

*Winder Limmen biedt met applicaties gedetailleerd inzicht in het logistieke proces*

## **Business Activity Monitoring in de logistieke keten**

*Logistieke dienstverlener Winder Limmen heeft zijn processen vergaand geautomatiseerd. Bestaande systemen van klanten en dienstverlener worden met elkaar verbonden door internetgebaseerde software, die is gebouwd met een raamwerk voor Business Activity Monitoring en applicatie-integratie.*

*Dat scheelt veel handmatig werk en geeft tot in detail inzicht in het logistieke proces, zowel voor de klant als voor de dienstverlener.*



*Meindert Winder: "Ons bedrijf is doelbewust losgekoppeld van de transporttak, omdat we vrij willen zijn om logistiek gezien de beste keuzes te maken. En die keuze valt soms niet op transport over de weg."*

Winder Limmen is een gespecialiseerde logistieke dienstverlener, met een hoofdvestiging in Alkmaar. Het is een familiebedrijf dat ruim honderd jaar geleden werd opgericht en eind jaren negentig besloot om zich te specialiseren. De enorme wereldwijde transportmarkt is wat bulkvervoer betreft het speelveld van slechts vijf bedrijven; grote jongens zoals DHL en Frans Maas. Daar werken tienduizenden mensen en deze ondernemingen hebben voor tientallen miljoenen euro's geïnvesteerd in automatisering. Daar valt kortom niet mee te concurreren, zegt algemeen directeur Meindert Winder. Zijn bedrijf richt zich daarom op het gespecialiseerde vervoer: producten die kwetsbaar zijn, die niet in standaardverpakkingen passen en waarvan de klant wil weten wat er precies mee gebeurt tijdens het transport. Zo vervoert het bedrijf pijpleidingen, treinstellen, bloembollen en zelfs, zoals in 1979 het geval was, de Gouden Koets. Een groot deel van de lading die Winder Limmen vervoert, bestaat uit halffabrikaten of andere producten die op de plaats van bestemming worden afgemonsteerd. Denk daarbij bijvoorbeeld aan panelen voor de grote deuren in garages en loodsen of producten voor de olie- en gasindustrie. Shell is een grote klant van het Alkmaarse bedrijf.

## Ketenproces vraagt om regie

Om slagvaardig in deze nichemarkt te kunnen opereren, richtte het transportbedrijf een nieuw bedrijf op: Winder Logistiek. "Dat heeft zelf geen auto's en ook geen chauffeurs. We werken samen met diverse partijen, zoals DHL en ook Winder Limmen. Daardoor beschikken we in totaal over tweehonderd kranen en vierhonderd auto's," zegt Winder. Het bedrijf is doelbewust losgekoppeld van de transporttak, omdat het vrij wil zijn om logistiek gezien de beste keuzes te maken. En die keuze valt soms niet op transport over de weg, zegt Winder. "Zo gaan we komende maand een lading vervoeren over het spoor, omdat dat in dit geval het meest efficiënt is."

Het logistieke proces steekt nogal ingewikkeld in elkaar. Er is sprake van ladingen, toeleveranciers, afnemers en derde partijen zoals kraanbedrijven die helpen met het takelen van de lading. Het is een ketenproces waarin ketenregie grote winst kan opleveren. Winder geeft een voorbeeld: "We krijgen regelmatig van meerdere afdelingen van één groot bedrijf het verzoek tot het vervoeren van lading. Stel dat vier mensen van vier afdelingen bellen, dan gaan daar vier wagens naartoe. En dan blijkt dat die lading best in twee wagens had gekund. Als je dat kunt coördineren, dan kun je veel efficiënter werken. Dan kun je bijvoorbeeld ook het leegrijden beperken, doordat je ritten combineert. Een wagen kan dan een lading brengen van klant A en op de terugweg een lading meenemen voor klant B, die toevallig een buurman van A is."

Ketenregie en het beheersen van de informatiestroom zijn zaken waar de logistieke dienstverlener de beste positie voor heeft, meent Winder, omdat hij alle informatie heeft. Maar



*Marco Winder (r): "Binnen een keten moet je niet alles in een groot systeem willen stoppen, is mijn filosofie. Ik ben er voorstander van om verschillende IT-toepassingen op elkaar te laten aansluiten en het geheel transparant te maken."*

om overzicht te krijgen, is automatisering nodig. Daarom startte Winder Logistiek drie jaar geleden met de selectie van een softwareleverancier die dit kon helpen verwezenlijken. De keuze viel op Engage!, een raamwerk voor Business Activity Monitoring en applicatie-integratie. De bouwer van het pakket, toevallig ook gevestigd in Alkmaar, heette vroeger Business Review maar heeft sinds kort zijn naam omgedoopt in de naam van het pakket. Met Engage! is voor Winder Limmen kort gezegd een webgebaseerde schil ontwikkeld, die communiceert tussen de systemen van de klant (ERP en financiële systemen) en het order- en financiële systeem van Winder Logistiek.

## Transparant

Marco Winder, een achterneef van de directeur, was nauw betrokken bij het functioneel ontwerp van het systeem dat Engage! voor de dienstverlener ontwikkelde. Hij laat met een demo zien hoe het systeem werkt. "Binnen een keten moet je niet alles in een

groot systeem willen stoppen, is mijn filosofie. Ik ben er voorstander van om verschillende IT-toepassingen op elkaar te laten aansluiten en het geheel transparant te maken. Dat hebben we hiermee gerealiseerd." Een klant doet een aanvraag voor het vervoer van een lading, vanuit het ERP-systeem. In het geval van Shell - een grote klant van Winder Limmen - is dat Sap. Maar het kan ook een ander ERP-systeem zijn. Vanuit het bestelsysteem van Sap wordt deze zogenaamde conceptaanvraag doorgestuurd aan de webapplicatie van Winder Logistiek, genaamd Slim, die is gekoppeld aan het ordersysteem van de logistieke dienstverlener. Dat systeem kent een uniek nummer toe aan de aanvraag en voegt er een precalculatie bij van de verwachte kosten. Dit wordt automatisch teruggestuurd naar het systeem van de klant, die het moet goedkeuren. In het ERP-systeem aldaar wordt er een werkordernummer en een inkoopnummer aan toegekend, waarna het wordt doorgestuurd naar Traderanger, een

soort veilingssysteem voor de logistieke sector. De webapplicatie van Winder Logistiek, Slim, 'kijkt' of deze order klaar staat in Traderanger en geeft het, na een automatische controle van de gegevens, direct door aan het ordersysteem van Winder Logistiek. In dit proces verloopt alleen de eerste fase nog handmatig: de aanvrager moet invullen wat hij wil en de aanvraag goedkeuren. Als de opdracht is verwerkt en opgeleverd, vinden er in het systeem diverse validaties plaats en ontvangt de klant een digitale factuur. Deze wordt dan ook automatisch betaald. Winder Logistiek neemt zijn klanten hiermee veel werk uit handen. Meindert Winder: "We sturen ook de vrachtbrieven en andere documenten niet meer naar ze op, die archiveren wij hier, voor hen. Ook boeken wij de kosten voor ze op de afdeling van de aanvrager, dat hoeft de klant niet meer zelf uit te zoeken."

### Rapportage

Door deze automatisering is de kans op fouten in het proces sterk verkleind; voorheen gebeurden veel van de handelingen handmatig en moest men gegevens van het ene in het andere systeem overtikken. Naast minder fouten en een sneller verloop van het werk, is de informatie over het proces ook verbeterd. Een onderdeel van het Engage!-raamwerk is een rapportagetool, waarmee rapportage via - wederom - een webapplicatie overal en altijd beschikbaar is. Marco Winder: "Zo kunnen we bijvoorbeeld altijd zien wie een aanvraag deed en waar de lading naartoe moet. Dat is onder meer belangrijk bij het vervoer van gevaarlijke stoffen."

Marco Winder toont in de demo-omgeving een rapportage waarin allerlei detailinformatie over ritten en zendingen is te zien. Bijvoorbeeld de wachttijd. Meindert Winder: "Het kan

zo gebeuren dat er tien wagens aankomen bij de afnemer, die zegt dat ze een dag moeten wachten omdat hij de lading nog niet kan gebruiken. De rekening loopt dan wel door, dus de opdrachtgever die die rekening later krijgt, wil zien wie de opdracht voor dat wachten heeft gegeven." Martin Zwart, directeur van Engage!, noemt deze mogelijkheid voor rapportage een goed voorbeeld van business activity monitoring: "Je kunt in de hele procesketen alle activiteiten tot in detail bekijken." De klanten van Winder Logistiek krijgen elk kwartaal

ductlijn werd opgenomen. Hij geeft toe dat het huidige vlaggenschip van zijn bedrijf, Engage!, lijkt op middleware en applicatie-integratie-achtige tools van bedrijven als BEA en Tibco, maar tekent aan dat het toch anders is. "Wij leggen niet alleen een schil over bestaande systemen, maar voegen er ook zaken aan toe. Zoals het rapportagetool. Bovendien implementeren wij het per proces, we leggen geen platform neer dat eerst helemaal opgetuigd moet worden. Daarom werken we snel. Bij Winder Limmen was deze oplossing binnen



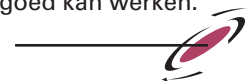
*Het hoofdkantoor van Winder Limmen in Alkmaar.*

een schriftelijke rapportage, kunnen online altijd rapportages inzien en degenen die thuis zijn in het rapportagesysteem kunnen ook zelf analyses en rapporten genereren.

### BAM

Winder Limmen is zeer tevreden met de gebouwde applicaties en zegt hiermee succesvol te kunnen opereren in de nichemarkt van het gespecialiseerde vervoer. Voor Martin Zwart van Engage! is het vervoersbedrijf een goede klant. Zijn bedrijf is al jarenlang actief, het begon eind jaren tachtig als Business Review en ontwikkelde toen een versie van Open Workflow, een product dat door andere leveranciers in de eigen pro-

drie maanden operabel." Analistenbureau Gartner schaar Engage! inmiddels niet meer onder de middlewareleveranciers, maar heeft er het etiket 'business process management' en 'service oriented architecture' opgeplakt. Het onderzoeksbureau voorziet een mooie toekomst voor dit soort software, omdat het helpt om bestaande systemen toegankelijk te maken en de informatie op de juiste plaatsen in de keten te krijgen. Bij Winder Limmen is te zien dat zoiets heel goed kan werken.



*Marieke Vos*

*Marieke Vos is freelance journaliste.*