

De Versbezorger zet software-agents in

# Realtime plannen zonder planner

Sinds de start in 2010 is De Versbezorger zo hard gegroeid dat algemeen directeur Eelco Simon voor de keuze kwam: nieuwe mensen aannemen op de planning of automatiseren. Hij koos voor het laatste. Samen met DEAL Services implementeert de versdistributeur een nieuw concept voor een automatische, maar toch dynamische, continue planning.



## Automatisch

“Wij willen niet alleen onze distributeritten automatisch plannen, maar ook de wijzigingen die hierin gedurende de dag nog worden aangebracht”, zegt Eelco Simon van De Versbezorger. Ook dit is een goed voorbeeld van Het Nieuwe Plannen.

De Versbezorger is de distributiedochter van Newco Food Retail, dat online verse ingrediënten voor maaltijden verkoopt aan consumenten. “Toen Newco vorig jaar een vervoerder zocht om de versproducten te bezorgen, vond het geen geschikte partner met een landelijk dekkend netwerk voor geconditioneerde sneltransporten. Daarom is De Versbezorger opgericht”, vertelt Simon.

De Versbezorger levert dagverse producten rechtstreeks van de producent aan zowel consumenten als professionele keukens (zie ook [www.deversbezorger.nl](http://www.deversbezorger.nl)). “In het contact met de producenten waar we bestellingen afhalen, merken we dat veel professionele keukens behoefte hebben aan dagverse kwaliteitsproducten, zoals vis, vlees, groenten, fruit of speciale brood-

soorten”, zegt Simon. “Om op tijd te kunnen leveren brengt de producent die vaak zelf naar de klant. Dit transport nemen wij van een groeiend aantal versproducenten over, niet alleen vanwege de snelheid, maar ook vanwege onze service en flexibiliteit.”

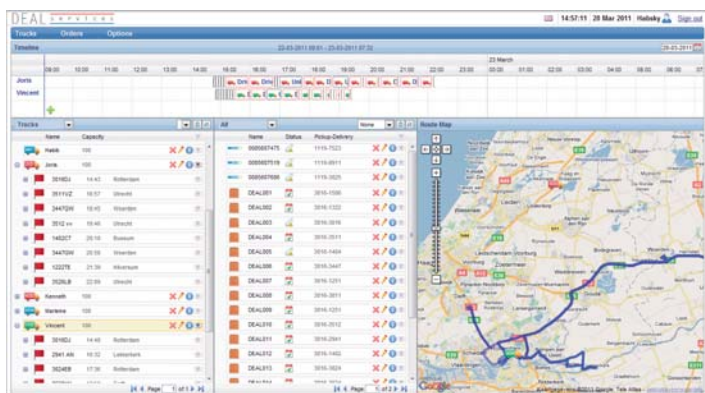
Het blijkt een gat in de markt. De Versbezorger startte in juli vorig jaar met 2 bestelbussen. In februari 2011 waren dat er al 12, terwijl er momenteel dagelijks tussen de 15 en 25 routes worden gereden. “En het einde van de groei is nog lang niet in zicht”, aldus Simon. Hij streeft naar jaarlijks 10 tot 30 miljoen stops binnen nu en vier jaar. Deze groei wil hij niet opvangen met extra mensen op kantoor, maar met vergaande automatisering. De Versbezorger koos hierbij voor een combinatie van het nieuwe ERP-sys-

teem van NACHON, de mobiele oplossing Logistics.ONE van Aventeon en een nieuwe dynamische toepassing van DEAL Services (zie ook [www.DEALservices.nl](http://www.DEALservices.nl)).

## Webservices

Simon ging de samenwerking met DEAL Services aan omdat er geen bestaande oplossing was voor een automatische, maar toch dynamische, continue planning. “Om gedurende de ritten de planning aan te passen, was toch nog een planner nodig. Dat willen wij geautomatiseerd doen”, zegt Simon. DEAL Services biedt en ontwikkelt een platform met webservices gebaseerd op software-agents. Dit zijn intelligente softwarecomponenten die op de voet volgen wat er in de praktijk gebeurt en verschillende partijen automatisch met elkaar in

contact brengt als onderlinge afstemming nodig is. Op basis van deze services ontwikkelt DEAL Services een dynamisch plansysteem voor De Versbezorger, die net als de overige toepassingen van DEAL Services wordt aangeboden als Software as a Service. Het systeem bevindt zich nog in de testfase, maar de transporteur gaat er ‘live’ mee zodra NACHON ERP is geïmplementeerd. “In eerste instantie werkt onze huidige planner mee aan het samenstellen van de ritten”, zegt Simon. “Maar als alles goed loopt, gaan we over op automatisch plannen. De planner krijgt dan de rol van controlerend operator die alleen ingrijpt als het systeem geen oplossing kan bieden.” Simon geeft aan dat het nieuwe planningsstelsel on the fly wordt opgebouwd. “We kunnen bij DEAL Services al



### Planscherm

De operator volgt op een planscherm zowel de geplande ritten als de realtime voortgang daarvan. Actuele statusinformatie komt binnen vanuit Logistics.ONE.

doende uitproberen wat voor ons goed werkt en wat niet.”

### Praktijk

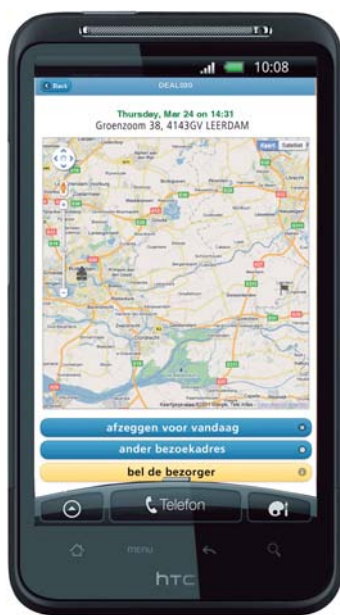
In de praktijk gaat de geautomatiseerde planning bij De Versbezorger als volgt werken. Alle transportorders komen elektronisch binnen in NACHON ERP. “Dat kan via een koppeling met een ERP-systeem van een verspreider, maar ook via een online webportal”, licht Simon toe.

NACHON ERP stuurt de orders door naar de planoplossing van DEAL Services. Alle bezorg- en afhaalorders die voor de volgende ochtend of de komende middag bekend zijn, worden door de software in basisritten ingepland. Kort voor het moment van laden stuurt het planningssysteem de te laden orders naar de PDA van de chauffeur, waarop Aventeon's Logistics.ONE software draait.

### App

Via een App kan de ontvanger de ETA opvragen of een wijziging doorgeven in het bezorgadres of -tijdstip. Dit wordt automatisch in de planning verwerkt.

Heeft de chauffeur op het DC de opgegeven kratten met bestellingen geladen, dan vinkt hij ze af op zijn PDA. Direct daarna stuurt de planingssoftware een bericht terug met de eerste losopdracht. “De chauffeur krijgt dus geen hele ritlijst mee”, vertelt Simon. “Dit geeft ons de flexibiliteit om de rit tussentijds aan te passen.” Dat kan om verschillende redenen gebeuren, bij-



### PDA

De chauffeur krijgt de laadlijst binnen op zijn PDA en daarna telkens één nieuwe laad-/losopdracht zodat de rit nog aangepast kan worden.

voorbeeld omdat er een afhaalorder bijkomt of de ontvanger een wijziging doorgeeft in het afleveradres of -tijdstip.

### Premium service

“Wij willen onze klanten een premium service bieden”, stelt Simon.

“Niet alleen door dezelfde dag of zelfs binnen vier uur te leveren. Maar ook door ze het gevoel te geven zelf achter de knoppen te zitten als het gaat om het afleveren.” Zo kunnen klanten bij hun bestelling niet alleen de gewenste afleverdag opgeven, maar ook het tijdsvak waarbinnen geleverd wordt. Op zich is dit niet nieuw. Wel nieuw is dat de klant dit tot kort voor aflevering kan veranderen, waarna de wijziging automatisch in de planning wordt ingepast.

“Een klant kan op de dag van afleveren online nog het bezorgadres of -tijdstip aanpassen, uiteraard binnen bepaalde grenzen”, legt Simon uit. De software berekent of de gevraagde wijziging mogelijk is en zo ja, welke extra kosten daar eventueel mee gemoeid zijn. Deze worden aan de klant gepresenteerd, die vervolgens aangeeft of hij akkoord gaat. Is dat het geval, dan past de planingssoftware de rit aan en stuurt de gewijzigde opdracht door naar de PDA van de chauffeur.

### Apps

Het platform van DEAL Services is ontwikkeld met de Google Web Toolkit en draait – in the cloud’ in de Google App Engine omgeving. Ontvangers kunnen via een App op hun telefoon of computer de ETA van hun bestelling volgen. Kort voor het bezorgmoment, bijvoorbeeld een half uur van tevoren, waarschuwt het systeem de klant wanneer de chauffeur precies aankomt. Dat kan via een SMS, e-mail of automatisch gegeneerd telefoontje. “Zelfs op dat moment is nog mogelijk iets aan de aflevering te veranderen”, vertelt Simon. “Stel dat een klant niet op tijd op het bezorgadres aanwezig is, maar wel op een adres in de buurt. Dankzij de software van DEAL kan de klant dat nog aan ons doorgeven, wordt de rit automatisch aangepast en kunnen wij het tijdstip aan de chauffeur melden.” Simon geeft aan dat een goede afstemming tot het laatste moment een must is voor De Versbezorger. “De ontvanger moet wel aanwezig zijn, want mee terugnemen is bij verse kwaliteitsproducten geen optie.”

### Sandra Waenink

Foto's: Koos Groenewold