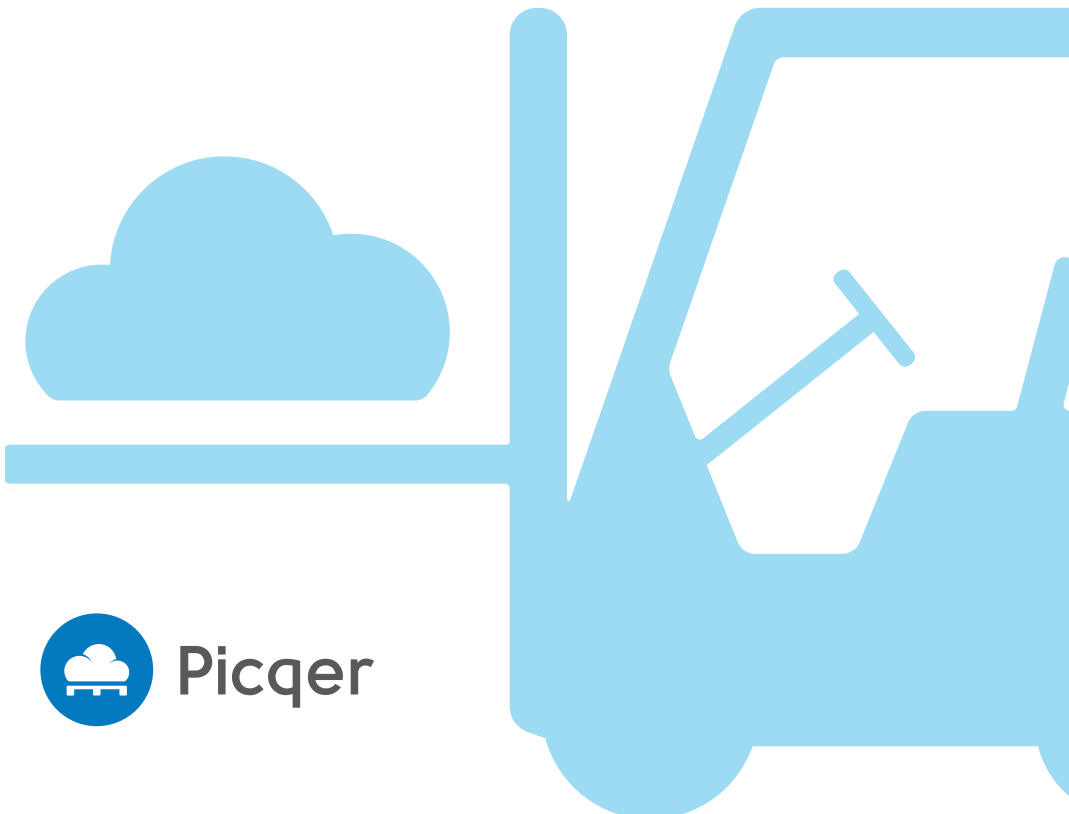


Zo mag je magazijn er zijn

Magazijntips voor webwinkels



Picqer

Inhoudsopgave

Een beter magazijn	5
Waarom is je magazijn belangrijk?	7
Goed, snel, goedkoop	7
Magazijn als essentiële schakel	8
Structuur	10
Tip: Standaardiseer processen	10
Tip: Verminder uitzonderingen	11
Tip: Iedereen kan het magazijn in	12
Tip: Kies je manier van picken	14
Tip: Voorbereiding	16
Automatisering	18
Tip: Weet altijd hoeveel voorraad je hebt	19
Tip: Typ nooit iets over	20
Tip: Inpakken als zombies	20
Tip: Houd klant op de hoogte	21
Tip: Gebruik een WMS zoals Picqer	22
Productcodes en barcodes	23
Tip: Voorkom verwarring met Productcodes	23
Tip: Gebruik barcodes	25
Locatienummers	27
Inrichting	34
Tip: Zorg voor een ruime paktafel	34
Tip: Zorg voor een schone en opgeruimde paktafel	35
Tip: Zorg voor een computer op sta hoogte	36

Tip: Goed gereedschap is het halve werk	36
Tip: Verminder het aantal meters dat je loopt	37
Tip: Houd op elkaar lijkende producten uit elkaar	38
Tip: Denk om je rug	38
Tip: Gebruik de vloer, maar wel slim	39
Tip: Maak een bouwtekening	39
Blijf verbeteren	40
Tip: Plan regelmatig 'verbetermeetings' in	40
Start	41
Woordenlijst	42
Checklist	44
Voorbeeld proces	46
Binnenkomende inkoopbestelling verwerken	46

Een beter magazijn

Het klinkt zo makkelijk: een magazijn runnen. Maar als je dit leest weet je waarschijnlijk wel beter. Een magazijn productief en efficiënt laten draaien gaat niet vanzelf. De producten in je magazijn zijn waarschijnlijk je grootste investering, magazijnpersoneel is duur en klanten zijn gevoelig voor kleine foutjes. Het is dus belangrijk om grip te hebben op je magazijn.

Gelukkig is het ook geen *rocket science*. Soms heb je gewoon een zetje in de goede richting nodig. Ik geef je graag dat zetje. In dit boekje geef ik je slimme tips voor je magazijn. Zowel voor als je start met een nieuw magazijn, als voor wanneer je jouw huidige magazijn wilt verbeteren.

Disclaimer: Sommige tips geven aan dat je daarvoor Picqer kan gebruiken, maar alle tips zijn te gebruiken; of je nu Picqer gebruikt of niet. Om je aan het begin wat meer achtergrond te geven: Picqer is online magazijn software voor groeiende webwinkels. Picqer koppelt met je webshop, houdt gedetailleerd je voorraad bij, zorgt dat je bestellingen snel en foutloos uitlevert en maakt je inkoop makkelijker.

De tips in dit boekje komen uit jarenlange ervaring bij het helpen van veel verschillende webwinkel-magazijnen. Dit zijn de tips en trucs die in het echt een verschil maken.

Anders dan de meeste boeken en artikelen over logistiek, gaat dit boekje over kleine tot middelgrootte webwinkel-magazijnen. De tips zijn gericht op magazijnen die 100 tot 2000 bestellingen per dag versturen, maar kunnen je natuurlijk ook helpen als je kleiner of groter bent.

- Casper Bakker, co-founder Picqer

Waarom is je magazijn belangrijk?

Waarom heb je eigenlijk een magazijn? Niet omdat het zo leuk is om veel producten in een schuur te leggen. Je hebt een magazijn om je klant te bedienen. Om hem of haar te leveren wat je op je website beloofd hebt. Niet alleen het product, maar ook de *experience*.

Een magazijn is voor een webwinkel net zo belangrijk als de website, marketing en klantenservice. Probeer je magazijn dan ook net zo veel aandacht te geven als je aan je website en aan marketing geeft. Dan kan je jouw magazijn als kracht gaan inzetten in plaats van als noodzakelijk kwaad.

Goed, snel, goedkoop

Je hebt een magazijn nodig om zo goed mogelijk bestellingen uit te leveren, dat zo snel mogelijk te doen en tegen zo laag mogelijke kosten. Ook in die volgorde:

- Zo **goed** mogelijk
- Zo **snel** mogelijk
- Zo **goedkoop** mogelijk

Een magazijn dat fouten maakt (dus niet 'goed' is) kan wel heel goedkoop zijn (door geen barcodescanners of locatienummers te gebruiken of te besparen op gereedschap), maar maakt andere

processen vaak duur: meer drukte op de klantenservice en meer fouten als het drukker wordt.

Eerst moet je magazijn 'goed' zijn: kloppende voorraad, pro-actief klanten op de hoogte brengen, geen enkel fout product opsturen, etcetera. Ongeacht hoe langzaam je ervan wordt. Als je 'goed' onder de knie hebt, ga je voor 'snel'. Welke onderdelen kosten te veel tijd en hoe kan je die sneller maken, zonder dat je minder effectief wordt?

Zodra je processen in het magazijn goed en snel zijn kijk je naar welke elementen onnodig of te duur zijn, die optimaliseer je. Deze stap is aan het eind veel makkelijker dan wanneer je ermee begint.

In het begin is *effectief* belangrijker dan *efficiënt*. Het is bijna onmogelijk om fouten te verminderen als je al heel snel werkt, terwijl het redelijk makkelijk is om sneller te werken als je alles goed doet. Je eerste prioriteit moet dus zijn: effectief, daarna kan je gaan zorgen voor efficiëntie.

Magazijn als essentiële schakel

Als je magazijn niet op orde is, dempt dat alle energie die je in marketing, klantenservice en in je website stopt.

Veel webwinkels die wij de afgelopen jaren hebben geholpen zeggen achteraf "had ik dit maar een jaar eerder gedaan". Een goed magazijn zorgt voor rust in je organisatie en geeft je een multiplier op je overige inspanningen.

Als je je magazijn goed inricht, krijg je daar het volgende voor terug:

- Betere **flow** waardoor je 5 keer sneller bestellingen verwerkt.
- **Rust** in je organisatie omdat iedereen weet wat hij of zij moet doen.
- Minder retouren, minder vragen bij de klantenservice en hogere klanttevredenheid door **eliminieren van foute bestellingen**.
- **Flexibiliteit** om in te spelen op veranderingen in de markt als je gewent raakt aan het continu verbeteren van je magazijn.

Structuur

Het belangrijkste van een goed magazijn is structuur. Zorg voor rust en regelmaat. Er kan eigenlijk nooit stress of onduidelijkheid zijn in je magazijn. Is dat er wel? Dan is dat een teken dat je niet genoeg structuur hebt.

Tip: Standaardiseer processen

Alles wat je in je magazijn doet moet volgens een standaard volgorde en altijd op dezelfde manier gebeuren: via standaard processen. Dit forceert je om na te denken over hoe je wilt dat dingen in je magazijn gebeuren.

Enkele processen die bijvoorbeeld overal voorkomen zijn:

- Binnenkomende inkoopbestelling verwerken
- Bestelling van klant verzamelen, inpakken en versturen
- Binnenkomende retour verwerken

Schrijf elk proces op als een kort stappenplan. De meeste processen hebben maar 5 tot 15 stappen. Zet die stappen per proces op papier.

Met standaard processen werkt iedereen op dezelfde manier en weet bijvoorbeeld ook de klantenservice wat ze van het magazijn kunnen verwachten.

In de bijlage zie je een voorbeeld van zo'n procesbeschrijving. En op picqer.com/nl/standaard-processen vind je van de meeste processen een kant en klaar voorbeeld.

Tip: Verminder uitzonderingen

Uitzonderingen gaan vaak mis en kosten veel tijd en geld. Zorg dus voor zo min mogelijk uitzonderingen.

Voor elke webshop en marktsegment is het anders wat vereiste dienstverlening is en wat een ongewenste uitzondering is. Belangrijk is dat jij bewuste keuzes maakt in elke variatie op je standaard processen. Realiseer je dat je vaak niet maximaal 'flexibel' hoeft te zijn om klanten tevreden te maken, zolang je maar duidelijk en consequent bent.

Vind je dat je een bepaald iets wel moet kunnen bieden: maak het dan standaard. Bijvoorbeeld afhalen van bestellingen. Als je dat wilt bieden aan je klant, zorg voor een standaard proces zodat iedereen weet wat hij of zij moet doen. Stop met ad-hoc bedenken van oplossingen voor specifieke klanten.

Voorbeelden van keuzes die je moet maken:

- Afhalen bij je magazijn. Indien ja: kan iemand met PIN betalen, kunnen ze ook komen ruilen, etc. Misschien niet de moeite als het 5 keer per maand voorkomt.
- Pallet zendingen. Als grote zendingen maar 2 keer per jaar voorkomen is het goedkoper deze in meerdere dozen te versturen dan op dat moment een pallet zending te boeken.

Komt het 2 keer per week voor? Maak het standaard en laat iedereen weten hoe je een pallet zending aanmeldt.

- Aantal verschillende dozen. Bestellingen moeten goed in een doos passen, maar neem zo min mogelijk verschillende formaten dozen. En zorg dat je grootste producten ook in een doos passen zodat je geen 2 dozen aan elkaar hoeft te plakken.

Je kan je standaard processen natuurlijk op elk moment aanpassen. Het is niet zo dat als het niet in je standaard proces zit, je dat nooit meer kan doen. Maar kies je er voor een nieuwe uitzondering toe te staan, verwerk die optie dan ook in je standaard processen.

Tip: Iedereen kan het magazijn in

Als je van dit boekje maar 1 ding onthoudt: **zorg dat iedereen het magazijn in kan om bestellingen te picken.**

Je moet iedereen je magazijn in kunnen sturen om bestellingen te verwerken met maximaal 5 minuten uitleg. Zowel nieuwe medewerkers, tijdelijke krachten, als de mensen van marketing of de klantenservice. Dit is de ultieme test of je alle processen goed gestandaardiseerd hebt en je zo min mogelijk uitzonderingen hebt.

Print de standaard processen uit en hang ze aan de muur. Zo kan iedereen zelf zien hoe elk proces gaat. Iedereen in het magazijn moet dezelfde kennis hebben en volledig zelfstandig kunnen werken. Het dwingt je om je processen simpel en duidelijk te houden en zo min mogelijk uitzonderingen te hebben.

Elimineer de alles-weter

In veel magazijnen is er één iemand die alles weet en alles kan, terwijl de rest specifieke opdrachten krijgt. De alles-weter wordt continu gestoord met vragen en de rest is veel minder productief omdat ze niet het volledige proces kennen. Om nog maar te zwijgen over wat er gebeurt bij ziekte van de alles-weter.

Zorg dat iedereen die (soms) in het magazijn werkt weet hoe het proces gaat, hoe alle tools (hardware en software) werken en waar alles te vinden is. Dit heeft een aantal voordelen:

- Je moet het proces en de tools relatief simpel houden, anders kun je het nooit aan iedereen uitleggen.
- Je magazijn loopt een stuk soepeler en er is minder stress als iedereen zelfstandig kan werken.
- Je bent flexibeler in het opvangen van drukte en ziekte.

Laat af en toe iemand van marketing of van de klantenservice meelopen in het magazijn. Niet alleen leuk voor de afwisseling, het zorgt er ook voor dat medewerkers feeling met het hele bedrijfsproces houden en makkelijker kunnen bijspringen bij drukte of ziekte.

Tip: Kies je manier van picken

Afhankelijk van hoe groot je magazijn is, wat voor een soort producten je verkoopt en hoe groot je bestellingen zijn, kun je kiezen voor picken in batches of picken per bestelling.

Hoe groter je magazijn en hoe kleiner de bestellingen, des te meer voordeel je hebt van batch-picking.

Per bestelling

De eenvoudigste manier van picken is per bestelling. Je pakt de oudste bestelling, loopt door het magazijn om de producten te pakken, doet ze in de doos, plakt er een verzendlabel op en klaar.

Het voordeel is dat er weinig fout kan gaan en het nieuwe medewerkers snel uit te leggen is.

Dit werkt goed als je grote producten hebt (zoals fietsen, zwembaden, gereedschap, etc) of als je magazijn klein is waardoor je relatief weinig loopt.

Batch-picking

Ongeveer 60% van de tijd besteden orderpickers aan lopen, het is dus slim als je dit kan verminderen. Bij batch-picking verzamel je in 1 ronde door je magazijn meerdere bestellingen tegelijk.

Kies voor het aantal bestellingen dat je in één keer mee kan nemen. Het aantal ligt vaak tussen de 6 en 24. In dit voorbeeld nemen we 12 bestellingen per batch. Zorg dat je software je 1 lijst kan geven met

alle producten van deze 12 bestellingen op goede volgorde voor je magazijn.

Tijdens het ‘lopen’ van een batch moet je de bestellingen gelijk apart houden, dus aparte bakken of vakken voor elk van de 12 bestellingen. Het kost te veel tijd om alles in één bak te stoppen en aan het eind van de ronde de producten weer uit elkaar te zoeken, dan kan je beter per bestelling picken.

Aan het einde van één ronde door het magazijn heb je 12 bakken met alle producten voor die 12 bestellingen. Bij je paktafel kan je per bestelling de producten inpakken en versturen.

Rond de batch helemaal af voordat je met de volgende begint. Je kan de zendingen die gereed zijn dan apart zetten zodat je er niet meer naar om hoeft te kijken. Dit zorgt voor meer rust.

Singles-picking

Van alle bestellingen die via Picqer worden verwerkt is 59% een bestelling waar maar 1 bestelregel op staat. Dat noemen we een ‘single’ bestelling. In 2016 hebben we een nieuwe werkwijze geïntroduceerd om deze bestellingen extra snel te verwerken.

Bij batch-picking moet je de producten per bestelling apart houden, omdat het later bij elkaar zoeken van de juiste producten per bestelling te veel tijd kost. Maar bij singles hebben we dat probleem niet, elk product staat op zichzelf. Daarom kan je met een ‘singles-batch’ veel bestellingen in 1 keer picken en in 1 grote kar stoppen. Als je met die kar bij de paktafel komt en een willekeurig product

scant, geeft Picqer je direct de bestelling waar dat product bij hoort en geeft je een verzendlabel.

Inmiddels gebruiken veel Picqer klanten singles-picking, waarbij ze 30-80% van al hun bestellingen als singles verwerken. Daarna picken ze de overige bestellingen in batches of per bestelling.

Er zijn niet veel software-pakketten die singles-picking ondersteunen. Let daarop, want deze werkwijze bespaart je alleen tijd als software je hierbij helpt.

Andere picking methoden

Er zijn nog andere methoden om te picken, zoals wave-picking en zone-picking. Maar zulke methoden zijn bijna nooit interessant voor webwinkel-magazijnen die minder dan 5000 bestellingen per dag verwerken.

Mocht je toch een andere methode willen gebruiken, laat je dan goed adviseren door een specialist en zorg voor de goede ondersteunende software voor die processen.

Tip: Voorbereiding

Een gezegde bij defensie is: “Maak je druk als je het rustig hebt, zodat je rust hebt als het druk is.” De gedachte is dat je drukke periodes kan verzachten door in rustigere periodes al vooruit te werken.

De meeste webwinkels hebben op vrijdag de rustigste dag van de week en op maandag de drukste. Je kunt op vrijdag wat langzamer werken en even genieten van de rust, maar wie slim is verzet dan al voorbereidend werk om te zorgen dat je maandag rustiger wordt.

Ik ben verschillende magazijnen tegen gekomen die veel bestellingen hebben van 1 specifiek product. In rustige periodes pakken ze al veel van die producten in een verzendoos, zodat ze tijdens drukke periodes alleen nog een verzendlabel op de doos hoeven te plakken om de bestelling te versturen.

Andere werkzaamheden die je op rustige momenten kunt doen om drukke momenten te verzachten:

- Voorraad tellen
- Dozen vouwen
- Pick voorraad aanvullen vanaf bulk locaties
- Inkoopbestellingen die binnen zijn gekomen verwerken
- Hard lopende producten verplaatsen naar beter bereikbare plekken

Automatisering

Automatiseer zoveel mogelijk. Alles wat geautomatiseerd kan worden zou je moeten automatiseren. Het liefst zo snel mogelijk. Ook al ben je nog relatief klein.

Veel kleine webshops denken dat ze nog niet hoeven te automatiseren. Het is namelijk nog niet zo druk en het werkt prima om wat dingen met de hand te doen. Helaas vergeten ze later wel te automatiseren. De enige uitweg is dan extra mensen aannemen of het magazijn uitbesteden omdat ze het niet meer kunnen bijhouden.

Terwijl je juist als kleine webshop zoveel te winnen hebt met automatisering. Namelijk:

- Als klein magazijn is automatiseren makkelijker.
- Het is goedkoper en er kan minder mis gaan.
- Je hebt in het begin de tijd om uit te zoeken wat voor jou werkt, voordat het echt druk wordt.
- Je kunt makkelijker groeien en zware pieken opvangen, omdat je veel minder tijd kwijt bent per bestelling.
- Als kleine webshop ben je meestal met een klein team en zorgt veel automatisering er juist voor dat je je tijd in nuttigere zaken kunt stoppen, zoals in sales en marketing, in plaats van het overtypen van adressen.

Tip: Weet altijd hoeveel voorraad je hebt

Elke webshop moet realtime en automatisch weten hoeveel voorraad er is. Het lijkt soms veel werk om dat nauwkeurig bij te houden, maar als je dit niet realtime en digitaal bijhoudt, verlies je op elke andere handeling in je magazijn veel tijd.

Per product moet je van je voorraad precies weten:

- Hoeveel er op de plank liggen.
- Hoeveel er gereserveerd zijn voor klanten (bijvoorbeeld van bestellingen die je nog moet versturen) en voor welke bestellingen.
- Hoeveel er de komende tijd binnen gaan komen en wanneer die binnen komen.

Met deze informatie hoef je nooit het magazijn in om te kijken hoeveel je op voorraad hebt. Hierdoor kan de klantenservice sneller werken, bespaar je veel tijd bij het inkopen en kun je klanten pro-actief op de hoogte brengen van de levertijd.

Houd ook de geschiedenis van voorraad bij. Daarmee kan je slimmere beslissingen maken over je inkoopbeleid.

Het is onvoldoende om voorraad informatie in Excel bij te houden, dat kan je niet realtime laten bijwerken vanuit je webshop.

Veel webshopsoftware heeft wel de mogelijkheid om bij te houden hoeveel je vrije voorraad is, maar niet hoeveel er nog op de plank ligt of hoeveel je al ingekocht hebt. Ook kan de meeste webshopsoftware

je geen geschiedenis van de voorraad tonen. Daarom zul je in de meeste gevallen extra software nodig hebben naast je webshop, zoals Picqer of een extra plugin of module in je webshop.

Tip: Typ nooit iets over

Het voordeel van een webshop is dat je klant alle informatie al invult, zoals het adres en de producten die je moet leveren. Dat betekent dat je nooit iets zou moeten overtypen om een bestelling uit te leveren. Ook niet voor een verzendlabel of voor een factuur. Dat is zonde van de tijd.

Koppel alle systemen die je gebruikt aan elkaar zodat gegevens automatisch worden overgenomen. Als je aan de slag gaat met automatiseren, stel dan de eis dat je nooit gegevens moet overtypen.

In het magazijn zou je voor het verwerken van bestellingen nooit het toetsenbord moeten aanraken. Als je de papieren bestelling wilt opzoeken in software, kan je de barcode van het document scannen. Voorraadstanden kunnen automatisch worden bijgewerkt als je een bestelling verwerkt. En verzendlabels kunnen met 1 druk op de knop worden aangemaakt.

Tip: Inpakken als zombies

Hoe goed je medewerkers ook zijn: zodra het druk is en ze hebben honderden bestellingen te verwerken, lezen ze niet meer. Zorg dus dat er zo min mogelijk mis kan gaan omdat ze iets niet 'gezien'

hebben. Zorg dat ze als zombies bestellingen kunnen inpakken en versturen.

Als je meerdere verzendmethodes hebt, laat dan automatisch de goede verzendmethode voorselecteren. Zo hebben ze aan 1 knop genoeg en krijgen ze altijd het juiste verzendlabel.

Ook is het slim om met barcode scanners elk product te scannen. Zo heb je extra controle dat ze het goede product pakken en het juiste aantal. Voor meer informatie zie het volgende hoofdstuk Productcodes en barcodes.

Tip: Houd klant op de hoogte

Je kunt je klant gelukkiger maken als je hem goed en pro-actief op de hoogte houdt. Stuur bijvoorbeeld direct een mail als je de bestelling hebt ingepakt. Veel pakketdiensten kunnen ook zo'n mail sturen zodra het bij hun binnen is, maar dat is te laat. Als jij tot 18.00 uur de telefoon opneemt en de klant bestelt om 10.00 uur, dan gaat de klant om 17.45 uur bellen omdat hij of zij nog geen verzendmail heeft gehad. De mail die je vervoerder om 21.00 uur kan sturen is dus te laat.

Als je gelijk om 14.00 uur de klant mailt zodra je de bestelling hebt afgerond, voorkom je een duur contactmoment met de klantenservice. Ook neem je spanning weg bij de klanten die niet bellen, maar wel benieuwd zijn of hun pakketje al onderweg is.

En kan je niet binnen het beloofde tijdframe leveren omdat er een product niet op voorraad is? Dan moet je altijd je klant direct op de

hoogte brengen. Niets is funester voor de klanttevredenheid dan je afspraken niet nakomen.

Tip: Gebruik een WMS zoals Picqer

Je leven wordt makkelijker met een WMS, de afkorting van Warehouse Management System. Oftewel een softwaresysteem waarmee je het magazijn beheert. Als je voor een WMS kiest, heb je veel van de bovenstaande automatiseringstips in één klap geregeld. Niets meer overtypen en je weet precies wat je op voorraad hebt.

Picqer is zo'n WMS en is volledig gericht op het automatiseren van webwinkel magazijnen. Met Picqer pick je 5 keer sneller, elimineer je fouten en krijg je weer grip op je magazijn.

Bovendien is Picqer zo makkelijk in het gebruik, dat je in 1 dag al kan starten met het gebruik van Picqer. En daarna kan je nieuwe medewerkers binnen 5 minuten bestellingen laten verwerken.

Vanaf ongeveer 20 bestellingen per dag verdient een WMS zichzelf al terug. Alleen al door de versnelling bij het picken en de vereenvoudiging van de inkoop.

Een WMS is het hart van je magazijn. Zorg dat je alle webshops en andere tools koppelt met je WMS, zodat je in het magazijn aan één tool genoeg hebt. Koppel ook pakketdiensten en je boekhouding zodat ieder systeem altijd dezelfde informatie heeft.

Productcodes en barcodes

Een productcode is een uniek nummer dat naar 1 specifiek product verwijst. In het Engels wordt het ook wel SKU genoemd, als afkorting van Stock Keeping Unit. Er is geen standaard manier voor het maken van productcodes. Je mag dus helemaal zelf weten hoe je jouw productcodes opbouwt. Maar denk er goed over na, want het later wijzigen van productcodes zorgt voor onduidelijkheid en problemen.

Tip: Voorkom verwarring met Productcodes

Een productcode of SKU verwijst altijd maar naar 1 product, zo voorkom je verwarring. Eén product is bijvoorbeeld een “Hema dames t-shirt blauw L”. Zoals je ziet omvat dit ook alle opties zoals maat en kleur. Een klant moet een productcode kunnen bestellen, waarna jij gelijk weet welk product bedoeld wordt en geen extra vragen meer hoeft te stellen.

Productcodes zijn ook nodig als je verschillende systemen met elkaar koppelt, zoals wanneer je meerdere webshops met elkaar koppelt of als je jouw webshop koppelt met Picqer.

Koop je producten in en hebben ze al eenduidige productcodes, dan is het vaak makkelijk om deze codes van de fabrikant over te nemen. Je hoeft er dan zelf niet over na te denken en de productcodes staan vaak al op de verpakking. Ook is het makkelijk inkopen doen.

Kies je voor eigen codes, let dan op de volgende tips.

Begin niet met een 0

Zorg dat je productcodes niet met een nul (0) beginnen. Veel programma's (zoals Excel) halen voorloophulen weg. Dat zorgt dat je op de ene plek bijvoorbeeld 00876 gebruikt en op een andere plek 876. Als je nooit met een 0 start, voorkom je dit probleem.

Kies een vaste lengte

Voor de overzichtelijkheid en de herkenbaarheid is het makkelijk als al je productcodes even lang zijn. Bijvoorbeeld altijd 8 tekens. Wil je ook leestekens gebruiken? Zet ze dan altijd op dezelfde plaats, bijvoorbeeld 872.87-771 en 325.65-355.

Logische reeksen

De meesten gebruiken vaste reeksen, waarbij productgroep, merk, kleur en maat in de productcode te herkennen zijn. Bijvoorbeeld:

- 2 letters voor de productgroep (12 voor broeken)
- 4 cijfers voor het product (4322 voor G-star 301 2013 EU uitvoering)

- 2 cijfers voor de maat (04 voor Large)
- 2 letters voor de kleur (NB voor navy blue)

Dit maakt dat de productcode 12432204NB, of met leestekens de 12.4322.04NB, voor de “G-star 301 broek, 2013 EU uitvoering, maat L in navy blue”.

Een gevaar bij vaste reeksen is dat een reeks te klein kan worden. Misschien start je met maar 1 cijfer voor een maat omdat je nu maar 7 maten gebruikt. Maar na 2 jaar komen er toch meer maten bij, waardoor het niet meer in de vaste reeksen past. Zorg dus dat je genoeg ruimte houdt voor toekomstige variaties.

Tip: Gebruik barcodes

Het is nogal zonde om een verkeerd product naar je klant op te sturen. Dit kun je grotendeels voorkomen door van elk product dat je verstuurt de barcode te scannen. Software zoals Picqer kan je dan aangeven of je het goede product of een verkeerd product hebt gepickt. Dit is de goedkoopste manier om fouten te verminderen.

We zien bij webshops die geen barcodes scannen, een foutmarge van 1 tot 4%. Een fout is bijvoorbeeld het verkeerde product, een product te weinig of een product te veel inpakken en versturen.

Een fout opgestuurd product kost je gemiddeld 30 minuten om op te lossen, aan klantenservice, verwerken van de retour en 2 maal extra verzendkosten. Bij een foutmarge van 1% is dat 18 seconden per bestelling. En scannen kost minder dan 18 seconden per bestelling. Het is dus altijd goedkoper om je uitgaande producten te scannen.

De meeste producten die je niet zelf produceert hebben al barcodes op de verpakking. Zorg dat je software deze barcodes herkent. Hebben je producten nog geen barcode? Dan kan je overwegen deze toe te voegen zodra ze binnenkomen bij de inkoop, of je leverancier te vragen barcodes aan de verpakking toe te voegen.

Locatienummers

Locatienummers zijn essentieel als je wilt dat iedereen in het magazijn aan het werk kan, zoals ik je eerder tipte. Ook ben je flexibeler in de indeling van je magazijn.

De voordelen

Als je elke locatie een logisch en uniek nummer geeft heeft dat veel voordelen, bijvoorbeeld:

- Nieuwe medewerkers kunnen snel aan de gang. Geef ze een picklijst met locatienummers en ze kunnen redelijk efficiënt hun eerste order picken.
- Ervaren pickers blijven onder druk nog steeds efficiënt.
- Nieuwe producten toevoegen aan je magazijn is makkelijker, leg ze op een vrije locatie neer, voer het nummer in je WMS in en je bent klaar. Picken van deze nieuwe producten kost evenveel tijd als producten die je goed kent.
- De inrichting van je magazijn wordt flexibel.

Uitgangspunten

Het nummeren van locaties is vrij eenvoudig. Hoe je het precies moet doen hangt af van de opbouw van je magazijn. De belangrijkste uitgangspunten zijn:

- Zorg dat nieuwe medewerkers direct snappen hoe je magazijn is opgebouwd met zo min mogelijk uitleg en zonder iets te hoeven onthouden.
- Maak de nummers zo specifiek mogelijk. Het liefst 1 productcode per voorraadlocatie. Maar om sneller te starten kan je ook eerst alleen de stellingen nummeren.
- Je moet geen productkennis nodig hebben om producten te vinden. Ligt het product 'Opblaasbare zwembadleeuw Lion' in hoek A omdat het een opblaasbaar product is? Of in hoek C bij de zwembadproducten? Te moeilijk!

Het nummeren

Er zijn een hoop manieren waarop je nummers kan opbouwen, maar voor het gemak behandel ik alleen de meest logische voor een typisch webwinkelmagazijn.

Zou bouw je een locatienummer op:



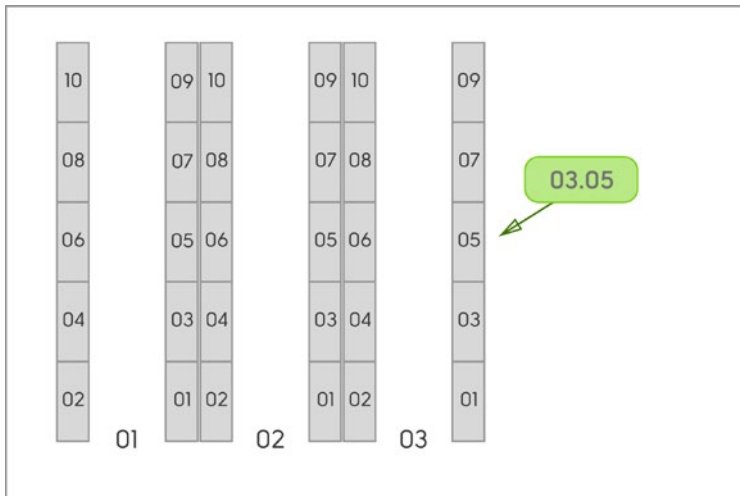
Een locatienummer moet op macro- en op microniveau duidelijk zijn. Macroniveau: zodat je gelijk weet welke richting je op moet (zone en gangpad). Microniveau: als je voor de juiste stelling staat je direct het goede product kan pakken.

De opbouw van bovenstaand nummer is hoe locaties vaak genummerd worden, maar niet elk onderdeel is nodig. Als je geen zones hebt, sla dan de eerste letter over. Hetzelfde geldt voor de planken en vakken. Als je ze niet hebt, sla je het nummer gewoon over.

Extra tips

- Nummer gangpaden in plaats van stellingrijen en nummer de stellingen in een gangpad als huisnummers, met rechts de oneven nummers en links de even nummers. Zo krijg je al een goede looproute als je de locaties in Excel laat sorteren.
- Gebruik voorloophulp om elke sectie even lang te houden. Zoals 05 bij ons gangpad-nummer, omdat we meer dan 9 gangpaden hebben. Als de nummers altijd even lang zijn, zijn de onderdelen voor onze hersenen sneller te herkennen.
- Scheid de onderdelen in de nummers met punten of streepjes. Dus 03.05 of 03-05, in plaats van 0305.
- Als je metalen stellingen hebt, kun je de locatienummers op magneten plakken en die op de stellingen plakken. Op die manier kun je makkelijk de stellingen en locaties veranderen zonder stickers te hoeven pulken.

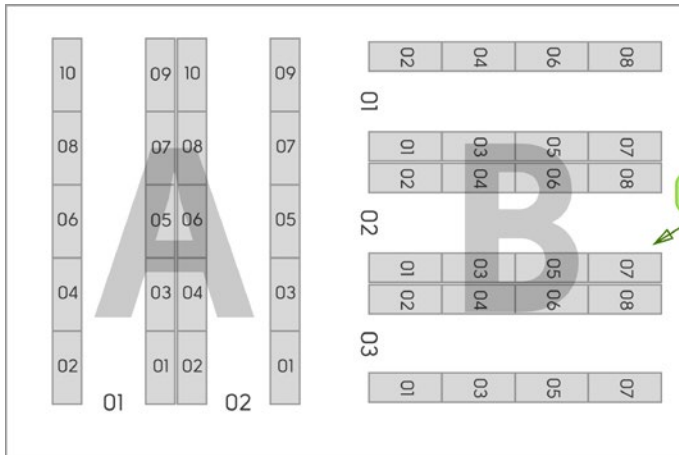
Voorbeelden



Voorbeeld 1

picqer.com

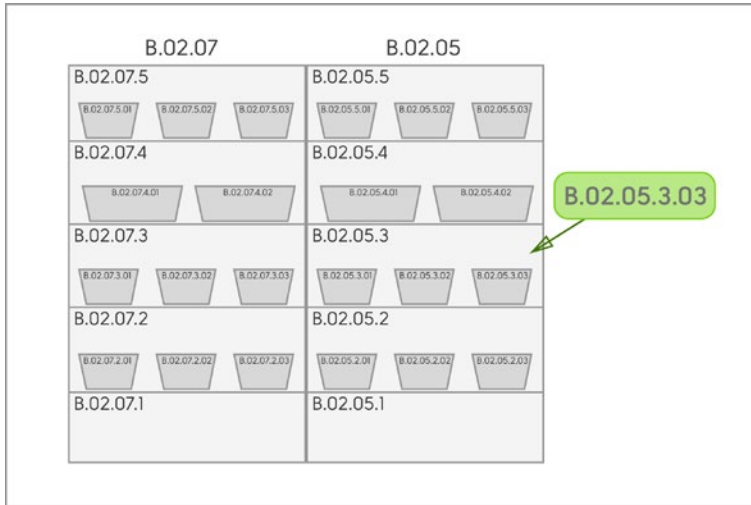
In voorbeeld 1 een bovenaanzicht van een eenvoudig magazijn. Elk grijs vlak is een stelling. Omdat het maar 1 ruimte is maken we geen gebruik van een zone-letter. In dit voorbeeld staan 3 gangpaden, met oneven nummers rechts en de even nummers links. Het volledige stellingnummer van de aangewezen stelling is dus 03.05.



Voorbeeld 2

picqer.com

Voorbeeld 2 bestaat ook uit 1 grote ruimte, maar met verschillende indelingen van gangpaden. In zo'n geval is het handig de aparte indelingen als aparte zones te zien en ze een eigen letter te geven. De gangpaden kan je per zone nummeren (zoals in het voorbeeld) of doorlopend. De aangewezen stelling is in dit geval nummer B.02.07.



Voorbeeld 3

picqer.com

In voorbeeld 3 een vooraanzicht van 2 stellingen, stelling B.02.05 en B.02.07. Nummern van planken doe je van onder naar boven. Op een plank kan je zoveel bakken of vakken maken als je wilt. De aangewezen bak krijgt nummer B.02.05.3.03, omdat het plank 3 is en bak 03.

Bordjes

Voorzie alle locaties duidelijk van bordjes of stickers om te voorkomen dat pickers moeten nadenken of 3 keer checken of ze bij het goede vak staan. Zorg ook dat de gangnummers nog zichtbaar zijn als je in een gangpad loopt.

Het is slim zoveel mogelijk het volledige nummer te tonen. Dus bij een stelling 'A.05.12' tonen in plaats van '12', en bij een vak

'A.05.12.2.02' in plaats van '2.02' of '02'. Dat maakt het checken dat je bij de goede locatie staat makkelijker.

Begin klein

Als je niet gelijk je hele magazijn wil voorzien van bordjes, kan je ook klein beginnen. Het nummeren van je zones, gangpaden en stellingen is al een goede start. Koppel die in Picqer of je webshop software aan de juiste producten en je bent al van start. Dit kan je in de meeste magazijnen in een dag doen. Het is beter morgen al te beginnen met gangpaden en stellingen, dan pas over een half jaar je volledige magazijn te nummeren.

Inrichting

Hoe richt je een magazijn fysiek in? Hierbij een aantal aandachtspunten voor het verbeteren van de inrichting.

Tip: Zorg voor een ruime paktafel

Zorg voor een goede plek voor het inpakken en verzenden van bestellingen: de paktafel. Leg al het materiaal dat je nodig hebt binnen handbereik, zoals dozen en tape zodat dat je daar niet voor hoeft te lopen.

Veel paktafels hebben het werkblad iets boven heuphoogte, maar het is soms beter om een iets lager werkblad te nemen. Het is dan makkelijker producten in de doos te stoppen en de doos dicht te plakken.



Eén van de paktafels bij Boozyshop

Dit moet je bij je paktafel hebben: computer, barcode scanner, labelprinter voor verzendlabels, dozen, tape, opvulmateriaal en een plek om ingepakte bestellingen snel weg te zetten.

Daarnaast moet je hier ook alles kunnen doen voor extra's die je biedt, zoals het inpakken van cadeau's of het schrijven van een persoonlijk kaartje.

Tip: Zorg voor een schone en opgeruimde paktafel

Hoe minder spullen je hebt, hoe minder er in de weg kan staan. Bepaal van alle spullen die bij je paktafel staan of je ze echt nodig hebt of dat ze weg kunnen. Zorg dat je alleen de spullen behoud die je echt nodig hebt in je werk, de rest kan weg.

Geef alle spullen die je behoudt een vaste plek en duid ze aan. Bijvoorbeeld door de omtrek van een schaar te tekenen op de plek waar de schaar hoort.

Als je meerdere paktafels hebt, zorg dat ze allemaal precies hetzelfde zijn. Zo maakt het niet uit wie op welke paktafel werkt, ze werken allemaal hetzelfde.

En maak je paktafel en omgeving regelmatig schoon. Als je werkt in een schone omgeving zet dat de verwachting neer dat je dingen goed en secuur doet. Bovendien zorgt een schone werkplek voor minder slijtage van je spullen.

Tip: Zorg voor een computer op sta hoogte

Als je veel in je magazijn geautomatiseerd hebt (zie de tips over automatisering), dan maak je in het magazijn continu gebruik van een computer. Zorg dat je per paktafel een aparte computer hebt. Het liefst die je makkelijk kan bedienen als je staat. Zo kun je snel informatie opzoeken, zonder dat je daarvoor moet gaan zitten.

Tip: Goed gereedschap is het halve werk

Bespaar niet op de tools die je in het magazijn gebruikt, zoals taperollers, weegschalen, enveloppen et cetera. Want ergernissen die optreden door verkeerd of slecht materiaal halen binnen de kortste keren de waarde in van die paar tientjes die je bespaard hebt op je tools.

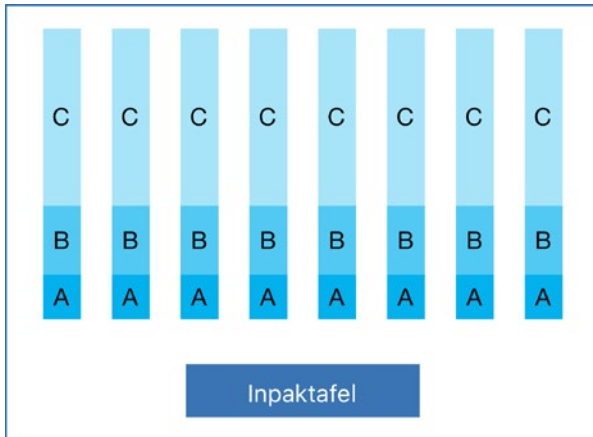
Zorg ook voor snelle computers, goede barcodes scanners die goed in het donker werken en snelle printers. Dat zijn belangrijke tools in je magazijn waarop je eigenlijk nooit mag besparen.

Tip: Verminder het aantal meters dat je loopt

Magazijnmedewerkers lopen tot wel 60% van hun werkdag. Door het slim indelen van magazijn kan je veel looptijd verminderen.

Het is hiervoor handig om te weten wat je A, B en C producten zijn. Dat is een logistiek dingetje. De A producten zijn de top 10% producten die je het vaakst verkoopt. De B producten de top 20% na de A producten en C is de 70% die je het minste verkoopt.

Als je weet wat je A, B en C producten zijn, kan je je magazijn zo indelen dat je voor A producten minder hoeft te lopen. Dat scheelt je op een dag heel veel meters.



In dit voorbeeld staat de paktafel op de kopse kant van de rijen, zo heb je de kortste lijnen naar elke plek in je magazijn. In dit geval leg je de A producten op de kopse kant, daarna B en achteraan C producten.

Een ander voordeel van deze opstelling is dat je de hardlopers verspreid over alle gangen en niet allemaal in 1 gang legt, dat maakt het makkelijker om met meerdere mensen tegelijk te picken zonder elkaar in de weg te lopen.

Tip: Houd op elkaar lijkende producten uit elkaar

Een tip die op het eerste gezicht vreemd lijkt maar echt werkt: leg geen producten naast elkaar die erg op elkaar lijken. Probeer bijvoorbeeld een blauw shirt met korte mouwen niet naast eentje met lange mouwen te leggen. Tijdens het picken valt het verschil niet op en voor je het weet stuur je het verkeerde product naar je klant.

Hiervoor moet je wel locatienummers gebruiken en alleen picken op basis van je locaties.

Tip: Denk om je rug

Plaats zware en veel verkochte artikelen op makkelijk bereikbare plekken, bij voorkeur tussen heup- en schouderhoogte. Zo krijg je minder snel last van je rug. Probeer ook zo min mogelijk tillend te lopen. Maak zo veel mogelijk gebruik van karretjes, zeker als je zwaardere producten verkoopt.

Tip: Gebruik de vloer, maar wel slim

In de meeste gevallen worden stellingen gebruikt, zodat je meer producten per vierkante meter kwijt kan. Als je producten klein genoeg zijn voor een stelling, probeer dan alles netjes in stellingen op te bergen en niets op de grond te zetten.

Als producten te groot zijn voor in een stelling dan kan je ze op de grond plaatsen. Maak daar aparte locaties voor die je aftekent op de grond. Geef ook vloerlocaties een apart locatienummer.

Tip: Maak een bouwtekening

Veel ruimte tussen stellingen is handig, maar smallere gangpaden betekenen soms extra rijen stellingen. Bereken daarom hoeveel manoeuvreer ruimte je nodig hebt en richt aan de hand daarvan je magazijn in. Teken de indeling van je ruimte uit voordat je begint met het neerzetten van de eerste stellingen.

Heb je heftrucs of meerdere karren die je in het magazijn gebruikt? Hou er dan rekening mee dat ze elkaar soms in 1 gangpad tegen kunnen komen.

Blijf verbeteren

Niemand kan in één keer een perfect magazijn inrichten, dus zorg voor een goed begin en hou regelmatig je werkwijze tegen het licht, bekijk waar knelpunten zitten en hoe je die kunt oplossen.

Tip: Plan regelmatig ‘verbetermeetings’ in

Blijf jezelf verbeteren door elke maand een half uurtje bij elkaar te zitten met iedereen die in je magazijn werkt. In zo’n ‘verbetermeeting’ bekijk je gezamenlijk wat er beter kan. Je hoeft niet alles wat verkeerd is te benoemen, alleen de allerbelangrijkste punten die op dat moment spelen.

Bepaal gezamenlijk de punten die zorgen voor de meeste fouten of de meeste tijdsverspilling. Bekijk hoe je deze punten zo eenvoudig mogelijk kan oplossen en los ze binnen een week op.

Als je elke maand zo’n verbetermeeting houdt, word je continu beter en het maakt de beslissingen die je in het begin maakt minder belangrijk.

Blijven verbeteren is belangrijker dan het in één keer goed doen.

Start

Hopelijk heb ik je in dit boekje wat kennis kunnen bijbrengen en je een aantal praktische tips gegeven waarmee je jouw magazijn kan verbeteren. Nu is het jouw beurt om de eerste verbeteringen door te voeren.

Zoals je hebt gelezen, zijn de belangrijkste pijlers voor je magazijnbeleid:

- Iedereen moet het kunnen
- Automatiseer zo veel mogelijk
- Zorg voor een goede inrichting

Mocht je naar aanleiding van dit boekje nog vragen voor me hebben, stuur me dan een berichtje op twitter via @casperbakker of mail me op info@picqer.com.

Veel succes!

- Casper

PS: Op picqer.com/nl/boekje vind je alle digitale versies van voorbeelden en checklijsten.

Woordenlijst

De logistieke wereld heeft zijn eigen woorden. De belangrijkste zijn:

ABC producten - je kan je producten verdelen over A, B en C producten. Op basis van hoe vaak je een product verkoopt (en soms nog maal de marge per product). A producten zijn de top 10% producten, B de 20% na de A producten, en C de laatste 70%. Dit wordt vaak gebruikt om de locatie in het magazijn te bepalen en hoeveel veiligheidsvoorraad je nodig hebt

API - interface waarmee computersystemen met elkaar kunnen communiceren, zoals magazijnsoftware met webwinkelsoftware, ook wel web services genoemd

Backorder - het deel van de bestelling dat niet geleverd kan worden omdat het niet op voorraad is en later geleverd wordt zodra de voorraad is aangevuld

Barcode - een streepjescode die door een computer gescand kan worden zodat die weet om welk product, bestelling of zending het gaat

Colli - in hoeveel 'delen' een bestelling of zending wordt verstuurd, meestal het aantal dozen dat er in 1 zending zit

EAN 13 code - 13-cijferige code die uniek is per product, voornamelijk gebruikt in de retail om producten bij de kassa te scannen. De EAN code (tegenwoordig ook wel GS1 code) zijn de 13-cijfers en kan ook als barcode worden weergegeven

HS-code - internationale standaard codering voor type product voor douane, invoer en uitvoer

(Order)picker - de persoon die de producten uit het magazijn haalt, inpakt en verstuurd

Paktafel - de tafel en de ruimte om de tafel waar bestellingen worden ingepakt

Picken - het lopen door het magazijn om producten uit de schappen te halen (picken) voor bestellingen

Picklijst - een lijst van alle producten van 1 of meerdere bestellingen die je uit het magazijn moet 'picken', vaak gesorteerd op volgorde van locatie

Retour - een bestelling die teruggekomen is van de klant, bijvoorbeeld omdat het niet past of de kleur niet mooi is, maar ook omdat je het verkeerde product hebt opgestuurd

SKU - afkorting van stock keeping unit, ook wel bekend als productcode of artikelnummer, is een unieke code voor een specifiek product dat je op voorraad hebt

Vrije voorraad - dit is hoeveel stuks je van je voorraad nog kan verkopen, dus hoeveel liggen er nog op de plank (12) minus hoeveel heb je al verkocht maar nog niet gepickt (3) maakt dat je $12 - 3 = 9$ stuks vrije voorraad hebt

WMS - warehouse management system, software voor het beheren van een magazijn

Checklist

Check je magazijn regelmatig met deze checklist. Voor je gemak heb ik een PDF versie op picqer.com/nl/checklist staan die je elke keer kan uitprinten en afvinken.

- Heb je alle magazijnprocessen uitgeschreven?
 - Binnenkomende inkoopbestelling verwerken
 - Voorraadlocatie toekennen aan nieuw product
 - Bestelling picken en verzenden
 - Verwerken van een batch van bestellingen
- Kan iedereen het magazijn in? Kan je nieuwe medewerkers binnen 5 minuten laten picken?
- Heb je uitzonderingen zoveel mogelijk vermindert?
- Weet je realtime je voorraad?
- Type je nooit iets over?
- Als je meerdere webshops hebt, zijn ze met elkaar gekoppeld?
- Hebben al je producten unieke productcodes?
- Hebben al je producten een scanbare barcode?
- Hebben al je locaties een eigen locatienummer?
- Liggen je meest verkochte producten op de beste plek?
- Check je regelmatig deze lijst?
- Laat je de klant zo snel mogelijk weten wanneer hij of zij zijn bestelling kan verwachten als er onvoldoende voorraad is?

- Laat je de klant zo snel mogelijk weten zodra de bestelling verstuurd is?
- Registreer je hoeveel bestellingen goed en hoeveel verkeerd zijn gegaan?
- Heb je bij je paktafel:
 - Computer op sta hoogte
 - Labelprinter
 - Barcode scanner
 - Taperoller
 - Opvulmateriaal
 - Dozen
- Heb je de afgelopen maand een verbetermeeting gehouden?
- Wat kan er nog beter?
- Wat kan er nog sneller?
- Wat kan er nog goedkoper?
- Waar zit er nog onrust in je magazijn? Hoe kan je dat verhelpen?

Voorbeeld proces

Dit is een voorbeeld van een procesomschrijving waarover ik je in het hoofdstuk Structuur over vertelde. Op picqer.com/nl/standaard-processen vind je van de meeste processen een kant en klaar voorbeeld.

Binnenkomende inkoopbestelling verwerken

1. Als een inkoopbestelling binnenkomt, zoek de inkoopbestelling op in Picqer of in je WMS
2. Klik op 'Inruimlijst PDF' en print de inruimlijst uit
3. Pak per doos de inkoopbestelling uit
 1. Tel van elk product het aantal
 2. Vul het aantal in op de uitgeprinte inruimlijst
4. Controleer de aantallen met de pakbon van de leverancier
5. Als de aantallen afwijken:
 1. Zet de inkoopbestelling apart
 2. Neem contact op met de leverancier over de verkeerde levering
6. Als de aantallen overeen komen:
 1. Plaats de producten in het magazijn, op de locatie die op de inruimlijst is vermeld

2. Staat er geen locatie op de inruimlijst, bekijk dan het proces “Voorraadlocatie toekennen aan nieuw product”
3. Registreer in Picqer of in je WMS het ontvangst van deze inkoopbestelling
4. Controleer of er backorders zijn die nu uitgeleverd kunnen worden

