

P.J. Kramer *Optimalisering van het logistieke systeem in een verkooporganisatie.*
Stageopdracht, Rapport 2000.LT.5384, Transporttechnologie, Logistieke Techniek.

Krohne Persenaire B.V. is een zelfstandige dochteronderneming binnen de Krohne-groep en is belast met de verkoop en ondersteuning in Nederland van doorstroommeters, niveaumeters en aanvullende diensten.

In dit rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek naar het logistieke proces van Persenaire. De opdracht van de stage is als volgt geformuleerd:

1. inventariseer het huidige logistieke proces;
2. analyseer het huidige logistieke proces en bepaal de knelpunten;
3. bepaal wat aan het huidige logistieke proces moet worden verbeterd;
4. stel eventueel een aanbeveling op om het logistieke proces te verbeteren.

De centrale doelstelling van het onderzoek is het bepalen van de knelpunten in het huidige logistieke proces. Hiertoe is allereerst literatuur geraadpleegd. Vervolgens zijn een tweetal dataverzamelmethode toegepast, te weten het mondeling interviewen en het gebruik maken van de bestaande informatie. Dit resulteert in een kwalitatieve en een kwantitatieve beschrijving van het logistieke proces, gevolgd door de conclusies en aanbevelingen.

Het logistieke proces begint met de offerteaanvraag en eindigt met de levering van het product. Het logistieke proces is vanwege de drie gescheiden processen, opgesplitst in: het offertetraject, het ordertraject en het leveringstraject. Het offertetraject bestaat uit het aanvragen van een offerte, het maken van een offerte en het sturen van een offerte. Hierna volgt het ordertraject, wat bestaat uit het ontvangen van een order, het verwerken van een order, het sturen van een inkooporder naar de fabriek, het ontvangen van een bevestiging van de fabriek en het sturen van de verkooporder naar de klant. Het logistieke proces eindigt met het leveringstraject welke bestaat uit het verzenden van de artikelen, het ontvangen van de factuur van de fabriek, het aanvragen van de factuur voor de klant en het verzenden van de factuur naar de klant.

Op basis van de resultaten kan geconcludeerd worden dat het huidige logistieke proces niet optimaal verloopt en er verschillende knelpunten zijn te constateren. De drie deeltrajecten vormen allemaal, zij het in verschillende mate, een knelpunt. In het offertetraject varieert de verwerkingstijd van een offerteaanvraag tot een offerte sterk en hangt samen met de wijze waarop een offerteaanvraag binnenkomt. Alle offerteaanvragen hebben dezelfde prioriteit, due dates worden vaak niet gehaald. Het gebruik van WordPerfect, naast het Baansysteem, leidt tot inefficiëntie en grote onregelmatigheden in het offertetraject. Verder is er een onduidelijke regelgeving omtrent de tekeningsbevoegdheid van offertes. Wat betreft het ordertraject is er sprake van een grote willekeur en onregelmatigheid in de bedrijfsbezoeken. De waarde van de orderportefeuille is vooral opgebouwd uit kleine orders. De ordergegevens worden dubbel ingevoerd. Tevens worden offertes en orders niet verwerkt bij de afwezigheid van medewerkers. Het niet controleren van de levertijden van de orders, vormt het knelpunt in het leveringstraject. Daarnaast kan worden gezegd dat de offerte- en ordergegevens onjuiste en onvolledige informatie bevatten, het programma Pafel door slechts een persoon kan worden bewerkt en de rapportopmaak van de buitendienst niet gestandaardiseerd is.

Alle knelpunten zijn in meerdere of mindere mate de oorzaak of het gevolg van een niet goed functionerend logistiek proces. De knelpunten vormen een relatie, het ene probleem wordt vaak veroorzaakt door het andere probleem.

Om de geconstateerde knelpunten op te lossen en het huidige logistieke proces te verbeteren, zijn er aanbevelingen gedaan. De aanbevelingen zijn per deeltraject uitgewerkt. Vaak is het zo dat door een aanbeveling meerdere problemen tegelijk kunnen worden opgelost. De aanbevelingen vormen een eerste aanzet om structureel meer aandacht aan het logistieke proces te gaan besteden. Daarbij is het belangrijk om een continue bewaking van het gehele logistieke proces te waarborgen.