

# Veilig orders picken zonder draadje

Minder kans op fouten en een verhoging van de productiviteit. Dat was wat Jumbo Supermarkten in Veghel wilde bereiken met het nieuwe orderpick-systeem Voicepicking. IT-manager Jan Verspaget: "Kwaliteit staat in alles voorop bij ons. Al heel vroeg in het traject hebben we daarop het accent gelegd. Mede door de adviserende rol die Strict heeft gespeeld, hebben we onze doelen ook kunnen bewerkstelligen."



In het distributiecentrum van Jumbo draait het om snelheid. Orders moeten zo snel mogelijk verzameld worden om de vestigingen in het hele land te voorzien van voorraad. Vroeger ging dit met een order op papier, later met een sticker. "Door op die manier te werken is de foutkans groot. Het blijft toch mensenwerk," zegt Corné van Overveld, Distributiecentrum-manager bij de supermarktketen. "Door een deel te vervangen door techniek, verlaag je de foutkans."

## Koptelefoon

Al snel kwam Voicepicking in beeld. Een nieuw systeem waarbij medewerkers een headset met ingebouwde zender aan een riem dragen. Via deze koptelefoon horen ze een locatie waar de orderpicker de artikelen moet verzamelen. Na bevestiging van het controlegetal op de locatie, horen ze hoeveel eenheden ze van dat product moeten pakken. Vervolgens bevestigen ze het gepikte aantal via hun microfoon aan de computer. Het systeem corrigeert als het niet goed is. Is het akkoord, dan krijgt de medewerker de volgende locatie door. Van Overveld: "Wat heel prettig werkt is dat de medewerker twee handen vrij heeft om een order te picken. Werk je bijvoorbeeld met een barcodescanner, dan heeft de medewerker maar één hand vrij. Het terugpraten in de headset kan in verschillende talen. We kiezen als hoofdtaal wel voor Nederlands, maar beheerst een medewerker onze taal nog niet voldoende, dan kunnen ze met dit systeem toch werken."

**'Bij Jumbo zijn we een beetje eigenwijs'**

## Draadloos netwerk

Het netwerk voor Voicepicking is draadloos. Iets waar Jumbo niet bekend mee was. "Ons motto was altijd 'als je het kunt bekabelen, moet je het bekabelen'", vertelt Verspaget. "Dat had vooral te maken met onze aandacht voor beveiliging. Iets wat draadloos is, was naar onze mening moeilijk te beveiligen." Verspaget kwam in contact met René Vos van Strict. "We spraken elkaar op de skipiste in Oostenrijk. Hij vertelde me dat Strict ons kon helpen met de architectuur, de implementatie en het beveiligen van draadloze netwerken. Maar bij Jumbo zijn we een beetje eigenwijs; we doen graag veel zelf. Expertise inhuren doen we alleen als het écht nodig is."

## Slimme zet

Toch bleek het gebruikmaken van de kennis van Strict een slimme zet. Van Overveld: "Door de adviserende rol die Strict heeft gespeeld in met name het voortraject, hebben we nu een gedegen systeem



Jan Verspaget (l), Corné van Overveld van Jumbo en René Vos van Strict

## Over Jumbo

Johan van Eerd, achteroom van de huidige algemeen directeur Karel van Eerd, legt in 1921 de fundamenten voor het huidige bedrijf. De firma heet 'J.H. van Eerd, groothandel in koloniale waren'. Later wordt de naam gewijzigd in 'Van Eerd'. In 1979 neemt Karel van Eerd de zaak over van zijn vader. Hij opent in die tijd de eerste supermarkten. In 2002 verlegt de familie Van Eerd haar kernactiviteiten. De organisatie en de distributie wordt volledig in dienst gesteld van de succesvolle Jumbo Supermarkten. Na ruim 80 jaar verdwijnt daarmee de familienaam Van Eerd uit de bedrijfsnaam. Van Eerdgroep wordt Jumbo Supermarkten. In 2006 werd Jumbo uitgeroepen tot 'Beste winkelketen van Nederland'.

## Feiten Jumbo Supermarkten in 2006

### Omzet:

€ 972 miljoen

### Marktaandeel:

4,2%

### Aantal medewerkers in distributiecentrum:

942

### Oppervlakte distributiecentrum:

76.000 m<sup>2</sup>

met de juiste beveiliging waar we jaren mee vooruit kunnen. Dat hadden wij alleen nooit voor elkaar gekregen. Dit systeem staat in Nederland nog in de kinderschoenen. Kennis hierover was schaars. Bovendien hadden we ook te maken met een tijdsfactor. Het moest allemaal vrij snel operationeel zijn, omdat we in korte tijd twaalf Konmar-winkels hadden overgenomen. De druk was dus hoog." Het hele systeem was binnen een kwartaal geïmplementeerd en operationeel. "De pragmatische aanpak van Strict heeft ons geen windeieren gelegd. De projectleider van Strict beet zich vast in de materie, hij was erg bevoegen. Hij kende het traject en de processen en wist hoe hij de juiste weg moest bewandelen om het doel te bereiken. Voor mij was hij bijna een echte Jumboriaan."

## Positieve resultaten

Een klein jaar werken ze in het distributiecentrum van Jumbo nu met Voicepicking. De resultaten zijn zeer positief. "Het aantal

pickfouten is drastisch gedaald, op sommige afdelingen is het foutpercentage zelfs tot nul gereduceerd. Bovendien gaat het werk veel sneller dan voorheen. De productiviteit is met 8 tot 15 procent toegenomen", vertelt Van Overveld. "We hebben, in samenwerking met Strict, een gedegen aanpak gehanteerd en dat levert nu de resultaten op die we willen", vult Verspaget hem aan. Ook de medewerkers zijn enthousiast over het systeem. "In het begin waren we wat huiverig voor weerstand op de werkvloer", zegt de DC-manager. "Deze mensen werken al jaren op dezelfde manier en niet iedereen houdt van verandering. Toch bleken onze vermoedens ongegrond. Van de ruim 900 mensen die hier in het distributiecentrum werken, is er maar eentje die we uiteindelijk hebben moeten overplaatsen. Hij kon echt niet met het systeem werken, omdat hij moeite had met de omschakeling. De rest is enthousiast. Sommigen vertelden me na één dag al dat ze nooit iets anders meer willen."