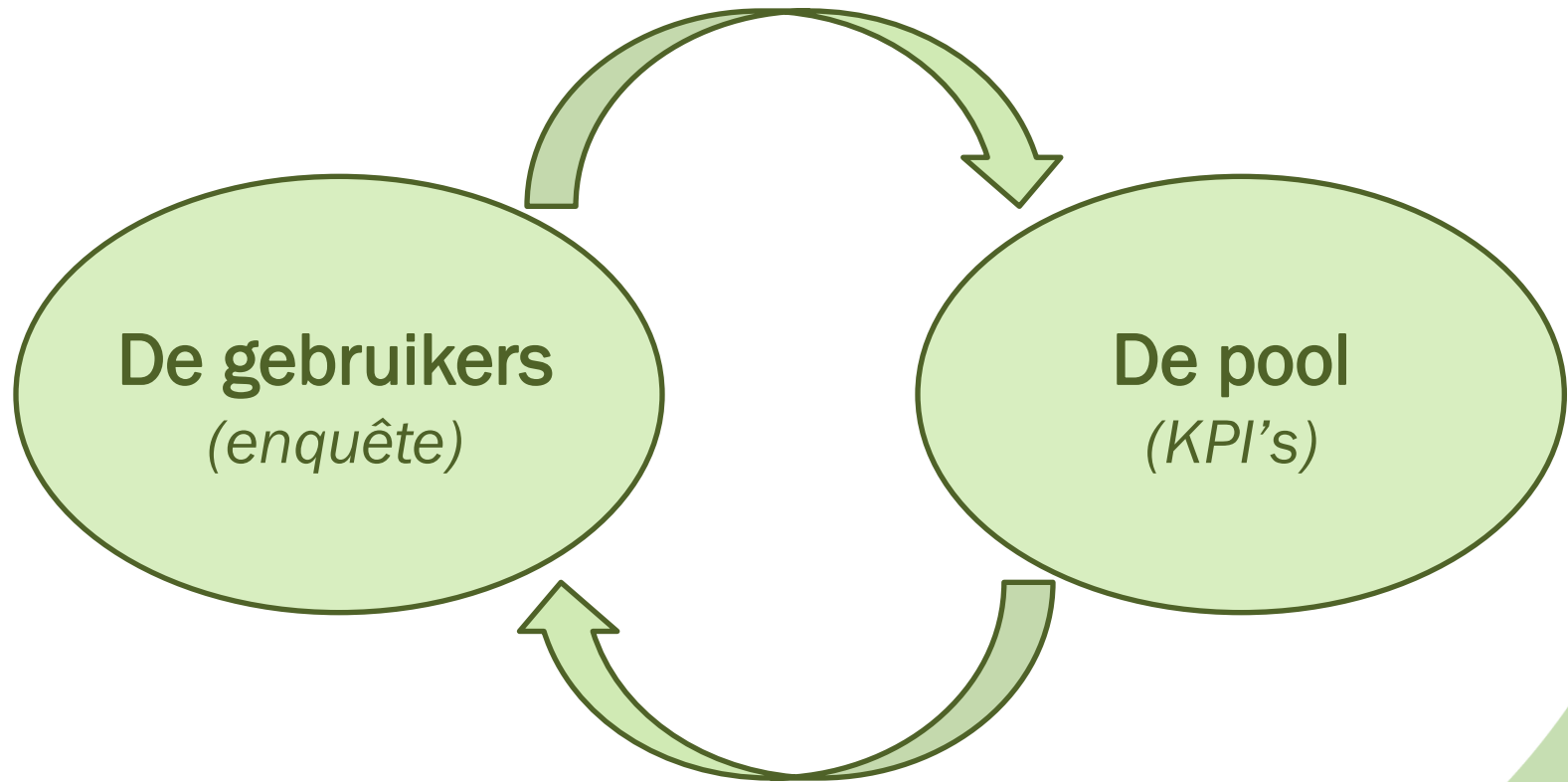


# U en de pool, de pool en u



*Bas Classen  
SVF*

*Daan de Stigter  
Pool Service*



# De enquête ....

- **De vragen**

- Leverbetrouwbaarheid (%)
  - Uw ervaring buiten/binnen de piek?
  - Uw allerbelangrijkste verbetertip?
- Servicegraad (%) : dito
- Locatiewisseling : dito

- **Deelnemers en antwoorden**

- Geldig ingevuld door 46 (ca. 40 %) van hier aanwezige bedrijven
  - 44 zowel kwantitatief (%) als kwalitatief (tips)
  - 2 alleen kwantitatief (%)
- Een aantal onbruikbaar
  - Halverwege afgebroken
  - Alleen 'xxxx' doorgekomen

## Definities Leverbetrouwbaarheid en Servicegraad

- **Leverbetrouwbaarheid** = het percentage orderregels dat conform de door CC opgestelde leverplanning voor een retaildepot is uitgeleverd. Leverbetrouwbaarheid geeft dus aan in hoeverre er geleverd is, wat de planning heeft beloofd.
- **Servicegraad** = het percentage orderregels dat conform de oorspronkelijke bestelling op een retaildepot is uitgeleverd. De servicegraad geeft dus aan in hoeverre aan de initiële vraag van de gebruikers is voldaan.

# Rekenvoorbeelden



Per klantgroep/depot/artikel/dag wordt één kpi registratie aangemaakt:

Initiële bestelling	Bevestigd door Pool Service	Bevestigd door depot	Geleverd	KPI Lever-Betrouwbaarheid	KPI Servicegraad
100	90	90	90	100%	90%
100	100	100	120	80%	80%
100	110	110	0	0%	0%
0	0	0	100	0%	0%

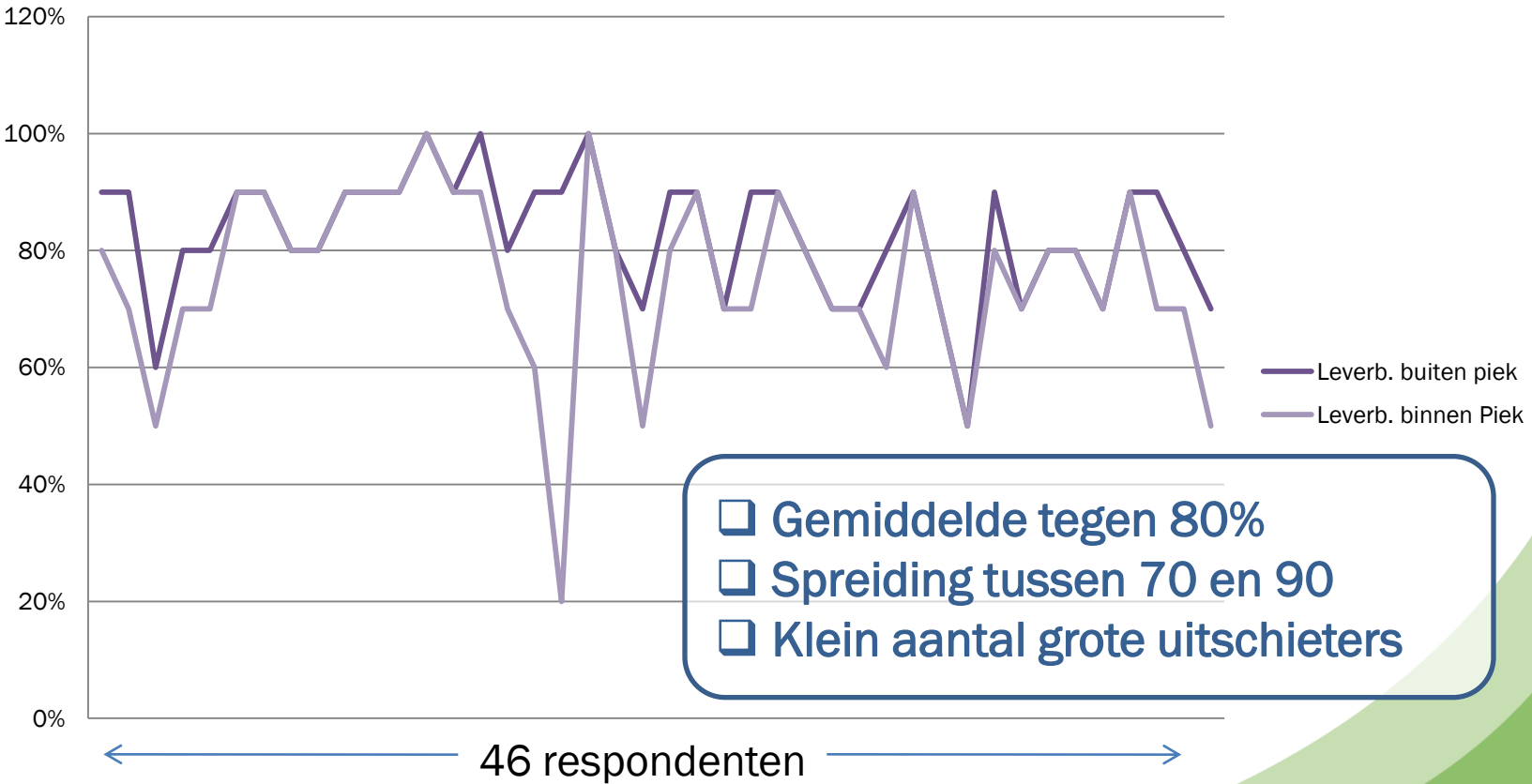


Redencodes om per stap te registreren waarom wordt afgeweken

# De enquête .... Leverbetrouwbaarheid

*“Welke Leverbetrouwbaarheid ervaart u zelf?”*

### Leverbetrouwbaarheid binnen piek vs buiten piek

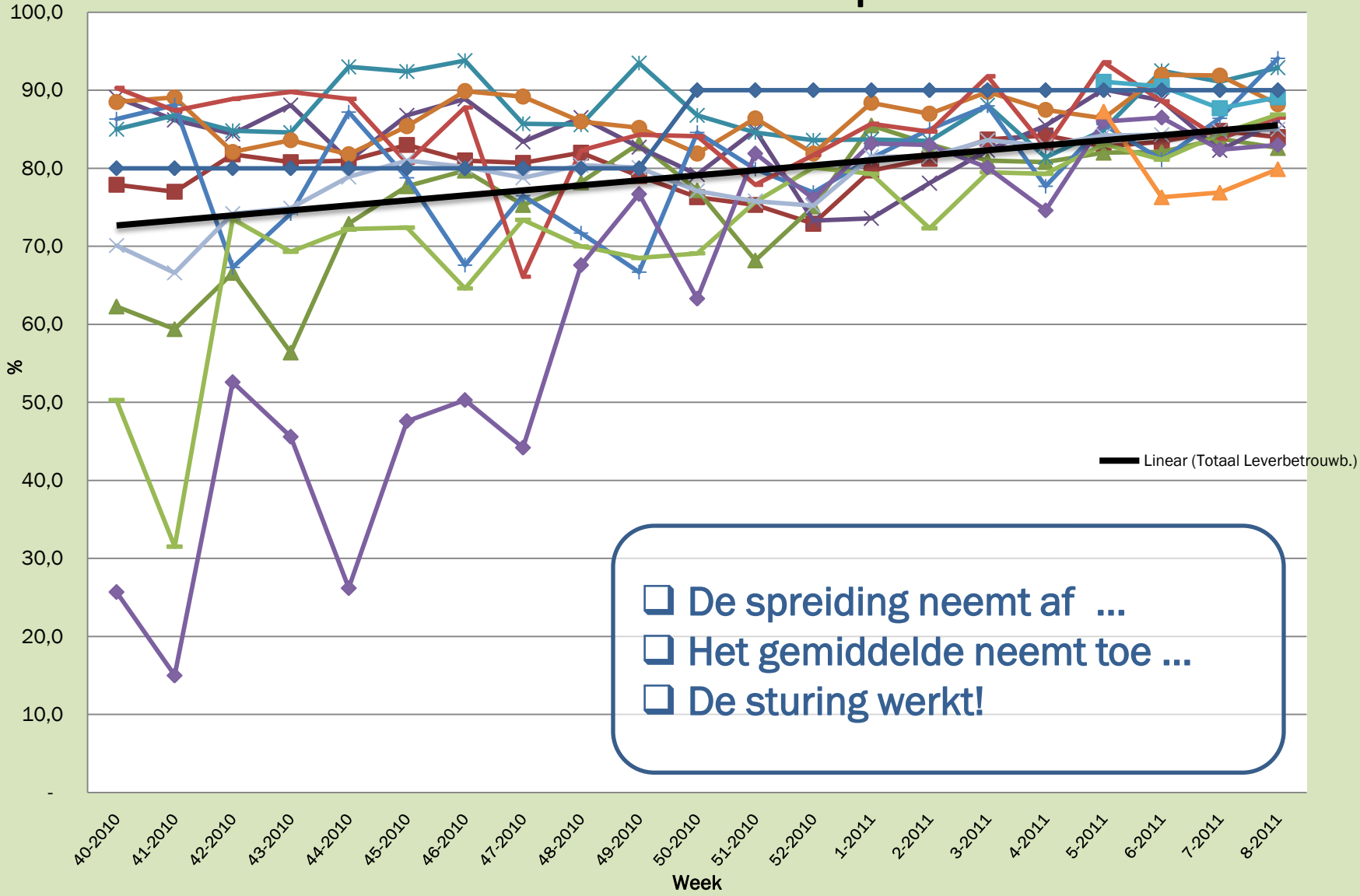


# De enquête .... Leverbetrouwbaarheid

*“Uw allerbelangrijkste wens of tip rond verbeteren van Leverbetrouwbaarheid?”*

- **Communicatie** *(de helft van de opmerkingen!)*
  - Geef afwijzing bestelling / afwijking aantallen / locatie eerder aan
  - Geef eerder de definitieve planning via de mail
  - Bied eerder een alternatief aan (m.n. bij weekbestellingen)
  - Geef beter aan wat alternatieven zijn bij tekorten
- **Beschikbaarheid**
  - Afspraken nakomen (3x)
  - Als ik saldo heb moet het fust ook 100% worden geleverd!
  - Als ik saldo op locatie X heb dan ook 100% leveren op locatie X
  - Autobelading optimaal svp (nu vaak lege palletplaatsen door tekort op depot)
  - Proactief meer fust beschikbaar maken t.b.v. piekmomenten
- **Schoon versus vuil**
  - Regelmatig te weinig gewassen fust (9 dagen tevoren besteld!)
  - Naast aantallen ook aandacht voor reinheid (nietjes, stickers, etc)
- **Overige**
  - Freezing-periode inkorten (meer flex)
  - Beter anticiperen op BE-veranderingen retailers irt beschikbare fusttypen

# KPI Leverbetrouwbaarheid per retailer

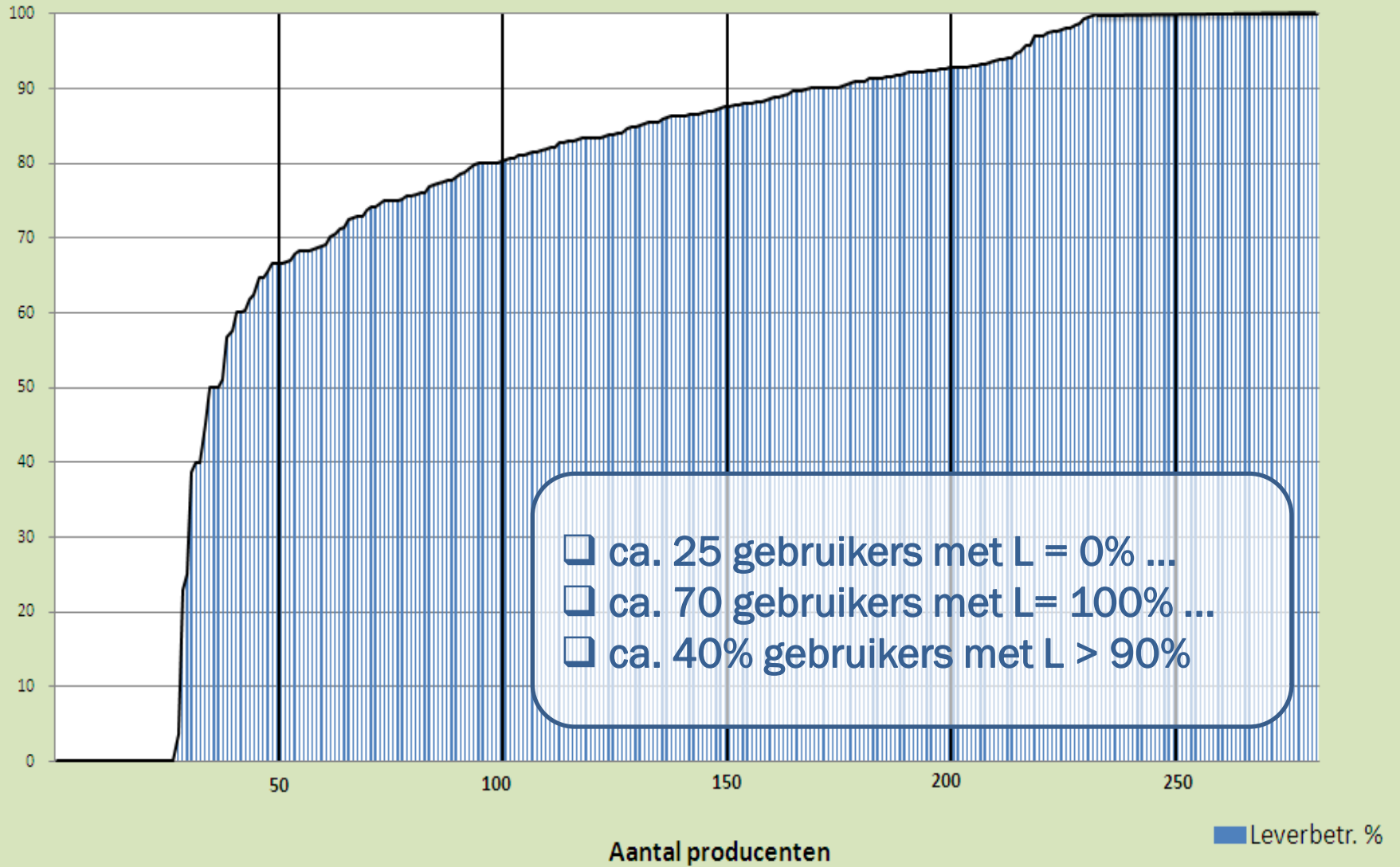


De spreiding neemt af ...  
 Het gemiddelde neemt toe ...  
 De sturing werkt!

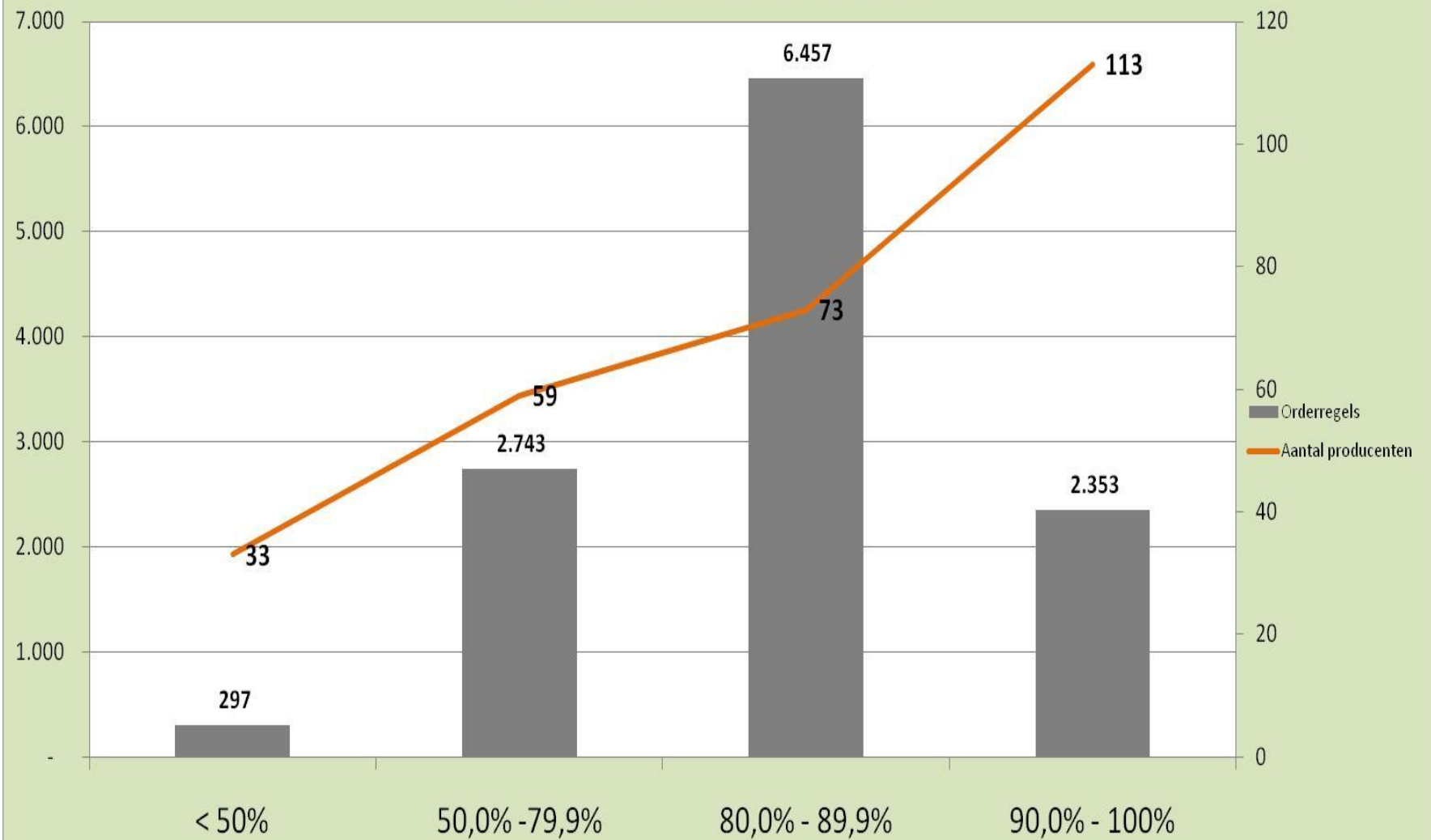
## KPI Leverbetrouwbaarheid per dag (periode wk 1 t/m wk 8 2011)



### KPI Leverbetrouwbaarheid per Producent (periode 31-01 t/m 27-02)



### KPI Leverbetrouwbaarheid



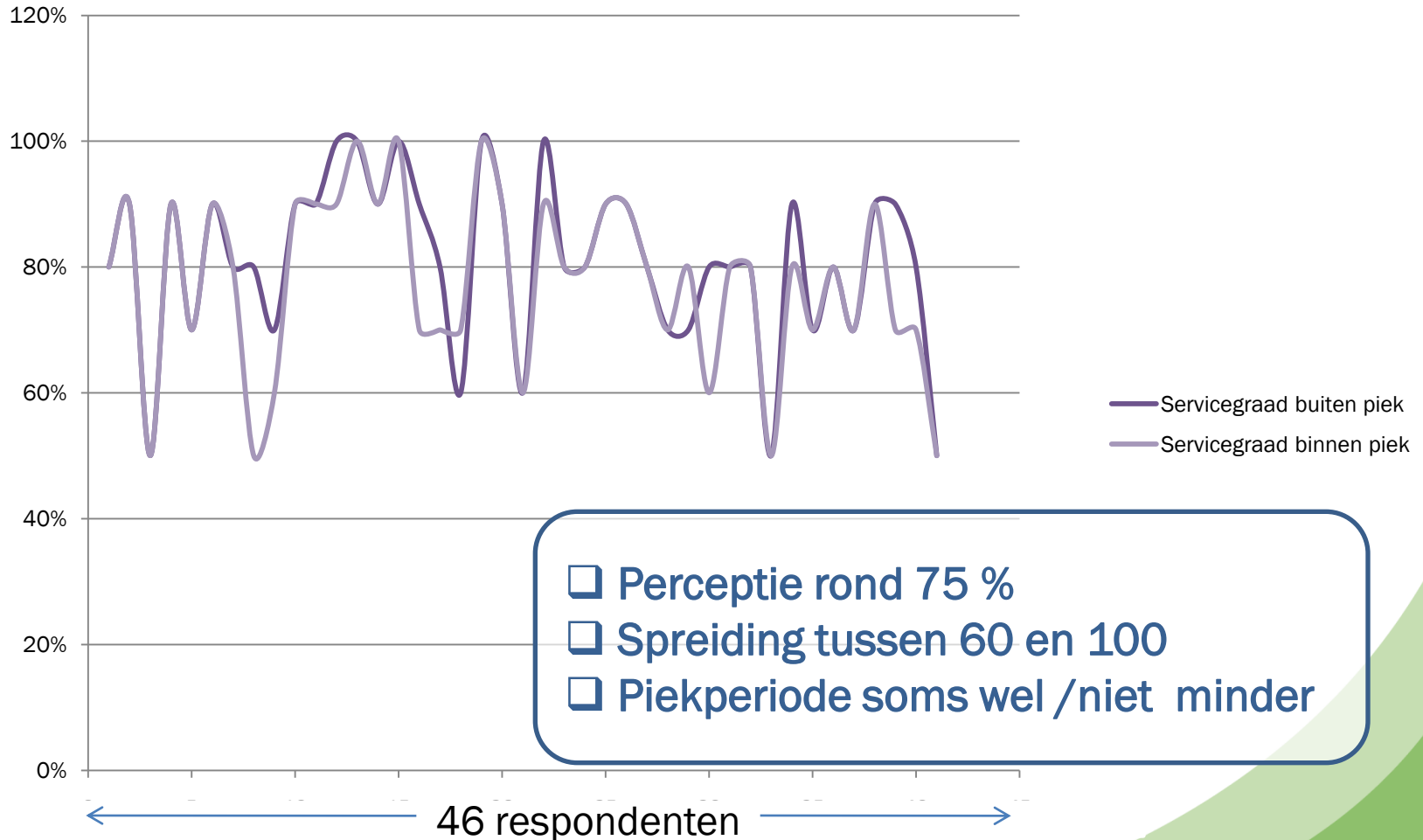


# Voornaamste oorzaken afwijking Leverbetrouwbaarheid

Reden	% afwijking	Target < 3 mnd	Target < 9 mnd
Leveranciers halen minder fusten op dan besteld	4%	2%	1%
Leveranciers halen hun order niet op	3%	1,5%	1%
Retaildepots leveren fust zonder order	2%	1%	0%
Ontbrekende registratie intern gebruik retailers	2%	2%	1%
Onjuiste / niet tijdige boekingen retaildepots / LDV's	2%	1%	0,5%
Leveranciers halen meer fusten op dan besteld	1%	0,5%	0%
Niet beschikbaar op depot	1%	0,5%	0,5%
Data-mapping niet correct	1%	0,5%	0,5%
Overige	1%	1%	0,5%
<b>Totaal vermindering Leverbetrouwbaarheid</b>	<b>17%</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>

# De enquête .... Servicegraad

*“Welke servicegraad ervaart u zelf?”*





# De enquête .... Servicegraad

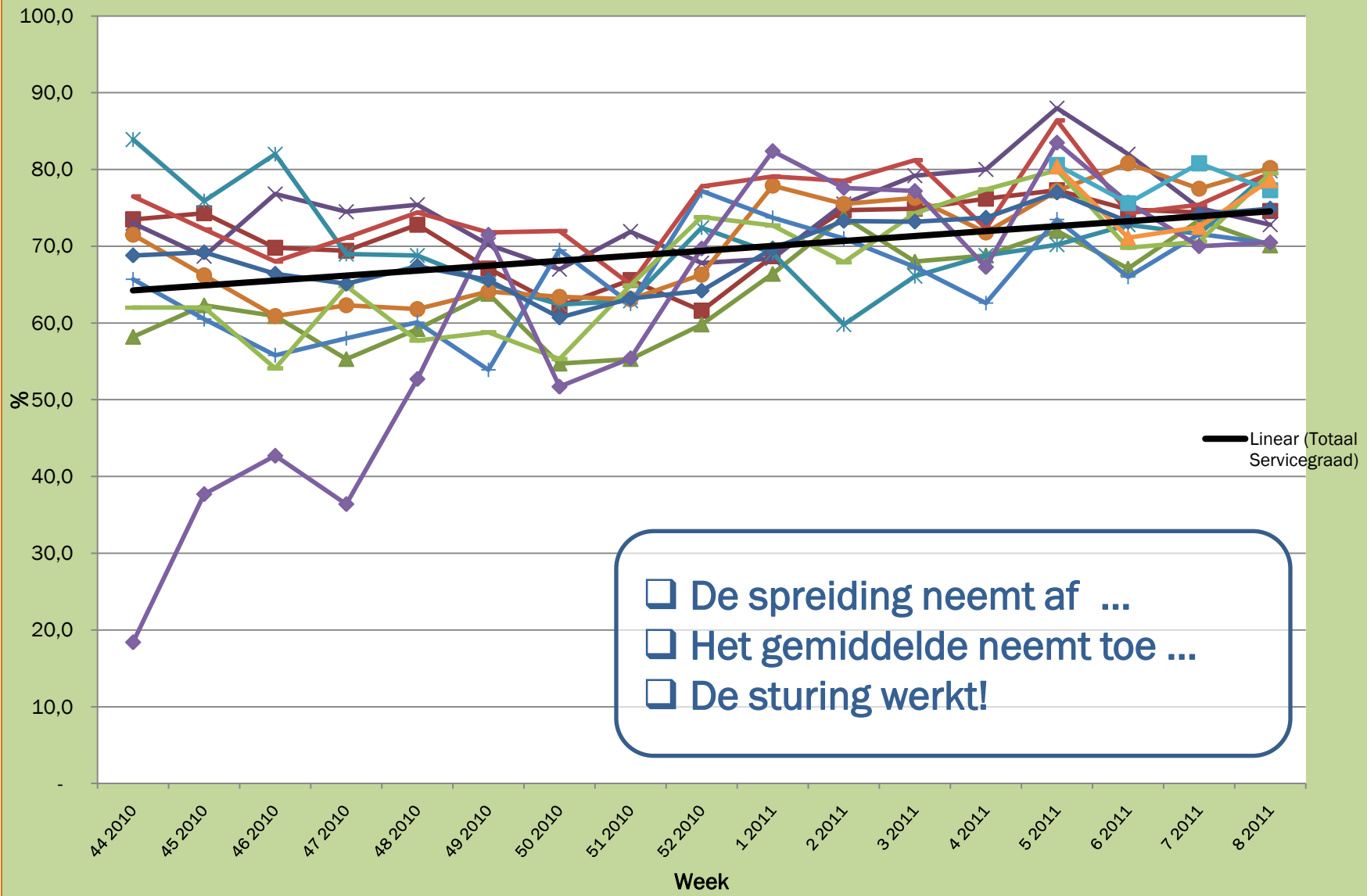
*“Uw allerbelangrijkste wens of tip rond verbeteren Servicegraad?”*

- **Communicatie** *(meer dan de helft van de opmerkingen!)*
  - Eerder aangeven wanneer een locatie geen beschikbaarheid heeft
  - Geef eerder een alternatief aan waar wel geladen kan worden
  - Te lang wachten op antwoord op aanvragen, te laat bericht van geen beschikbaarheid
  - Duidelijkere communicatie en geen onomkeerbare besluiten
  - Snelle communicatie van aanpassingen via de mail, ik moet niet zelf hoeven informeren
  - Meer klantgerichtheid naar ons als klant van de pool
  - Stuur ons bij contact niet van kastje naar muur, één contactpersoon s.v.p.
- **Depot**
  - Overheveling saldo naar ander depot als dat kosten bespaart
  - Niet zo vaak switchen tussen retaildepots
- **Klantvriendelijkheid**
  - Denk creatiever mee bij (dreigende) problemen en bied oplossingen
  - Vooraf met spelers om de tafel om wensen te bespreken

## Definitie Servicegraad

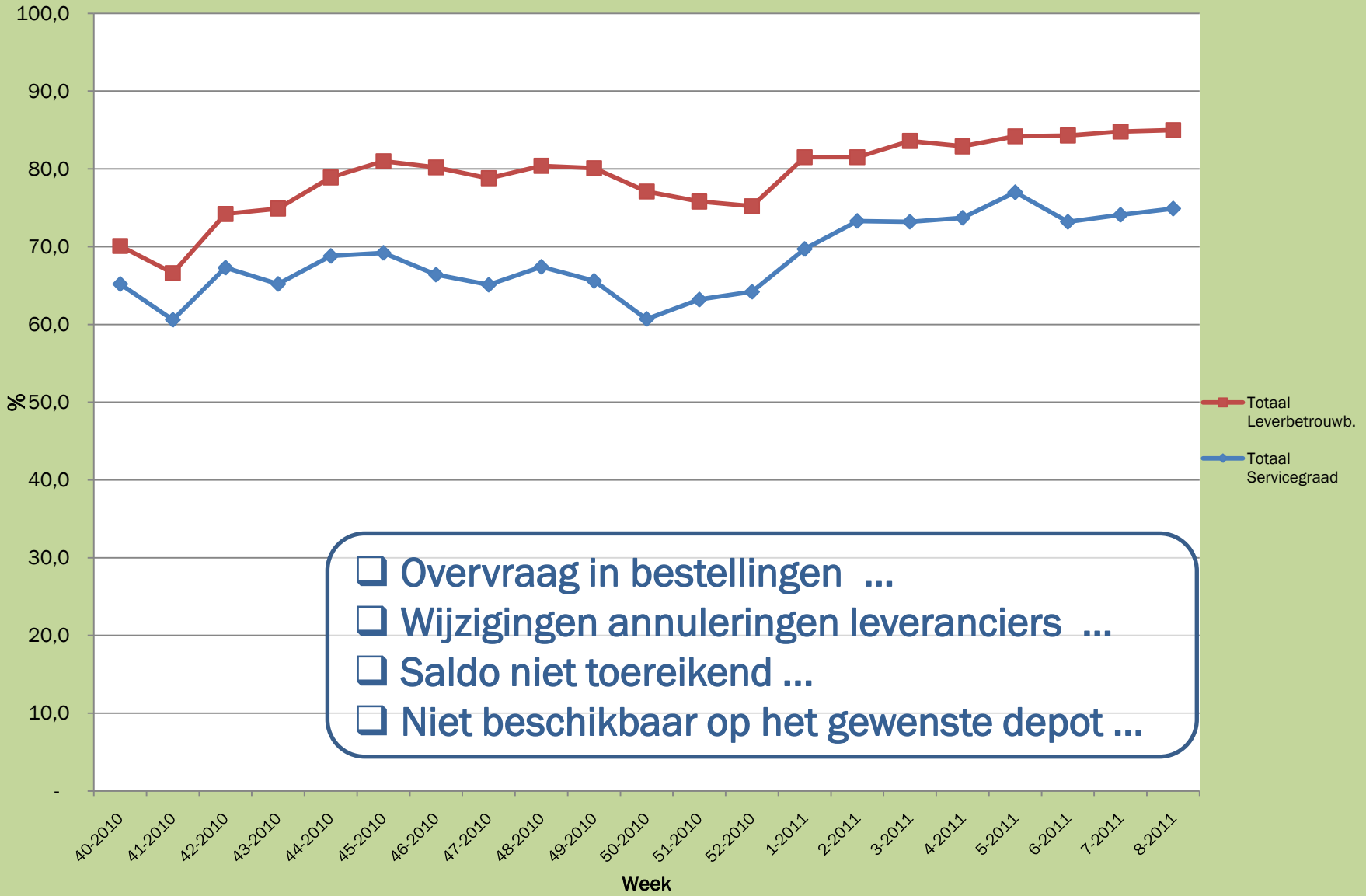
- **Servicegraad** = het percentage orderregels dat conform de oorspronkelijke bestelling op een retaildepot is uitgeleverd. De servicegraad geeft dus aan in hoeverre aan de initiële vraag van de gebruikers is voldaan.

# KPI Servicegraad per retailer



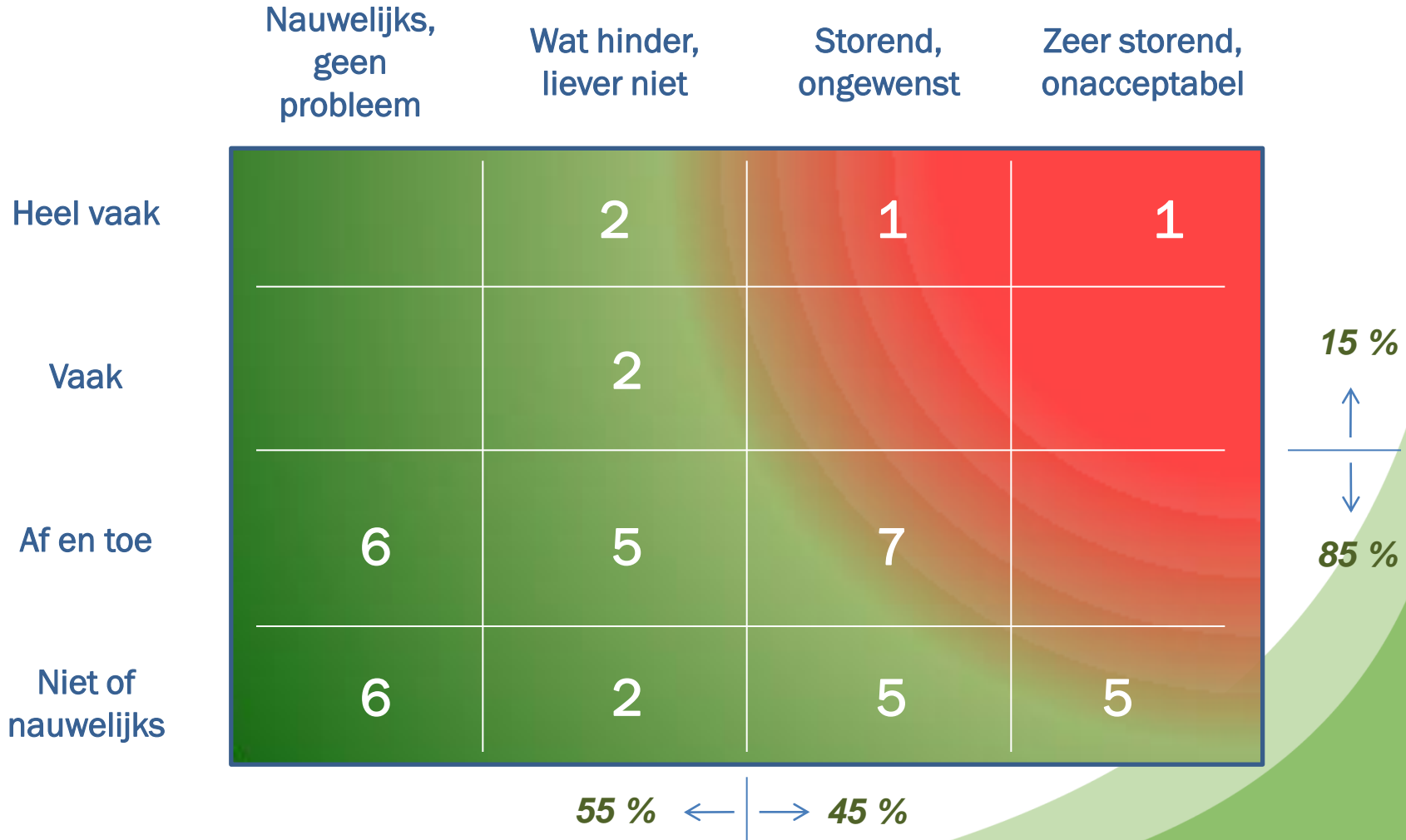


### KPI Leverbetrouwbaarheid & Servicegraad



# De enquête .... verwijzing andere locatie

*“Hoe vaak wordt u naar een andere locatie verwezen en hoe storend is dat?”*





# De enquête .... Locatiewisseling

*“Uw allerbelangrijkste wens of tip rond honoreren gevraagde locatie?”*

- **Communicatie** *(veel van de opmerkingen!)*
  - Wij geven een week vooruit de orders door, maar horen pas de dag tevoren van tekorten
  - Geef niet alleen door dat er tekort is, maar bied alternatieven!
  - Bespreek eventuele ideeën over alternatieven eerder met ons
- **Transport**
  - Site moet bij opgeven order al melden waar we kunnen afhalen, i.v.m. regelen transport
  - 1:1-relatie levering en ophaling loslaten, scheelt enorm veel km's
  - Garandeer dat ik daar kan halen waar ik heb gebracht
  - Alternatieve ophaallocaties geen groot probleem, mits dag tevoren gemeld
- **Beschikbaarheid**
  - 100% kunnen halen waar ik wil halen
- **Overige**
  - Wie betaalt extra gemaakte kosten ....?
  - Graag minder afnemers, 1 afnemer verbinden aan 1 retailer

## Gewenste verbeteracties t.a.v. Leverbetrouwbaarheid en Servicegraad Leveranciers

- Bestel wat u nodig heeft (overvraag niet)
- Haal tijdig uw saldo op (retaildepot is geen opslagdepot)
- Haal op wat u besteld heeft (juiste dag /juiste retaildepot / juiste fusttype)
- Zorg ervoor dat u uw leverstroom CBL-fusten aan de retailers volledig en tijdig via Informore aan Pool Service doorgeeft en blijft doorgeven
- Meldt u op de retaildepots met het unieke LogLink ordernummer

## Gewenste verbeteracties t.a.v. Leverbetrouwbaarheid en Servicegraad Retailers

- Zorg ervoor dat de CBL-fusten na de afgesproken interne doorlooptijd binnen de retailketen beschikbaar zijn voor afhaling
- Meld uw intern gebruik van CBL-fust via Informore aan Pool Service
- Expeditieplanning van Pool Service is 'leading' voor uitgifte: bij afwijkingen contact opnemen met planning Pool Service
- Dagelijkse terugkoppeling op expeditieplanning aan Pool Service inclusief redencodes

## Gewenste verbeteracties t.a.v. Leverbetrouwbaarheid en Servicegraad Pool Service

- Pro-actieve houding planners en logistiek adviseurs inzake terugkoppeling v.w.b. KPI's
  - Vroegtijdige signalering en communicatie indien CBL-fusten onverhoopt niet op het gewenste retaildepot aanwezig zijn; aanbieden van alternatieven
  - Gericht op continue service- en performanceverbetering
  - Elke suggestie voor verbetering (klacht/tip) is welkom
- Neem contact met ons op!

# *Samenvattend*

**Vertrouw op de besturing  
vanuit  
het poolmanagementsysteem  
en  
pas uw gedrag hierop aan!**