## JAVA FRESH: ZEKER LEKKER, LEKKER ZEKER

LoQutus is een bedrijf dat ondernemingen ondersteunt om beter te werken. Ze begeleiden Java Fresh – bekend van de koffie – met het efficiënter maken van hun bedrijfsvoering.

“Vroeger waren de mensen nog tevreden met een computer die twee dagen nodig had om een bewerking uit te voeren en ook de wekelijkse levering door de melkboer vormde geen probleem. Maar vroeger is voorbij. Tegenwoordig leven we in een maatschappij waarin alles snel moet gaan en waar de gestelde eisen steeds hoger liggen,” vertelt Joachim Vanden Brande, Managing Director van LoQutus.

**“De mogelijkheden van informatica zijn eindeloos”,**  
zegt Joachim Vanden Brande, Managing Director van LoQutus.

“We verwachten dat onze informaticasystemen ons helpen om onze voeding zo snel en zo vers mogelijk te leveren aan de klanten. Voor de voedingssector betekent dit een volledig nieuwe aanpak van de logistieke processen.” Java, een Belgisch bedrijf dat naast de productie van koffie ook verantwoordelijk is voor de distributie van droge voeding (rijst, pasta, conserven,...) werd onlangs met deze uitdaging geconfronteerd. Java verkoopt zijn producten niet aan particulieren maar aan klanten zoals bejaardenhuizen, ziekenhuizen, bedrijfsrestaurants, cateringbedrijven, hotels en de overheid.

## ONE-STOP-SHOPPING

“Vroeger was de bestelling van verse voeding al niet eenvoudig, tegenwoordig is het nog complexer. De wetgever wordt immers steeds veeleisender en verwacht dat een groot aantal gegevens worden bijgehouden. Omdat een grootkeukenverantwoordelijke hiervoor geen tijd heeft, doet hij/zij een beroep op de leveranciers om deze uitgebreide informatiestroom te beheren. Bovendien verwachten klanten voortaan one-stop-shopping. Ze willen op één adres terecht kunnen voor de levering van vlees, vis, fruit en zuivel.”

“Java ging daarom met vier belangrijke leveranciers rond de tafel zitten en kwam tot een nieuw concept: Java Fresh & partners. De klant moet voortaan maar één bestelling plaatsen om al zijn ultraverse voeding in één keer geleverd te krijgen. Uiteraard betekent dit een heel andere manier van werken voor Java Fresh. De logistieke processen, die voordien gespecialiseerd waren in de opslag en distributie van droge voeding, moesten worden aangepast,” legt Joachim Vanden Brande uit.



Daarnaast werd de informatiestroom ook gecentraliseerd. Dankzij Java Fresh & partners heeft de klant één centraal aanspreekpunt waardoor de administratieve rompslomp aanzienlijk vereenvoudigt en er nog maar één factuur wordt geleverd, één traecedocument, één leeggoeddocument, enzovoort.

"Het concept van Java Fresh & partners is eigenlijk verrassend eenvoudig: de klant kan tot 10 uur zijn bestelling doorgeven. Hij kan daarbij kiezen uit een mix van zuivel, groenten en fruit, vlees en gevogelte, verse vis en een heel gamma bereide en half bereide gerechten. Bijbestellen kan eventueel nog rechtstreeks bij de partners. De partners produceren de bestelling op maat van de klant en vanaf 4u30 de volgende ochtend wordt de verse voeding in één keer geleverd." Om hiertoe te komen werden de bestaande IT-infrastructuur en software geïntegreerd in de nieuwe businessprocessen, die uiteraard noodzakelijk waren in deze nieuwe manier van zakendoen. "We ontwikkelden een gebruiksvriendelijke user interface, die het voor de klant makkelijk maakt om zijn keuze te maken uit het aanbod van verse voeding, aldus Joachim Vanden Brande."

Zodra de klanten om 10u hun bestelling hebben ingegeven, worden deze gecentraliseerd en ontvangt elke Java Fresh partner automatisch een overzicht van goederen die bij hem besteld werden. De goederen van alle betrokken partners worden 's avonds aangeleverd in het Java Fresh verzamelpunt waarna een team ervoor zorgt dat de bestelling voor elke klant zorgvuldig wordt samengesteld. Omwille van de versheid van de producten is geen opslag nodig maar enkel cross docking: de geleverde producten worden onmiddellijk klaargezet om te vertrekken naar de uiteindelijke klant.

Dankzij het nieuwe systeem van Java Fresh & partners wordt het hele order to delivery proces – de verschillende stappen die moeten worden ondernomen om de verse voeding uiteindelijk bij de eindklant te krijgen – centraal beheerd. "Dit heeft uiteraard een verhoogde efficiëntie en vereenvoudiging als resultaat", aldus Joachim Vanden Brande. "Dat vind ik nu het boeiende aan informatica: de mogelijkheden ervan zijn eindeloos."