

# Servicecenter en supply chain synchronisation



# Kramp Groep ontwikkelt nieuwe logistieke concepten

Een tussenpersoon die alleen maar goederen doorsluisst tussen leverancier en eindgebruiker heeft geen toegevoegde waarde in de supply chain. Om zijn klanten toch te laten kiezen voor Varsseveld als schakel in de supply chain, is de strategie van machineonderdelendistributeur Kramp erop gericht om zoveel mogelijk elementen uit de supply chain over te nemen. Tom Wolterinck, directeur Benelux van de Kramp Groep: 'We halen werk weg uit twee kanten van de logistieke keten. Aan de ene kant nemen we de klant werk uit handen, aan de andere kant maken we het de leverancier eenvoudiger.'

Door Marco van der Hoeven

**E**en belangrijke pijler onder de strategie van Kramp is het ontwikkelen van nieuwe logistieke concepten, zoals de zogenoemde Tool Kit- en 2Bin-systemen. Met de Tool Kits heeft Kramp de bestelprocedure voor bijvoorbeeld machinebouwers sterk vereenvoudigd. Voor bepaalde machines heeft Kramp een complete Kit samengesteld met onderdelen, die uit honderden artikelnummers kan bestaan. De klant hoeft echter maar één bepaalde Kit met één nummer te bestellen, en krijgt zo alle onderdelen die nodig zijn om een machine af te bouwen of te onderhouden.

Welke onderdelen dat zijn, hebben medewerkers van Kramp al uitgezocht. Wolterinck: 'Het is ingewikkeld, maar als je het goed voor elkaar hebt heeft dat veel toegevoegde waarde. Vaak staan klanten onder enorme tijdsdruk, bijvoorbeeld bij seizoensgebonden landbouwmachines. Als één boutje er niet is, kan onze klant bij zijn klant een machine van twee ton niet afmonteren. Met complete kits ondervang je dat.'

Deze vorm van dienstverlening is alleen mogelijk, doordat Kramp eigen ingenieurs in dienst heeft die zelf meehelpen aan het ontwerpen van de systemen waar hun

klanten mee werken. Wolterinck: 'Daarmee kunnen we ons onderscheiden van andere leveranciers. We worden dagelijks als vraagbaak gebruikt voor kennis. Wij weten welke onderdelen gebruikt kunnen worden, en wat de alternatieven zijn. Dat hoeven ze zelf niet uit te zoeken.' Onderdeel hiervan is het Kramp Servicecenter, waar 34 monteurs werken van wie er dertien dagelijks op pad zijn.

Een ander nieuw logistiek concept is het 2Bin-systeem. Bij de klant staat grijpbak met onderdelen en daarachter een volle bak. Als de eerste bak bij de klant leeg is, wordt hij bij Kramp opnieuw gevuld en teruggestuurd. De klant bespaart hiermee

het hele inslag- en uitslagproces en het orderproces. Het enige dat hij nog krijgt, is een verzendbon en een factuur.

Een cruciaal element in de supply chain is de webshop. Klanten kunnen online tot 18.00 uur bestellen. Voor telefonische orders sluit de balie om 17.00 uur. Al deze bestellingen worden de volgende dag vóór 08.00 geleverd. Deze bestellingen zorgen voor een piek aan bestellingen aan het einde van de dag, dus probeert Kramp die ordergave enigszins te sturen: klanten die eerder op de middag, voor 15.00 uur, bestellen krijgen korting. Online bestellen is populair in de machinebranche: op dit moment komt van de 18.000 dagelijkse orderregels een kwart digitaal binnen.

Wolterinck: 'Onze strategie is om te investeren in mensen die de supply chain voortdurend ontwikkelen. Nu werken we met 2Bin en de Tool Kits, binnenkort komt er een nieuw concept waarmee we de voorraadkosten in de supply chain omlaag willen brengen.'

## Afstemming partners

Voor zijn leveranciers verzorgt Kramp Groep het houden van de voorraad. Omdat steeds meer fabrikanten lean en efficiënt

## BEDRIJFSPROFIEL KRAMP GROEP

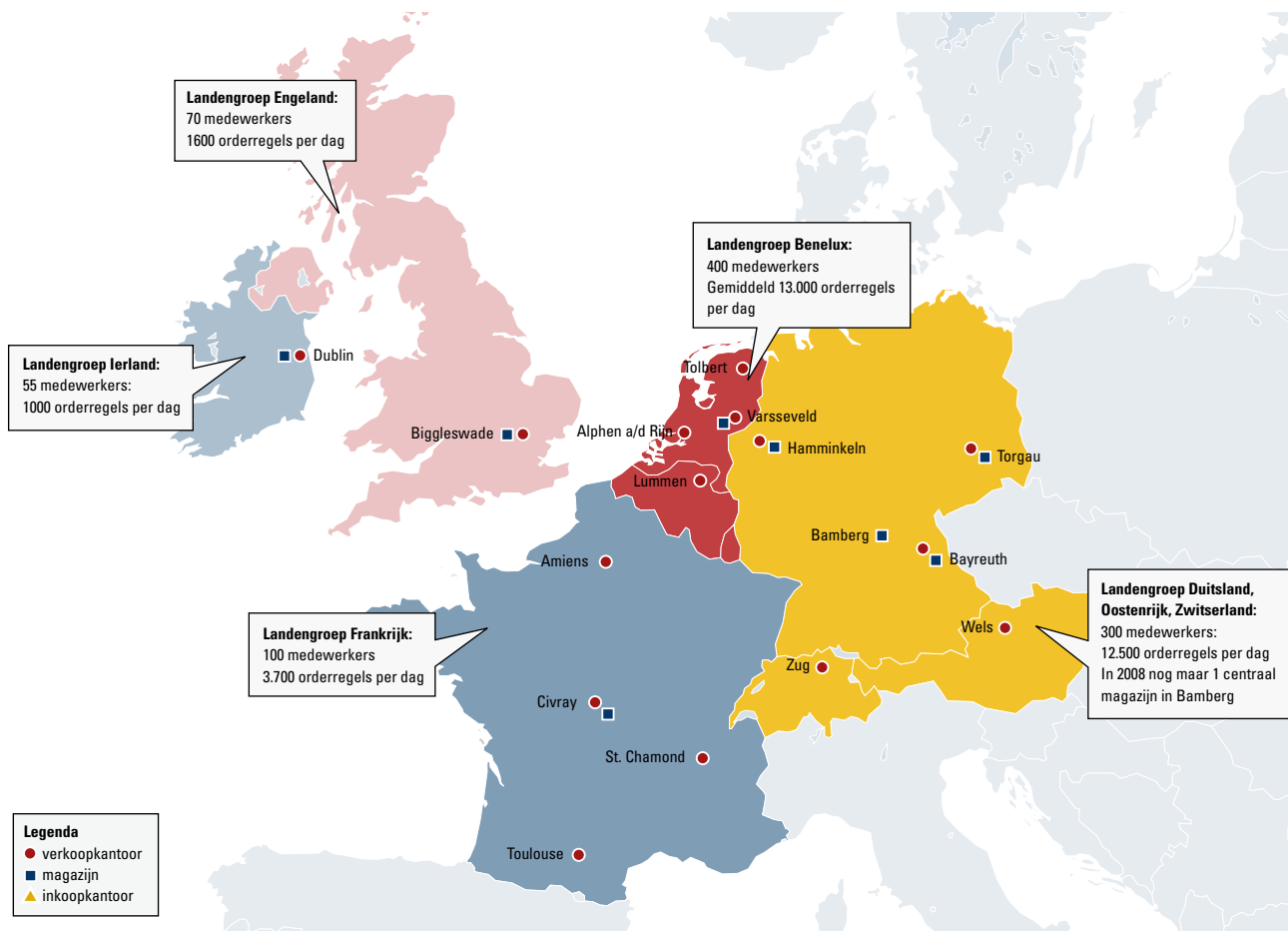
Kramp Groep is in 1951 begonnen als eenmanszaak in Varsseveld. De technische groothandel is uitgegroeid tot een internationale onderneming met vestigingen in tien landen: Ierland, Engeland, Nederland, België, Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en Frankrijk. In totaal beschikt Kramp over zeven magazijnen, en zijn er duizend medewerkers in dienst. De magazijnen verwerken 32.000 orderregels per dag, waarvan meer dan de helft, 18.000, voor rekening komt van de vestiging in Varsseveld. In 2006 bedroeg de omzet 256 miljoen euro. Deze omzet wordt gerealiseerd door de producten van circa 2.500 leveranciers te verkopen aan klanten, van wie er ongeveer 1.500 dagelijks bestellen bij Kramp. Dit leidt in de Benelux tot 1.100 nachtelijke zendingen via partner TNT Innight, 150 postpakketten, en 250 dagzendingen. Kramp verkoopt technische onderdelen in drie sectoren: agri, industrie en tuin & park.



moeten gaan produceren is het voor hen aantrekkelijk hun voorraad uit te besteden aan een derde partij. Een klant van Kramp waar onlangs het magazijn is afgebrand, heeft besloten dat magazijn niet opnieuw te bouwen, maar de voorraad bij Kramp neer te leggen. 'De klanten van onze leveranciers krijgen in ieder geval iedere dag voor acht uur geleverd, bovendien gaan er ook overdag zendingen de deur uit, en als het nodig is schakelen we een koerier in.' In de sector tuin en park levert Kramp voor de fabrikanten veel originele onderdelen, omdat steeds meer leveranciers zich beperken tot het aanstellen van dealers die door Kramp worden opgenomen in de supply chain voor de levering van onderdelen. Deze activiteit is voor individuele

fabrikanten erg duur en gecompliceerd: Kramp heeft in dit segment 150.000 artikelnummers in het systeem, waarvan 100.000 op voorraad. In de sectoren agri en tuinbouw is bovendien de aftermarket belangrijk, waarbij Kramp zelf de garantiebepalingen voor bepaalde leveranciers uitvoert. Als er problemen zijn beoordeelen monteurs van Kramp de problemen, de fabrikant respecteert hun oordeel. Om kosten te besparen werkt Kramp met een aantal grote leveranciers aan *supply chain synchronisation*. Wolterinck: 'Als zij hun productie plannen, plannen wij tegelijkertijd onze inkoop. Zo kunnen we in één keer voor zes maanden voorraad kopen, in plaats van twee maanden. Als je dat goed doet kun je behoorlijke

kortingen halen, dat gaat al snel over miljoenen euro's per levering. Vroeger lag de voorraad bij de leverancier, nu ligt die bij ons. Dat wordt geweldig op prijs gesteld, en dat is geld waard. Bovendien is een goede forecast cruciaal, anders heb je je spullen niet. Nu de economie aantrekt zitten veel leveranciers op de grens van hun capaciteit, en met een goede forecast sta je vooraan in de rij.' Behalve met leveranciers en klanten heeft Kramp in de supply chain ook intensief te maken met dienstverlenende leveranciers, zoals TNT Innight voor vervoer en Proflex voor flexibele arbeidscapaciteit, die miljoenen aan inkoopwaarde vertegenwoordigen. 'Die moet je ook in de supply chain opnemen. Met TNT Innight bijvoorbeeld





Tom Wolterinck, directeur Benelux Kramp Groep.

zijn IT en expeditie gekoppeld. En bij Proflex huren we tachtig FTE in, om de variatie in werkdruk in het magazijn op te vangen. Het management daarvan is complex, en problemen los je alleen in partnership op. Bij alles geldt: met je partners moet je vooral vertrouwen hebben.'

### Sourcing in Azië

Kramp gaat zelf wereldwijd op zoek naar leveranciers van onderdelen voor zijn klanten. In het kader van deze sourcing-strategie heeft het bedrijf twee verkoopkantoren in Azië geopend, één in India en één in China. Een cruciaal element van zaken doen met China voor Kramp is het uitvoeren van een grondige kwaliteitscontrole, door mensen ter plekke die op de loonlijst staan van Kramp. 'Voordat producten op transport gaan, controleren we nog een keer heel goed of de kwaliteit in orde is. Vooral bij nieuwe leveranciers kijken we of de materialen goed zijn, de maten kloppen en of de verpakking in orde is. Want terugsturen kan niet meer, vergeleken met de waarde van de producten zijn de kosten daarvoor te hoog, en de tijd is te kostbaar. Wat fout is moet gewoon daar blijven.'

Sinds Kramp daar de controle heeft, gaat het erg goed met de kwaliteit in China en India. 'Wat erg belangrijk is, is dat je daar mensen van jezelf hebt zitten. Er zijn zoveel dingen die je hier voor gewoon aanneemt en die daar heel anders worden gezien. Intern vliegen is daar heel goedkoop, dus het loont de moeite om er gewoon even heen te gaan om het ter plekke te controleren. De investering in de mensen ter plekke halen we er wel uit.'

In mindere mate doet Kramp ook zaken met Oost-Europa, bijvoorbeeld voor het aanschaffen van grote accu's in Tsjechië. Een gevulde accu is houdbare waar, dus zodra hij is gevuld begint de levensduur in te gaan. Daar zijn korte lijnen voor nodig. Wolterinck: 'Vergis je overigens niet in de rol van productie in Nederland. Bij transportkosten uit China moet je al snel denken aan een richtlijn dat die 25 procent van de kosten uitmaken. Wanneer iets in China 25 procent goedkoper is, valt dat voordeel dus weg. Je werkt bovendien met grotere voorraden en je zit met levertijden, dus het voordeel moet wel groot zijn om het in China te laten doen.'

Zeker zo belangrijk in het management

van de supply chain als het vinden van nieuwe producten, is het uitfaseren van oude producten. 'Dat is iets wat regelmatig vergeten wordt. Het oud worden van de voorraad is een van de grootste bedreigingen voor een bedrijf als het onze. Wanneer je een artikel laat liggen verlies je geld. Maar als je er op tijd bij bent, kun je er nog wat mee: misschien terug naar de leverancier, een actie bij klanten, of uitvoeren naar China.'

'Het is belangrijk de supply chain te managen met IT. We hebben steeds intensievere IT-connecties met zowel de leveranciers als de klant. Dat gaat ondermeer om online orderinvoer via EDI. Binnen een kwartier komt er een orderbevestiging terug. Tegelijkertijd komt er een digitale pakbon. Het laatste stukje dat we willen gaan doen, is digitaal factureren.' Een technisch probleem waar Kramp tegenaan loopt is dat er geen standaard bestaat om te communiceren. Daarom is één FTE volledig vrijgemaakt om de elektronische communicatie met leveranciers en klanten soepel te laten verlopen. 'Dat doen we totdat er een wereldstandaard is.'

Maar ondanks alle digitale ontwikkelingen blijft papier belangrijk. Alle documentatie over de artikelen verschijnt in het Nederlands, Engels, Duits en Frans. 'Het bijhouden van de specificaties is een enorm monnikenwerk, daar zijn hier een aantal mensen fulltime mee bezig. Het gaat in totaal om tienduizenden pagina's documentatie, dat is anderhalve meter catalogi. Het is ook digitaal beschikbaar, ondermeer via de webshop, maar je ziet toch dat veel van onze klanten gebruikmaken van de papieren versie. We drukken ze dus nog ieder jaar.' <>

