“Afstemming, snelheid en simpele processen”

20-09-2021 15:46



“Sinds de overname hebben we Decor Son geherpositioneerd op drie business-units – Home Improvement, Garden Elements en Wall Design – en van ‘We deliver’ onze pay-off’ gemaakt”, zegt operationeel directeur Elco van Uden. “Naast de toegevoegde waarde van onze producten en onze concepten maken we met onze leverbetrouwbaarheid echt het verschil voor onze klanten.”

Complexe matrix

Dat dat niet zo eenvoudig is, blijkt wel als supplychain-manager Marc Verhagen uitlegt wat er allemaal gebeurt binnen Decor Son. Het bedrijf biedt klanten vanuit de drie business-units producten en concepten aan in een mix van producten vanuit de acht eigen en Morssinkhof-groep productielocaties met handelsartikelen vanuit nationale en internationale leveranciers. En dan gaan die activiteiten in handel en productie ook nog gepaard met eigen voorraad, een ‘control tower’ van waaruit alle transporten georganiseerd worden en een logistiek distributiecentrum in Son. Vanuit dit DC versturen we ca. 360.000 pallets per jaar naar onze klanten. Dat zijn in ons geval zo’n 10.000 trucks.”

Pieken, dalen en seizoenen

Logistiek gaan deze leveringen naar retailers in de Benelux, Duitsland, Frankrijk en Italië: meestal rechtstreeks naar de winkels, en bij een aantal klanten naar een centraal DC. Ook levert Decor Son steeds vaker via dropshipment in kleinere zendingen rechtstreeks naar het huisadres van een consument die een e-commerce-bestelling deed bij een retailer. En om het helemaal complex te maken, verschilt de stroom in aantallen in pieken en dalen, meebewegend met de seizoenen.

“Van maart tot en met juni beleven we hier onze absolute piek, die samenhangt met het tuin-seizoen. Die piek vlakt af richting september waarna we gaan ombouwen naar het winterseizoen waarin we bijvoorbeeld veel isolatiematerialen, strooizout en ons Woodflare-assortiment haardhout verkopen. Daarbij zijn er veel varianties qua aantallen, volumes en gewichten en zeker ook qua logistiek. Dit vraagt een grote flexibiliteit in transportvormen en opslagmogelijkheden wat een kracht is van Decor.”

Versneld opgepakt

Van Uden over de stand van zaken: “In Coronatijd deed de retail in Nederland het in eerste instantie goed, in deze periode hebben we direct een aantal scenario’s uitgewerkt en vervolgens ons dropshipment-proces geoptimaliseerd en sterk opgeschaald. Daarmee konden we bijvoorbeeld in België een goed alternatief bieden tijdens de winkelsluitingen, en later ook tijdens de winkelsluiting in Nederland” De ontwikkelingen in Corona-tijd hebben gezorgd dat we alle randvoorwaarden om e-commerce te faciliteren versneld hebben opgepakt, en bijvoorbeeld onze digitale en marketing-afdelingen hiervoor uitgebreid hebben. We hadden daar initieel meer tijd voor uitgetrokken maar de kansen in de markt kwamen zo snel op dat we die wilden verzilveren door dit te versnellen.”

Snel schakelen

Snelheid en flexibiliteit zijn sowieso belangrijke troeven bij Decor Son. En wat dat betreft hebben ze wel een paar hobbels overwonnen. ‘Vier maanden na de overname kregen we een ‘hack’ en lag ons systeem er een aantal dagen uit. In een paar uur hebben we vervolgens alternatieve processen opgetuigd om de orders manueel te verwerken en uitleveringen toch zoveel mogelijk door te kunnen laten gaan. En in 2019 stortte midden in het seizoen het dak van een van onze grootste loodsen in door regenwater-accumulatie. Ook toen hebben we zo snel kunnen schakelen dat klanten er slechts heel beperkte hinder van gehad hebben.

Ook maakt de organisatie er een sport van om de vaart er in te houden. “We houden processen graag simpel”, zegt Verhagen. “We maken het niet nodeloos ingewikkeld. Wat is nodig om iets zo goed mogelijk van begin tot eind te volbrengen met zo min mogelijk tussenstapjes?”

Gespannen voet?

Kraaijeveld wil weten of de flexibiliteit aan handelszijde niet op gespannen voet staat met de procesmatige manier van werken aan de productiekant van het bedrijf. “Nou”, zegt Van Uden. “In onze gestructureerde processen zit voldoende ruimte voor flexibiliteit. In combinatie met ons team van professionals waarin betrokkenheid, flexibiliteit en ondernemerschap onderdeel vormen van de mind-set, versterkt dit elkaar in plaats van dat dit spanning geeft. Met andere woorden, de productiekant leert van de flexibiliteit van onze logistieke organisatie, en andersom”. Volgens Verhagen gaat het vooral over communicatie en betrokkenheid. “Als we bijvoorbeeld op een bepaald moment substantieel meer zakken grind en zand af willen vullen, gaan we vooraf met het productie-team in overleg en laten we hen meedenken. Dit leidt dan vaak tot creatieve oplossingen zonder dat dit ten koste gaat van de procesmatige manier van werken.”

Vooruitdenken

Vooruitdenken doen ze sowieso altijd, ook tussen de verschillende disciplines, zegt Verhagen. Supplychain anticipeert hierop en neemt dan initiatief. “Bij een nieuwe klant of een nieuw product gaan we samen aan tafel om te zien hoe we dat goed en efficiënt door de organisatie heen krijgen. En of er speciale klantwensen zijn. Want op zich kunnen we aan veel klantwensen voldoen, als wij vooraf maar weten wat er gevraagd wordt.”

Kraaijeveld vraagt of klanten forecasts afgeven. “Mwah”, zegt Verhagen. Van Uden: “Door communicatie, goede kennis van de markt en veel data kunnen we vaak zelf goede inschattingen maken. Qua voorraad sturen we duidelijk op beschikbaarheid in plaats van op risico en staat een goede leverperformance hoog op het lijstje van onze interne KPI’s. En in onze samenwerking met leveranciers, is goed partnership en transparante samenwerking een belangrijke sleutel tot succes. Dat werpt nu zeker ook zijn vruchten af in deze tijd van schaarste.”

ERP-systeem

In navolging van de Morssinkhof-groep gaat ook Decor Son over op Microsoft Dynamics 365 als ERP-systeem. Dat is bijvoorbeeld belangrijk om in elkaars voorraad te kunnen kijken en te zien welke voorraad waar ligt. “Op dit moment zitten we midden in het ERP-implementatie project”, zegt Van Uden. Hij heeft daar hoge verwachtingen van om bijvoorbeeld de geografische verschillen van de diverse locaties binnen de groep op zijn voordelen te kunnen benutten, en de omvangrijke goederenstromen verder te optimaliseren. “Binnen Decor Son is daarnaast een continue scherpe monitoring en analyse van het assortiment van belang. Goede data en inzichten en dus ook een goed ERP-systeem helpen hierbij.”

Cruciaal inzicht

Zulk inzicht is inderdaad wel cruciaal, vindt Kraaijeveld. Precies daarom is Van Uden zeker ook benieuwd naar de software van Slimstock. “Maar we kunnen niet alles tegelijk.” Kraaijeveld: “Daar kunnen we zeker bij helpen. Al blijft het net als bij een ERP-pakket belangrijk dat je je juiste analyses blijft draaien.” Dat beaamt Van Uden: “We zijn dan ook heel blij met de mix van ervaren mensen die al wat langer bij Decor Son werken en de instroom van vers bloed en ervaring van buiten met andere inzichten. Zeker als je dan samen successen boekt, kom je in een hogere versnelling en versterkt dit elkaar. En dat doen wij hier nu.”

Slimstock, Deventer, 0570.63.84.00, j.kraaijeveld@slimstock.com, www.slimstock.com

Redactie