

De Belgische groep deSter ontwikkelt, produceert en verdeelt wereldwijd zogenaamde on board serviceconcepten aan luchtvaartmaatschappijen. Jaarlijks voorziet het bedrijf om en bij de 350 luchtvaartmaatschappijen van plastic glazen tot en met hoogwaardig afgewerkte toilet-tasjes. deSter kwam klappen als 9/11 en SARS te boven, maar verloor door de jaren heen een klare kijk op zijn processen waardoor niet efficiënt werd gereageerd op evoluties in de vraag van de klant. Toen bleek dat de transportkosten op twee jaar tijd fors opgelopen waren, werd de alarmbel geluid. In de zoektocht naar een oplossing die de kosten zou reduceren, zonder aan service te moeten inboeten, kwam deSter terecht bij logistiek consultingbureau Phidan.

# [Kosten blijven aan de grond]

— deSter beheert transportkosten met Phirater —

- “deSter heeft twee grote productievestigingen, een in Hoogstraten en een in de omgeving van Bangkok,” vertelt Chris Van Hees, logistiek manager van deSter. “Onze klanten zijn luchtvaartmaatschappijen, maar het gros van de leveringen gebeurt aan de cateringbedrijven van de maatschappijen. In totaal spreken we in Europa over volumes van 190.000m<sup>2</sup> en in de regio Asia/Pacific en Noord-Amerika nog eens 60.000m<sup>2</sup>. Dat komt neer op jaarlijks zowat 27.000 zendingen waarvan er 23.000 effectief via onze hoofdzetel in Hoogstraten passeren. Het leeuwendeel daarvan wordt over de weg vervoerd. Ongeveer 20 procent van de volumes wordt in zeecontainers geladen. Onze belangrijkste afzetmarkten in Europa zijn het VK, Centraal Europa, Zuid-Europa, Scandinavië en de Benelux.”

## Andere tijden, andere orders

deSter produceert volgens het make-to-stock principe. De klanten plaatsen vooraf een order en vervolgens wordt er afgeroepen naargelang van het verbruik aan boord. Omdat het bedrijf op basis van historische gegevens de seizoenspatronen van zijn klanten min of meer kent, wordt er een rolling forecast gemaakt met een horizon van twee tot drie maanden. De producten die deSter verdeelt maar niet zelf produceert, vallen onder make-to-order. Bijvoorbeeld porselein, kristallen glazen en hoogwaardig bestek in staal voor first class reizigers.

Chris Van Hees: “Zowel bij ons als bij onze klanten is er de voorbije jaren heel wat veranderd. Luchtvaartmaatschappijen en cateringbedrijven streven naar steeds kleinere voorraden waardoor de volumes per afroeporder



Jaarlijks voorziet deSter om en bij de 350 luchtvaartmaatschappijen van plastic glazen tot en met hoogwaardig afgewerkte toiletzakjes. De evoluties in de orderpatronen van de klanten en het verdwijnen van een deel van de proceskennis door personeelsverloop, veroorzaakten een negatieve impact op de efficiëntie van onze processen.

ook kleiner worden. Intern heeft de implementatie van het ERP-pakket Triton eind 1999 er toe geleid dat onze groep logistieke medewerkers geïntegreerd werd binnen de afdeling Customer Service. Wanneer een order vrijgegeven werd door Customer Service werden alle volgende stappen van het logistieke proces automatisch in gang gezet: het magazijn en de transporteurs kregen hun orders en alle nodige documenten werden gegenereerd. De evoluties in de orderpatronen van onze klanten en het verdwijnen van een deel van de proceskennis door personeelsverloop, veroorzaakten echter een negatieve impact op de efficiëntie van onze processen. Die inefficiëntie vertaalde zich bovendien in een stijging van de transportkosten tot 6,1 procent van onze omzet in 2006, terwijl dat aandeel in 2004 nog 4,9 procent bedroeg. Procentueel lijkt dat misschien geen grote stijging, maar in absolute waarde stelt dat een aardig bedrag voor.”

#### Handen uit de mouwen

Aangezien het huidige systeem geen soelaas bood, ging deSter op zoek naar een oplossing die toeliet de kosten beter te controleren zonder aan service te moeten inboeten.

C. Van Hees: “We hadden ook alleen de huidige tarieven kunnen heronderhandelen om her en der wat te winnen, maar zoiets riskeer je in

serviceverlies te betalen en dat wilden we geenszins. Dus gingen we op zoek naar een externe partner voor een analyse van onze logistieke organisatie. Onze voorwaarden waren: geen klassieke consultancy waarbij je eindigt met een plan vol aanbevelingen die je zelf moet zien te realiseren, geen academische benadering maar een pragmatische aanpak van een partner die een doorgedreven marktkennis kan voorleggen en garantie op resultaat. Doelstelling was een besparing van twintig procent van de kosten voor wegvervoer in Europa.”

#### Focus op laaghangend fruit

Al die vereisten vond deSter terug in de aanpak van Phidan, en meer in het bijzonder in Phirater, een softwarepakket dat transporttarieven vergelijkt (zie ook kader) en dat Phidan in samenwerking met het Izegemse softwarebedrijf Transa/asp ontwikkelde.

C. Van Hees: “Een eerste fase bestond uit een grondige analyse. Volgens welke tariefstructuren werken we momenteel? Zijn die in overeenstemming met het type zendingen van vandaag? Zijn er alternatieve systemen die we nog niet kennen? Zijn er andere transporteurs die onze behoeften beter kunnen afdekken? Een eerste conclusie die daar uit getrokken werd, was dat de transportorganisatie opnieuw moest worden losgetrokken uit de afdeling Customer Service.”



## HET WMS DAT ZIJN GEBRUIKERS KOESTERT!

Wees duidelijk. Met Optima WMS, het **magazijnbeheersysteem** dat met klare richtlijnen uw werknemers stuurt in hun activiteiten en dit op de meest gebruiksvriendelijke wijze.

Wij helpen u op het traject naar een optimale omgeving waarbij real-time informatie en opdrachten, foutloos werken en **tracering** vanzelfsprekend zijn. Maar waarbij uw werknemers centraal staan. Want **automatiseren** is een kwestie van techniek, maar vooral een kwestie van mensen!

Wij staan graag voor u klaar. Altijd. Dat hoort zo voor partners.



Dastronic NV Tel. +32 16 300 960  
Molenstraat 2 Fax +32 16 300 961  
B-3202 Rillaar info@dastronic.be

[www.dastronic.be](http://www.dastronic.be)

## deSter: een beetje geschiedenis

deSter is van oorsprong een Nederlands familiebedrijf, gespecialiseerd in de toelevering van onder meer zeep en shampoo aan hotels. In zijn zoektocht naar een leverancier van plastic bestek kwam de Ster in contact met een klein bedrijf in Hoogstraten dat plastic producten produceerde met drie machines. Ze besloten hun krachten te bundelen en richtten zich op de luchtvaartsector. deSter kende gouden tijden in de jaren zeventig, maar kwam begin jaren negentig in de problemen en werd verkocht aan ING. Vandaag is het bedrijf in handen van een Zweedse private investeringsmaatschappij.

deSter levert onder meer glazen (zowel in plastic als in glas), bestek, plateaus, aluminium schoteltjes waarin maaltijden worden geserveerd, head rest covers, dekens, doekjes en toiletzasjes. Dat alles al dan niet in de kleuren van de luchtvaartmaatschappij. De plastic producten worden door deSter zelf geproduceerd, een aantal andere producten, bijvoorbeeld glaswerk en porselein, wordt ingekocht.

Het bedrijf heeft zijn hoofdzetel en tevens een productievestiging in Hoogstraten. Van hieruit worden alle Europese landen, Rusland, het Midden-Oosten en Afrika bediend. China wordt bediend vanuit het kantoor in Shanghai, de rest van de regio Asia Pacific, alsook Australië en Nieuw-Zeeland, wordt bediend vanuit het kantoor in Bangkok. Niet ver van Bangkok is de tweede grote productie-eenheid gevestigd, waar vooral de arbeidsintensieve producten gemaakt worden. In de VS ten slotte heeft deSter een kantoor in Atlanta dat instaat voor de commerciële activiteiten in Noord- en Zuid-Amerika. In totaal telt deSter om en bij de 1.200 medewerkers.

*Pierre Hazard, managing director Phidan:* “Na die eerste analyse hebben we meteen een aantal quick wins gedefinieerd en daarop gefocust. deSter had immers een jarenlange traditie van alle zendingen voor een bepaald land aan een enkele vervoerder toe te vertrouwen. Dat is geen ideale situatie, niet enkel omdat de tariefafspraken niet altijd optimaal bleken voor deSter maar ook omdat er voor elke partij, en dus voor elke bestemming, op zijn minst een andere vervoerder geselecteerd moet worden als back-up. Dan sta je sterker in tariefonderhandelingen en vermijd je bovendien voor onaangename verrassingen te staan als die ene vervoerder plots niet meer voor jou kan of wil werken.”

Vervolgens werden met alle transporteurs afspraken gemaakt om de huidige tariefafspraken opnieuw te bespreken. De meest ongunstige tarieven werden meteen bijgeschaafd.

*C. Van Hees:* “We stonden er op dat Phidan die gesprekken alleen voerde. Voor een aantal vervoerders was het even wennen, maar uiteindelijk heeft de confrontatie met Phidan hen er wel toe aangezet om hun huidige werk-

wijze en tariefstructuren vanuit een nieuw perspectief te evalueren en bij te stellen. Voortaan focussen we op absolute sterktes. Voor elke regio willen we met de nummer één dienstverlener samenwerken, en de nummer twee die als back-up voor die regio dient, moet in een andere regio nummer één zijn. Dat betekent dat er ook nieuwe partners bijgekomen zijn. Phidan heeft ons een aantal vervoerders voorgesteld waarvan we er enkele geselecteerd hebben. Eenvoudig is dat proces niet. Op het eerste gezicht leken de tarieven van onze huidige partners soms hoger dan die van nieuwe partijen, maar die tarieven omvatten alle kosten om aan de specifieke randvoorwaarden, eigen aan deSter, te voldoen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om een aantal douanetechnische aspecten of specifieke veiligheidsvoorschriften en procedures op luchthavens. Het vraagt tijd om nieuwe partners daarover volledig in te lichten, maar door een goede opvolging en terugkoppeling krijgen de nieuwe partners stilaan een beter beeld van onze specifieke vereisten. Anderzijds verwerven wij ook nieuwe kennis van nieuwe partners die we nu bij onze bestaande partners invoeren.”

Op zich vormen de volumes die deSter verzendt een interessant aanbod voor transporteurs. “We hebben grote jaarvolumes met een laag gewicht. Een volle vrachtwagenlading zal zelden meer dan twaalf ton wegen. Een gemiddelde zending houdt vijf à zes kubieke meter in. Bovendien liggen de meeste cateringbedrijven geconcentreerd rond de luchthavens bij de grote Europese steden, dus geef je aan een transporteur behoorlijke volumes mee binnen een geconcentreerd gebied op interessante assen,” legt Van Hees uit.

## Stapsgewijze overgang naar Phirater

Het moment waarop de samenwerking met de nieuwe transporteurs werd opgestart, was tevens het startschot voor de implementatie van het pakket Phirater. Om eventuele hinder te vermijden en om de service aan de klanten niet in het gedrang te laten komen, wilde DeSter pas na de zomer, traditioneel een piekperiode, starten met de implementatie. Uiteindelijk is De Ster begin 2007 live gegaan met Phirater.

*Filip Dupré, consultant bij Phidan:* “Van zodra alle transportpartners geselecteerd waren, konden we de tarieven en randvoorwaarden in Phirater inbrengen. Phirater functioneert als budgetcontrolesysteem waarbij de tarieven in één systeem worden gecentraliseerd. Het pakket vergelijkt per specifieke zending de tarieven en doet aan voor- en narekening van batchgegevens voor accruals, voor de boekhouding of voor het simuleren van alternatieve scenario's. Bij deSter zijn Triton en Phirater volledig op mekaar afgestemd, maar in eerste instantie is Phirater een stand alone pakket. Belangrijk voor deSter was dat de implementatie van een side tool naast Triton een minimale impact zou hebben op enerzijds de service aan de klant, en anderzijds de orderingave en de magazijnaansturing. Daarom werd een volledige process mapping uitgevoerd om zo te kunnen bepalen op welk moment de data best van Triton naar Phirater wordt overgebracht.”

#### Over Phirater

Phirater is een stand alone pakket dat tarieven voor wegvervoer vergelijkt op basis van verschillende parameters: groepage, expres, dieseltoeslagen, Maut, prijs per pallet, laadmeter en multi-stop zendingen. De software is beschikbaar in vier talen en kan voor zowel single user als multi user doeleinden gebruikt worden, alsook voor zowel een centrale database als multi site toepassingen. Voorts laat het pakket factuurcontrole en self billing toe en genereert het analyses en rapporten. Gebruikers kunnen er bovendien ook hun transportbudgetten mee opvolgen en simulaties met vier transporteurs tegelijk uitvoeren. Producten in de pijplijn zijn een expresmodule voor koerierdiensten en integrators, en een koppeling met MS Mappoint voor geografische routeplanning.

Het proces verloopt als volgt. Een order komt toe bij de Customer Service afdeling die het evalueert in functie van de contractafspraken en er de beschikbare voorraad al dan niet aan toewijst. Het ogenblik waarop het order door Customer Service wordt vrijgegeven voor verzending is het ontkoppelpunt waarop de gegevens naar Phirater worden gestuurd. Vanaf dan heeft het order voor Customer Service de status van 'verzonden'.

*C. Van Hees:* "Het transportmanagement gebeurt dus in feite buiten Triton om. In Phirater zijn alle tarieven en logistieke voorwaarden gekend op het niveau van de klant en het leveradres. Voor het transport worden de orders binnen Phirater optimaal gegroepeerd in shipments. Vervolgens worden de orders, met shipmentnummer, teruggekoppeld naar Triton en verloopt de rest van het proces zoals voordien. We halen het order dus even uit het ERP-pakket en geven het daarna, aangevuld met een shipment nummer, terug. Vervolgens ontvangt het magazijn de orders gegroepeerd per shipment. Dat laat ons toe de pick- en packactiviteiten efficiënter te organiseren, optimale palletcombinaties te bouwen en onze magazijnoperaties verder te optimaliseren."

#### Goede data, goede afspraken

De verbeteringen doen zich voor op verschillende niveaus. Een eerste voordeel is dat binnen Phirater komaf wordt gemaakt met overservice.

*P. Hazard:* "Overservice betekent dat bedrijven vaak te vlug kiezen voor een expressservice. Die is veel duurder en vaak niet nodig. Voor colli kan dat best verantwoord zijn, maar voor pallets hangt daar een serieus prijskaartje aan. Phirater vergelijkt niet alleen op basis van tarieven maar ook op basis van de transittijden die de verschillende transporteurs bieden. Het pakket zal telkens een oplossing voorstellen afhankelijk van de grootte en het type van de zending. Vroeger waren het veelal dezelfde partners die zowel colli als pallets naar een bepaalde bestemming voerden, met alle gevolgen van dien op het kostenplaatje."

## Tevreden over de werking van uw magazijn ?



## 3i VOICE

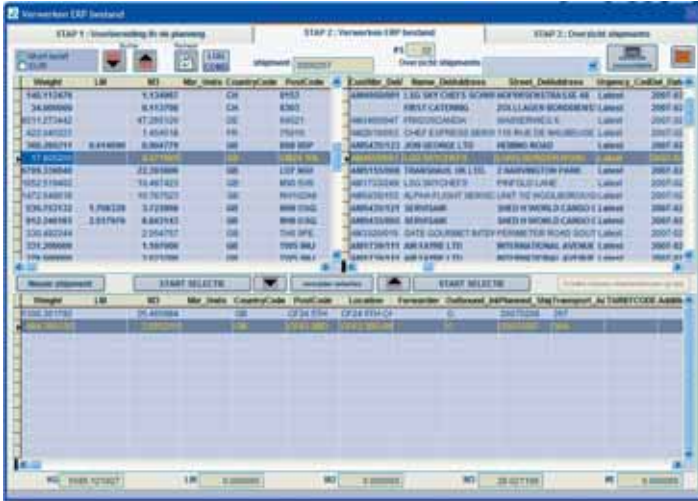
### Industriële voice-oplossingen

- VERHOOGING VAN DE PICKINGKWALITEIT
- OPTIMALISATIE VAN DE PRODUCTIVITEIT
- ONDERSTEUNING VAN DE BESLUITVORMING
- DIRECTE INTEGRATIE IN BEHEERSYSTEMEN



#### Contacteer ons ! ...

Zetes • Straatsburgstraat 3 • B-1130 Brussel  
Tel: +32 (0) 2 728 37 11 • Fax: +32 (0) 2 728 37 19 • info@be.zetes.com



Phirater functioneert als budgetcontrolesysteem waarbij de tarieven in één systeem worden gecentraliseerd. Het pakket vergelijkt per specifieke zending de tarieven en doet aan voor- en narekening van batchgegevens voor accruals, voor de boekhouding of voor het simuleren van alternatieve scenario's.

Ook aan de afspraken met de klant wordt sinds de invoering van Phirater beetje bij beetje gesleuteld voor een verdere optimalisering.

C. Van Hees: "Klanten bestellen een aantal combinaties van producten. Ze bestellen niet in termen van palleteenheden. Bijgevolg werd het order door de afdeling Customer Service afgewerkt zonder voldoende rekening te houden met de gevolgen op logistiek vlak. Nu gaan we bij klanten aankloppen en tonen we hen de impact van hun gewijzigd orderpatroon op het logistieke proces, de kosten en het milieu. Bij British Airways bijvoorbeeld is de gemiddelde trailerlading de voorbije jaren gezakt van 60 kubieke meter tot om en bij de 35 kubieke meter. Sinds enkele jaren liet de maatschappij uit veiligheidsoverwegingen geen double stacked pallets meer toe. Door het gewijzigde orderpatroon was het quasi onmogelijk geworden veilig stapelbare pallets te bouwen. Aan de hand van foto's hebben we kunnen aantonen dat de lading perfect in twee in plaats van in vier vrachtwagens paste, mits bijstelling van de afspraken. Uit deze

gesprekken en een pragmatische aanpak van British Airways zijn nieuwe afspraken voortgevloeid waardoor het volume per trailerlading weer tot een normaal niveau teruggebracht is. Maar er is nog veel werk aan de winkel. Dit project heeft veel afwijkingen van de norm, met een negatieve impact op de kosten, naar boven gebracht. Nu zijn we in staat om de oorzaak daarvan beter te achterhalen en samen met de klanten naar oplossingen te zoeken."

**Klare kijk op kosten**

"We kunnen ook veel correcter kosten toewijzen aan een specifieke klant," gaat Van Hees verder. "We wezen vroeger ook wel kosten toe aan de klanten, maar slechts op het hoogste niveau. De meeste van onze klanten beleveren we in verschillende geografische gebieden, maar de leveringscondities kunnen sterk verschillen. Nu kunnen we per klant op het niveau van het afleveradres zien hoeveel een bepaald volume effectief kost. Daarenboven hebben we nu ook veel gedetailleerdere tariefafspraken met onze transporteurs en kennen we de effectieve toeslagen voor specifieke additionele services en randvoorwaarden. Vroeger hadden we een all-in tarief per kubieke meter. We wisten echter uit ervaring dat in elke trailer met een stuwingsverlies van dertig procent rekening moet worden gehouden. Vroeger was het niet altijd duidelijk hoe dat verrekend was in de tarieven. Nu is dat als aparte parameter of toeslag mee opgenomen in Phirater."

deSter werkt sinds begin 2007 met Phirater. De volledige twintig procent besparing is nog niet gerealiseerd, maar de kosten gaan de goede richting uit. De totale investering, inclusief de specifieke softwareaanpassingen voor deSter, bedroeg 35.000 euro.

C. Van Hees: "We hebben ook nog niet alle geografische zones ingevoerd in Phirater. Tegen eind 2007 moet dat wel het geval zijn. We zijn gestart met een aantal quick wins en de zones waar het potentieel het grootst was. Eind maart hadden we daarmee al een besparing van twaalf procent gerealiseerd."

**BDV**



	<p><b>Bakken, pallets en palletboxen uit voorraad</b></p>	<p><b>De betrouwbare en creatieve partner voor uw logistieke verbetering</b></p>	<p><b>Werkstukdragers: minder uitval, meer efficiency!</b></p>		
<p><b>STANDAARD</b></p>		<p><b>ENGELS</b></p>		<p><b>MAATWERK</b></p>	
		<p>kreatief met kunststof bakken</p> <p>Industrieweg Zuid, Zonhoven 011 81.50.50</p> <p>www.engels.eu</p>			