

WMS software selectie

**Wat u moet weten over het succesvol kiezen en implementeren
van een warehouse management systeem.
Concrete tips, adviezen en eyeopeners**

VOOR BETERE ICT BESLISSINGEN

WMS software selectie

**Wat u moet weten over het succesvol kiezen en implementeren
van een warehouse management systeem.
Concrete tips, adviezen en eyeopeners**



Een uitgave van het ICT informatiecentrum, Houten
11 e uitgave 2020 (02)

© ICT informatiecentrum

Alle rechten voorbehouden. Het is de ontvanger van deze publicatie verboden de inhoud ervan geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, digitaal te verspreiden of op welke wijze dan ook te distribueren, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. Hoewel deze uitgave met zorg is samengesteld, aanvaardt de uitgever geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik ervan en fouten of onvolkomenheden in de gepubliceerde teksten.

Voorwoord

U gaat een nieuw warehouse management systeem (WMS) kiezen. De soms subtiele verschillen tussen WMS oplossingen en de voortgaande technologische ontwikkeling ervan, maken het lastig om te bepalen welke van al die oplossingen het best past bij uw type magazijn, logistieke processen en organisatie. Zelf kunt u onmogelijk alle kennis hierover bezitten. Leveranciers presenteren u graag hun oplossingen en kunnen u goed helpen met hun praktijkervaring en productkennis, maar missen de objectiviteit die u nodig heeft om een gefundeerd besluit te kunnen nemen. Maakt u gebruik van een adviseur die helpt met de selectie van een WMS oplossing, dan is de onafhankelijkheid niet gegarandeerd. U zult dus zelf ook moeten weten wat er bij de selectie van een warehouse management systeem zoal op u afkomt. De informatie daarover leest u dit boekje, gecombineerd met alle andere informatie over WMS selectie die onderdeel is van de WMS box van het ICT informatiecentrum.

Vanuit diverse bronnen en invalshoeken behandelt dit boekje de belangrijkste aspecten van het selecteren van een warehouse management systeem. U leest over waaruit een goede voorbereiding op een WMS selectietraject bestaat en welke stappen daarbij essentieel zijn. De succesfactoren en valkuilen worden besproken, evenals aanbevelingen voor het zo goed mogelijk uitvoeren van het implementatietraject. U leest hoe u WMS software met elkaar kunt vergelijken en krijgt tips en adviezen over een WMS selectie. Ofwel, een praktische bron van informatie en inspiratie als u aan het begin staat van een nieuw WMS project. Voor een stap voor stap beschrijving van het selectietraject verwijzen wij u naar het Handboek Softwareselectie.

Wij wensen u een succesvolle selectie en implementatie toe!

ICTinformatiecentrum.nl

Als u ons nog niet goed kent

Het ICT informatiecentrum biedt met websites, boeken, whitepapers, de ICT nieuwsbrief en andere media informatie over de toepassing, selectie en implementatie van zakelijke ICT oplossingen. Al sinds 2001 is het ICT informatiecentrum daarmee de meest gebruikte informatiebron bij de keuze van bedrijfssoftware, ICT producten, diensten en leveranciers. Wij zijn onafhankelijk. Ons doel is dat u over de juiste kennis beschikt om hierover goede beslissingen te nemen. Met de ICT nieuwsbrief houden wij meer dan 13.000 ICT (mee)beslissers op de hoogte van relevante ontwikkelingen.

**Oriënteren of selecteren?
Gebruik de gratis WMS box**

[BEKIJK DE WMS BOX](#)

Inhoud

Voorwoord	3
Als u ons nog niet goed kent	4
Uitgangspunten bij WMS selectie	6
Elf selectieadviezen vooraf	7
Vorbereiding op WMS selectie	12
Stappen bij WMS selectietraject	14
Succesfactoren	17
Valkuilen	19
WMS implementatie	21
Meer adviezen WMS implementatie	24
Gouden tips	26
Meer informatie over ICT oplossingen	28
Kennispartners	29
ICT informatiecentrum	30

Uitgangspunten bij WMS selectie

Bron: ICT Informatiecentrum

Het selecteren van een WMS systeem, de selectie van een aanbieder of het tot een goed einde brengen van uw WMS project bevat veel logica. De meeste valkuilen en succesfactoren kunt u zelf bedenken. En toch is de praktijk van WMS selecties en implementaties dat veel van deze logische aspecten over het hoofd gezien worden. Hieronder en in het volgende hoofdstuk leest u de belangrijkste adviezen en eyeopeners voorafgaand aan het selectietraject. Nog meer informatie vindt u in de andere boeken en whitepapers van het ICT informatiecentrum die over WMS software voor u beschikbaar zijn en ook onderdeel zijn van de WMS box.

Goed om te realiseren

Softwareprojecten kunnen mislukken, ook die rondom warehouse management. Daarvan zijn veel voorbeelden bekend. De schade daarvan kan beperkt blijven bij relatief kleine softwareprojecten. Maar worden de projecten groter, dan zijn de negatieve gevolgen ook groter als het misgaat. Tijd, geld, goodwill en geloofwaardigheid gaan onnodig verloren. De kans op een succesvol WMS project kunt u vergroten met deze uitgangspunten:

- Voor het goed aansturen van een WMS project is uw eigen kennis onvoldoende. Gebruik aanvullende informatie.
- WMS specialisten weten meer dan u. U leert altijd van hun kennis, visie en adviezen. Sta er voor open.
- Alle betrokkenen bij uw project hebben eigen belangen, niemand is objectief. Eigen kennis is noodzakelijk.
- U kiest een nieuwe WMS oplossing voor jarenlang gebruik. Neem de tijd voor onderbouwde besluiten.
- 5% extra kennis kan 100% bijdragen aan het succes van een implementatie. Zorg voor die 5% extra.

Elf selectieadviezen vooraf

Bron: ICT Informatiecentrum

1. Ken alle criteria waarop u WMS software beoordeelt

Een WMS systeem moet optimaal passen bij uw bedrijfsprocessen, u zekerheden bieden voor de toekomst, zich bij vergelijkbare bedrijven als succesvolle WMS oplossing bewezen hebben en een betrouwbare en deskundige leverancier hebben. Om software te kunnen beoordelen op deze hoofdpunten, zijn er veel onderliggende criteria. Zorg ervoor dat u deze criteria kent, dat u de checklists gebruikt en weet wat er te kiezen valt. Alleen dan kunt u goede afwegingen maken.

2. Neem beslissingen zelf; uw adviseurs hebben ook hun belangen

Bij de selectie van WMS software kunnen adviseurs betrokken zijn. Dat kan nodig zijn voor de specialistische kennis over warehouse management zelf en de toepassing en implementatie van WMS software. Blijf ervan bewust dat u bij een WMS selectie uiteindelijk zelf de beslissingen moet nemen. Het gaat immers om uw bedrijf, uw oplossing, uw portemonnee, uw bedrijfsproces, uw medewerkers, uw klanten en uw toekomst. Beslissingen daarover moet u niet uitbesteden. Realiseer dat uw WMS adviseurs ook hun eigen belangen of voorkeuren hebben. Bijvoorbeeld omdat zij over de ene WMS oplossing meer kennis hebben dan over de andere. Maar ook verschillende commissie-afspraken met WMS leveranciers hebben invloed op adviezen. Ook een belang bij het vervolgtraject kan adviezen kleuren, zoals mogelijke vervolgopdrachten voor de implementatie van de WMS oplossing die gekozen wordt. Laat u zo onafhankelijk mogelijk adviseren en ken op zijn minst de belangen die een adviseur heeft bij uw WMS project en de oplossing die hij of zij adviseert.

3. Bij twijfel of onduidelijkheden: beslis niet

Een groot deel van de kennis die u nodig heeft voor goede beslissingen over een WMS systeem komt van anderen. Zoals WMS leveranciers, adviseurs, de

medewerkers in uw organisatie collega's, bevriende managers of het ICT informatiecentrum. Dat anderen de kennis voor u hebben, is uiteraard zeer plezierig, maar maakt het niet minder noodzakelijk zelf ook precies te begrijpen waarover u beslist, wat uw afwegingen zijn en welke argumenten de doorslag geven. Merkt u tijdens het selectietraject dat u nog onvoldoende weet om beslissingen en keuzes te kunnen onderbouwen, neem dan het meest wijze besluit op dat moment: beslis nog niet. De keuze van een WMS oplossing kunt u niet maken, zolang er onduidelijkheden zijn.

4. Analyseer eerst uw logistieke bedrijfsprocessen en goederenstroom

Een warehouse management systeem helpt u bij het optimaal beheren van uw magazijn en de goederenstroom van en naar uw magazijn. Zijn er knelpunten in het logistieke proces in uw organisatie, dan lost u die met een nieuw WMS niet op. Neem daarom geen besluit over nieuwe WMS software, als u uw bedrijfsprocessen nog niet 100% op orde heeft of als de verantwoordelijkheden binnen de organisatie niet duidelijk zijn. Als WMS implementaties mislukken, is dat vaak te wijten aan het automatiseren van processen die daar nog niet op aangepast zijn. Software is nooit de oplossing voor problemen in uw interne logistiek of magazijnbeheer. Analyseer daarom eerst uw processen, benoem de succesfactoren en knelpunten, maak een lijst van verbeterpunten en realiseer deze. Een verdere aanpassing van uw bedrijfsprocessen laat u afhangen van de mogelijkheden die nieuwe WMS software u biedt.

5. Vermijd 'oud denken' en voorkom een mislukking

Aan ieder IT project kleeft het risico van 'oud denken'. Dit betekent dat u uw huidige bedrijfsprocessen, vaste gewoonten en verworven rechten als uitgangspunt neemt bij het vervangen van uw softwareoplossing. Dat geldt ook voor een WMS oplossing. Het risico bestaat dan dat u uw oude WMS systeem gaat nabouwen. De afloop hiervan is meestal desastreus. Daar komt u overigens pas achter als u al te laat bent om uw keuzes nog om te kunnen draaien. Wat wel? Neem de mogelijkheden van de WMS oplossing en pas uw bedrijfsprocessen daar op aan.

6. Gebruik de beschikbare kennis

Achteraf is het altijd gemakkelijk te verklaren waarom er zaken fout zijn gegaan of beter hadden gekund. Vooraf is het een stuk lastiger om te voorspellen waar een softwareproject fout kan gaan. Sommige valkuilen zijn direct duidelijk, anderen zitten verscholen op plekken waar u de valkuil niet vermoedt. Leer deze vooraf kennen en benut de kennis en ervaringen van organisaties die u voorgingen en WMS specialisten die zich dagelijks bezighouden met vergelijkbare projecten. Laat u inspireren en informeren door de WMS boeken, whitepapers en online informatie van het ICT informatiecentrum. Praat erover met mensen in uw eigen netwerk die dit traject al eerder hebben doorlopen. Hoe meer u weet over de praktijk van een WMS selectie, hoe eenvoudiger u valkuilen omzeilt en hoe meer u weet om uw project tot een succes te maken.

7. Verspil uw tijd niet aan 'gratis software selecties' en vergelijkingssites

Er zijn partijen die u de selectie van WMS software gratis aanbieden. Zet hier direct uw vraagtekens bij en doorzie de commerciële belangen die aan deze gratis selecties verbonden zijn. 'Gratis' en 'objectief' gaan in selectieprocessen niet samen. De gratis selectie maakt deel uit van een salesproces om uiteindelijk van u de opdracht te krijgen voor begeleiding, implementatie en andere diensten in het vervolg van uw project. De kans is groot dat het resultaat van de gratis selectie een WMS systeem is waarin de aanbieder 'toevallig' gespecialiseerd is in de implementatie ervan. Nog minder heeft u aan gratis selecties die resulteren in een shortlist die niet bestaat uit WMS oplossingen die de beste match hebben met uw bedrijfsprocessen (is ook onmogelijk om dat online te doen), maar die de bemiddelaar de grootste commissie opleveren. Online softwareselecties werken allemaal zo. Verspil uw tijd er niet aan, begrijp zelf hoe het WMS selectietraject in elkaar steekt en maak zo nodig gebruik van specialisten die volledig open kaart spelen over wat hun belangen zijn.

8. Oriënteer u breder dan wat u al kent

Een tunnelvisie ligt op de loer als er gekozen moet worden voor een nieuw WMS systeem. U kunt dit voorkomen door u de vraag te stellen wat u zou doen als u nog geen WMS oplossing in huis had en er ook geen kennis over heeft. Ontdek de vooringenomen standpunten tijdig en laat deze niet leidend zijn bij de keuze van een WMS. Sta open voor verandering, ook al leidt dat tot andere oplossingen en een andere leverancier dan waar u zelf in eerste instantie aan dacht of waaraan u al jarenlang verbonden bent. Kijk naar de ontwikkelingen rondom WMS software, zoals het sterk toegenomen gebruik van cloudoplossingen. Langer bestaande WMS leveranciers bieden cloud versies van hun oorspronkelijke on premise oplossingen aan. Nieuwe spelers in de WMS markt richten zich uitsluitend op de cloud. Betrek deze nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden bij uw selectieproces.

9. Kies een oplossing vanuit een toekomstvisie voor uw organisatie

Een software oplossing kiest u niet voor korte tijd. In de meeste gevallen kiest u die voor een periode van drie tot zes jaar of langer. U kunt alleen een goede keuze maken als u zich gedachten maakt over hoe uw organisatie er dan uit ziet, in welke markt u dan (nog) actief bent of wat uw producten en diensten dan zijn. De keuze van nieuwe software vereist dat u in de toekomst kijkt en rekening houdt met trends en ontwikkelingen in de markt en de koers en ambities van uw organisatie.

10. Spreek WMS specialisten

WMS specialisten hoeven niet onafhankelijk te zijn om u toch te inspireren en informeren. Gelukkig maar, want de meeste specialisten zijn nu eenmaal verbonden aan een leverancier. Zij zijn degenen die dag in dag uit bij WMS projecten betrokken zijn bij vergelijkbare organisaties met vergelijkbare bedrijfsprocessen en in situaties die vergelijkbaar zijn met de uwe. Vraag hen waar zij tegenaan lopen, wat de knelpunten zijn en wat zij doen om WMS projecten goed te laten verlopen. Juist omdat deze specialisten verschillende oplossingen (en belangen!) hebben, ontstaat een compleet beeld van alle factoren die bij de selectie van een WMS systeem een rol spelen.

11. Ken de juridische implicaties van een WMS project

De impact van WMS software op uw organisatie en bedrijfsprocessen wordt in negatieve zin snel duidelijk als tijdens en na de implementatie ervan blijkt dat er iets niet gaat zoals u gewenst had. In dergelijke situaties wordt er door u en de WMS leverancier over en weer snel verwezen naar wederzijdse rechten en plichten. Door tijdig goede afspraken te maken, verkleint u de kans dat er zich problemen voordoen en vergroot u de kans dat er snel oplossingen gevonden worden. Dat klinkt niet al te ingewikkeld. De praktijk is dat echter wel, simpelweg omdat er over heel veel aspecten afspraken gemaakt moeten worden. Denk daarbij aan een nauwkeurige vastlegging van de overeengekomen dienstverlening, meerwerk, minderwerk, de kosten daarvan of de planning. Maar ook gaat het over gebruiksrechten van de software, eigendomsrechten van de data, prestatieverplichtingen en garanties. Leg daarom alles wat belangrijk is contractueel vast en betrek daar zo nodig een jurist bij. De tijd, kosten, ergernis en bedrijfsschade die een mislukt project u kosten, wegen ruimschoots op tegen de kosten om juridisch meer zekerheid te hebben.

Voorbereiding op WMS selectie

Bron: Diverse kennispartners

Definieer duidelijke doelstellingen die bereikt moeten worden met het gebruik van een WMS. Betrek de juiste mensen, van verschillende niveaus, voor het vaststellen van het pakket van eisen waaraan het WMS moet voldoen. *Davanti Warehousing*

Het goed in kaart brengen van de wensen en doorlichten van de processen zijn stappen die onontbeerlijk zijn alvorens de selectie van WMS software te starten. Organisaties dienen te beschikken over kennis van de huidige processen, evenals de gewenste processen. Dat kan bijvoorbeeld met behulp van een externe partner. Ten aanzien van de wensen is het van belang punten te definiëren die cruciaal zijn voor de organisatie en te kijken welke leverancier zich op deze punten differentieert van andere aanbieders. Daarnaast speelt de samenstelling van het team een rol en moet een juiste balans tussen IT en logistiek worden nagestreefd. *Infor*

Belangrijk is de gedetailleerde vastlegging van de interne processen en vereisten. Deze moeten in het programma van eisen exact als gewenste processen en functies beschreven worden. Vervolgens kan men de lijst met vereiste functies vergelijken met de standaardfuncties van het WMS. Tijdens een bezoek aan een referentieproject van de potentiële leverancier kunnen ondernemingen zich daarnaast een concreet beeld van de projectomzetting in de praktijk vormen. Ook is het belangrijk dat de leverancier een competente 24 uur/7 dagen in de week hotline support biedt, zodat bij eventuele problemen direct hulp geboden wordt. *Viastore systems*

Een WMS selectie en implementatie is een veranderproces. Er moet tijd voor worden ingepland en er dienen mensen voor vrijgemaakt te worden. De eerste stap daarna is een eenduidige inventarisatie van de gewenste processen. Hierbij is het ook van belang om een toekomstbeeld te hebben.

Waar moet het WMS in de nabije toekomst aan kunnen voldoen? Welke flexibiliteit verwacht u van het systeem? *Consafe Logistics*

Belangrijk is een precieze inventarisatie van het betreffende magazijn. Alle parameters die daarin voorkomen, moeten boven tafel komen. Belangrijk is ook het proces binnen het magazijn te ontrafelen en de mechanisatiegraad van het magazijn vast te leggen. Na een goede inventarisatie moeten deze parameters geanalyseerd worden. De analyse moet vervolgens uitgebreid worden met toekomstige groeicijfers, gewenst service level, kwaliteitsaspecten, arbo-technische aangelegenheden en wensen van organisatie en personeel. Hierna kan een specificatie geschreven worden waar het toekomstige magazijn aan moet voldoen. Een logische vervolgstap is het budgetteren van de investering. Aan de hand van deze specificatie en budget kan een lijst samen gesteld worden van mogelijke leveranciers. Via een long- en shortlist wordt uiteindelijk een aantal WMS systemen geselecteerd. Het WMS dat één op één past met de specificatie en het beschikbare budget maakt de grootste kans. *Technisch buro West-Brabant B.V.*

De implementatie van een WMS is veel meer dan het installeren van hardware en software. Het is een veranderingsproces met grote effecten op de organisatie, de werkwijzen en de bedrijfsprestaties. De invoering moet daarom projectmatig aangepakt worden. Er zal een eigenaar van het project moeten zijn. Dat is de persoon die de besluiten neemt en de rekeningen betaalt. Daarnaast een business visionair die bepaalt wat het doel is van het project. Vervolgens één of twee technische mensen die zowel de functionele als de infrastructurele haalbaarheid bewaken. Deze groep stuurt de onderliggende werkgroep(en) aan. Het is aan te raden om een onafhankelijk projectbegeleider in te schakelen om politiek uit te sluiten. Basisvoorwaarde is dat tijdelijk 'extra' capaciteit ter beschikking is en dat er een goed en realistisch projectplan komt. Een belangrijke rol voor het ontwikkelen van een plan ligt bij de adviseur(s) en leverancier(s), maar commitment vanuit uw organisatie als opdrachtgever is zeker zo belangrijk. *Scopin*

Stappen bij WMS selectietraject

Bron: Diverse kennispartners

Organisaties laten zich nogal eens leiden door de naam van de leverancier en richten zich op referenties waarbij men het eigen wensenpakket uit het oog verliest. Daarnaast geven verschillende checklists - waarbij de aanwezigheid van een functionaliteit een vinkje oplevert - vaak een vertekend beeld. Dit komt omdat niet alle leveranciers functionaliteiten op dezelfde manier interpreteren. Bedrijven zullen dus hun eigen wensenpakket goed met de leverancier moeten doornemen en afstemmen. Een ander punt is de kennis van de leverancier ten aanzien van uw business. Ook nemen organisaties vaak genoegen met een standaard demo, terwijl men beter een scripted demo kan doen. *Infor*

Denk in een WMS selectietraject aan de volgende punten:

- Het helder definiëren van de doelstellingen en de berekening van de ROI.
- Afstemming van het eisenpakket binnen de eigen organisatie.
- Bij het opstellen van het eisenpakket, niet alleen kijken naar de huidige processen, maar ook een duidelijke visie formuleren over de mogelijke ontwikkelingen binnen het logistieke proces dat het WMS ook moet ondersteunen. *Davanti Warehousing*

WMS software wordt ontwikkeld gebaseerd op besturingssystemen en databases, welke regelmatig aan een releasewisseling onderworpen zijn. Daarom is het belangrijk om software te kopen, die aantoonbaar bij een besturingssysteem- of database-upgrade zonder grote investeringskosten verder gebruikt kan worden. Vraag daarom naar het upgrade-concept van een leverancier. De kosten voor de invoering van WMS software worden vaak niet tot in detail vergeleken. Het is de moeite waard om naast de eenmalige investeringskosten ook de terugkomende kosten voor onderhoud, support en licentievergoedingen te vergelijken. Daarnaast is het belangrijk

om te controleren wat 'standaard' exact inhoudt. Wordt met standaard bedoeld dat de functies te realiseren zijn, al eens gerealiseerd zijn of dat deze tot het standaard pakket behoren en daardoor ook in de standaardprijs begrepen zijn? *Viastore systems*

Het versturen van de RFI wordt gezien als de eerste mijlpaal, alles is in kaart gebracht en laat de leveranciers nu maar antwoorden. Echter, het turven van de kruisjes is vaak niet voldoende. Als u uw eerste selectie puur laat afhangen van het aantal positieve kruisjes, mist u een bron van informatie. Bovendien interpreteren verschillende leveranciers niet alle gewenste functionaliteiten op dezelfde manier. Leveranciers willen graag vooraf de operatie zien en hier met u over praten. De RFI kan daarna beter worden ingevuld. Verder is goede documentatie van de genomen beslissingen ook van belang net zo als de betrokkenheid van beslissingsbevoegde personen. *Consafe Logistics*

Vaak is de inventarisatie te summier, de analyse niet grondig genoeg (want dan zou de makke in de inventarisatie wel naar boven komen) en de specificaties niet volledig. Men gaat te snel over op implementatie terwijl voorgaande niet goed is afgetimmerd. Tijdens de implementatie komen al deze fouten naar boven en vergen een enorme inspanning om het te herstellen als dat al mogelijk is. Geregeld is op basis van onzorgvuldige inventarisatie, analyse en specificatie een verkeerd product gekocht. De kosten rijzen de pan uit en de motivatie ook. Op het personeel vlak gaat het ook vaak niet goed omdat de mensen niet in staat blijken van een 'Kennismagazijn' naar een 'Automatisch magazijn' over te stappen. In veel gevallen is een deel van het personeel om die reden vervangen, voordat het WMS live gaat of kort daarna. *Technisch bureau West-Brabant B.V.*

De presentatie en demonstratie van een WMS kan vlekkeloos verlopen, maar past het op de taken die u wilt gaan uitvoeren in de toekomst? En kunnen uw mensen deze veranderingen aan? Een goede inventarisatie van de processen, ook van de wensen van de medewerkers die met het systeem

moeten gaan werken of die door het systeem gaan aangestuurd, is te vaak een ondergeschoven kindje. Het verdient aanbeveling om vanuit de operatie een aantal specifieke scenario's te beschrijven die uniek zijn en absoluut noodzakelijk door het WMS moeten worden ondersteund. Deze situaties kunt u aan de leverancier(s) voorleggen ten behoeve van hun demo aan zowel de beslissers als aan de gebruikers. Focus op de acceptatie. *Scopin*

Succesfactoren

Bron: Diverse kennispartners

De WMS software van een leverancier kan de beste tools bieden. Echter zinvol en economisch zijn deze pas wanneer deze voor de processen in het magazijn ook benodigd zijn. Om die reden is het belangrijk dat vooraf alle eisen welke aan de software gesteld worden en alle benodigde functionaliteiten duidelijk gedefinieerd worden. Daarnaast kan een leverancier een project niet alleen uitvoeren, essentieel zijn de betrokken en gemotiveerde bijdrages van klantside! *Via store systems*

Denk aan de volgende zaken in een WMS selectietraject:

- Een duidelijke fit tussen het pakket van eisen en het WMS.
- Betrokkenheid van zowel management, supervisors, als operationele mensen.
- Heldere communicatie tussen WMS leverancier en klant.
- Testen. Niet alleen om vertrouwen te krijgen in het WMS, maar vooral om de organisatie te trainen in de procedures in combinatie met het WMS en alle gebruikers betrokken te krijgen. *Davanti Warehousing*

Belangrijke factoren om een WMS project te laten slagen, zijn:

- De juiste samenstelling van het projectteam.
- Een goede samenwerking tussen de leverancier en de klant.
- Een goed projectplan, waarbij ALLE stappen in het plan worden gevolgd en veel aandacht is voor het testen.
- Betrokkenheid van de gehele organisatie.
- Realistische kijk op de gewenste functionaliteiten.
- Duidelijk geformuleerde wensen die uiteindelijk ook worden gerealiseerd. *Infor*

Allereerst dient in de voorbereiding een duidelijke overeenstemming en gemeenschappelijk begrip te ontstaan tussen u en de leverancier. Er mag geen ruimte zijn voor aannames. Het hele WMS project dient gezien te worden als een veranderproces. Er is voldoende buy-in binnen uw bedrijf nodig en er dienen mensen vrijgemaakt te worden voor training en testen. Daarnaast is het op orde hebben van master data en het formeren van het juiste kernteam erg belangrijk. Ook is het zo dat hoe meer processen binnen de standaardsoftware gemanaged kunnen worden, des te minder risico u loopt. *Consafe Logistics*

Inventariseren, analyseren, specificeren, uitvoeren, implementeren, in bedrijf nemen. Als één van deze stappen onzorgvuldig is, wordt het niet succesvol. Zie ook de antwoorden bij de eerste twee vragen. *Technisch bureau West-Brabant B.V.*

Het succes van een WMS project bestaat uit de acceptatie door de medewerkers en de verbetering van de KPI's, voor zover deze al bekend waren. Een succesvol project heeft altijd de medewerking van hoog tot laag in de organisatie, heeft een goed projectmanagement en een duidelijke planning die wordt waargemaakt. *Scopin*

Valkuilen

Bron: Diverse kennispartners

Het uit het oog verliezen van de prioriteiten is een grote valkuil tijdens het selectie- en implementatietraject van WMS software. Ook de gewenste functionaliteiten verdwijnen nogal eens van het toneel zodat het gewenste eindresultaat niet wordt gerealiseerd. Een ander echec is onder de druk van bijvoorbeeld het management af te stappen van het projectplan. *Infor*

Trap niet in de onderstaande valkuilen:

- Geen duidelijke afbakening van het project. Leg de scope van het project en de implementatie vooraf duidelijk vast. Knelpunten die buiten de scope van het WMS vallen, moet men niet proberen in een WMS op te lossen.
- Onvoldoende betrokkenheid van het management, supervisors of operationele mensen gedurende het project.
- Slechte communicatie. Klant en leverancier spreken niet dezelfde taal. *Davanti Warehousing*

De realisatie van een project kan in gevaar komen, wanneer er communicatieproblemen zijn tussen klant en leverancier en de doelstellingen niet duidelijk gedefinieerd zijn. *Viastore systems*

Het is belangrijk dat er een goed projectteam is met duidelijk vermelde rollen en bevoegdheden. Als dit niet op orde is, is de kans op falen groot. Ook mag het oorspronkelijke doel niet uit het oog worden verloren. Als de scope gedurende het project blijft wijzigen, levert dit problemen op. Een ander gevaar kan zijn dat er teveel vastgehouden wordt aan de huidige werkwijze en er geen ruimte wordt gegeven om de huidige processen te ondersteunen met de standaard software. Ook is concessies doen aan training en testen in de praktijk een grote valkuil gebleken. *Consafe Logistics*

Zoals bij de vorige vraag aangegeven, is het nodig om te inventariseren, analyseren, specificeren, uitvoeren, implementeren, in bedrijf nemen. Als één van deze stappen onzorgvuldig is, wordt het niet succesvol. *Technisch buro West-Brabant B.V.*

Een WMS project mislukt als het niet wordt gebruikt. De valkuil bij uitstek is dat men op kantoor bedacht hoe het moet werken en dat de praktijk heel anders uitwijst. Alle disciplines c.q. proceseigenaren zouden bij een WMS project betrokken moeten worden, van verkoop tot inkoop, van financiën tot HRM. *Scopin*

WMS implementatie

Bron: ICT Informatiecentrum

De aanschaf van een nieuw WMS kan een onderneming veel geld besparen. Operationele kosten nemen af en de service aan klanten wordt beter en betrouwbaarder. Dat neemt niet weg dat de implementatie van een WMS ingewikkeld is. Lang niet altijd vinden de verbeteringen van bedrijfsprocessen plaats die men had gehoopt. Vaak ook worden deadlines niet gehaald of is sprake van kostenoverschrijdingen.

Waarom mislukken WMS implementaties?

Een WMS implementatie is meer dan alleen de technische installatie van de benodigde software. Zo'n implementatie heeft een grote invloed op de manier van werken van medewerkers, en op hun prestaties. Om te kunnen omgaan met dergelijke veranderingen, is meer nodig dan alleen de expertise van een ICT leverancier die een WMS puur technisch aan de praat weet te krijgen. De deskundigheid van 'verandermanagers' is nodig: bedrijfskundigen die weten hoe lastig het is om personeel anders te laten werken dan ze jarenlang gewend zijn. Vaak is externe ondersteuning gewenst. Het is belangrijk dat een WMS implementatie een goede planning heeft. Bouw bovendien genoeg test- en trainingsmomenten in. Als de (technische) implementatie plaatsvindt in het weekend, dan is de uitdaging dat uw klanten na zo'n weekend niets van de veranderingen merken. Er kunnen zich tijdens een implementatieproces verschillende problemen voordoen. Hieronder enkele voorbeelden:

Medewerkers houden vast aan hun oude werkwijze

Een nieuw IT systeem vergt een andere manier van werken. Maar het gebeurt niet zelden dat medewerkers na de implementatie van een warehouse management systeem toch op dezelfde manier hun werk doen als daarvoor. De verandering is hooguit dat hun werk door een nieuw systeem wordt aangestuurd. Er wordt daardoor niet

beter of sneller gewerkt, en dus ook niet efficiënter. U benut alleen alle voordelen van een WMS als uw medewerkers bereid en ook in staat zijn van alle functionaliteiten gebruik te maken. Richt processen opnieuw in en verdeel taken slimmer onder uw personeel. Soms kunnen na de ingebruikname van een WMS stappen in bedrijfsprocessen helemaal worden geschrapt.

Doorschieten met maatwerk

Managers en medewerkers kunnen doorschieten in heel specifieke eisen en wensen die ze stellen aan een WMS. Bijvoorbeeld: extra functionaliteiten die uitkomst moeten bieden in noodsituaties die in de praktijk zelden voorkomen. Vooral als het daarbij gaat om maatwerk, zijn dergelijke toevoegingen erg duur en kosten ze veel extra energie. Om te voorkomen dat de kosten de pan uit rijzen of deadlines niet worden gehaald, is het belangrijk te focussen op waar het om te doen is: slimmer magazijnbeheer. Teveel maatwerk kan ook na de implementatie tot problemen leiden, bijvoorbeeld omdat updates een heel specifiek maatwerkdeel van een WMS niet goed bereiken.

WMS implementatie slaagt bij personeelsacceptatie

Het succes van een warehouse management systeem valt of staat voor een belangrijk deel met de mate waarin personeel het WMS accepteert. Het zijn uiteindelijk medewerkers die met het WMS uit de voeten moeten kunnen. Zij moeten daarom vertrouwen hebben in het systeem. Voor een effectief gebruik is voldoende draagdracht en kennis nodig in de organisatie. Iedereen moet met het WMS overweg kunnen. Voor de juiste acceptatie is communicatie belangrijk. Zorg dat iedereen de voordelen van het nieuwe systeem snapt en betrek mensen bij het proces, juist ook werknemers die het magazijn van binnen en buiten kennen. Daarnaast is een goede training essentieel, zodat medewerkers optimaal met nieuwe technieken kunnen omgaan.

Niet of onvoldoende getest

Kiest uw onderneming voor de implementatie van een WMS, dan is zo'n systeem in de meeste gevallen al eerder geïnstalleerd in andere magazijnen. Dat wil niet zeggen dat de betreffende software niet getest hoeft te worden. Iedere bedrijfsomgeving en ieder magazijn is uniek en stelt andere eisen. Er hoeft weinig fout te gaan om een magazijn te ontregelen. Een WMS moet daarom altijd worden getest voordat het in gebruik wordt genomen.

Meer adviezen WMS implementatie

Bron: Diverse kennispartners

Zorg voor goede communicatie met de uiteindelijke gebruikers tijdens het implementatieproject. Biedt ruimte voor respons en doe wat met die input. Het vergroot de betrokkenheid en zal leiden tot een beter eindresultaat. Neem voldoende tijd voor het trainen van de medewerkers en maak de training zo praktisch mogelijk. Het zorgt voor meer betrokkenheid en leidt tot een soepele ingebruikname. *Davanti Warehousing*

Richt je op de essentiële zaken. Kortom, processen, testen en samenwerking. En laat je niet afleiden door randzaken. *Infor*

De drie belangrijkste aanbevelingen voor een succesvolle implementatie zijn:

- Een intensieve samenwerking tussen klant en leverancier in de analyse- en ontwerpfase.
- De medewerking van de klant tijdens de test- en inbedrijfstellingsfase.
- De benoeming aan kantzijde van een medewerker, die gedurende de gehele projectduur verantwoordelijk is voor de invoering van de WMS software. *Viastore systems*

Laat u leiden door de WMS leverancier. Hij heeft al meerdere implementaties gedaan en probeer hem te vertrouwen op zijn methodologie. Zet externe consultants alleen in voor zaken die u zelf niet kan. De consultant gaat uiteindelijk niet met het WMS werken. Trainen en testen zijn heel belangrijk en worden te vaak onderschat. *Consafe Logistics*

Als aan alle voorgaande stappen is voldaan, zal net als voor iedere stap een implementatieplan moeten worden opgesteld waarin alle processen één voor één worden getest en geïmplementeerd. Materialen moeten in het systeem ingevoerd worden alsmede locaties en alle andere relevante

parameters. Het is verstandig om een tijdje zowel met de nieuwe als met de oude methoden te werken. Zorg voor een back-up systeem als het nieuwe systeem geheel of gedeeltelijk uitvalt. Altijd en bij elke stap moet men zich realiseren dat de dagelijkse uit- en aanleveringen gewoon door moeten kunnen blijven gaan. Zorg dat mensen zich vrij kunnen maken om deze implementatie uit te voeren. Zorg voor voldoende scholing (vooraf) van staf en personeel. Zorg dat het project van iemand is. *Technisch buro West-Brabant B.V.*

Ten opzichte van de huidige situatie is de invoering van een WMS systeem een behoorlijke verandering. Het is een goede zaak om de invoering gefaseerd te laten plaatsvinden. Een goede manier van werken is om na de initiële installatie een realistische testomgeving in te richten waarbij het projectteam, aangevuld met een professionele tester, als eerste het systeem in gebruik neemt. Daarna kunnen de aanstaande gebruikers het systeem leren kennen en gebruiken, zodat zij vol betrokken zijn bij de uiteindelijke invoering op de werkvloer. Maak gebruik van de ervaringen van Agile Scrum en pas deze methode toe, niet naar de letter maar naar de geest. Agile houdt rekening met veranderingen van inzicht door groeiend besef. Het gaat uit van een focus op wat minimaal noodzakelijk is: de Minimal Viable Product. Deze manier van werken geeft volop ruimte voor onvoorziene verbeteringen. *Scopin*

Gouden tips

Bron: Diverse kennispartners

Zoek niet alleen naar de fit op functioneel niveau maar zoek ook een WMS partner die uw taal spreekt en uw bedrijfscultuur weerspiegelt. *Davanti Warehousing*

Dé gouden tip bestaat niet, maar een goede voorbereiding is het halve werk. Ga voor de beste leverancier, niet voor de beste tool. *Infor*

WMS software kan niet 'plug & play' gekocht worden. De functies in de software moeten nog naar wens van de klant aangepast worden. Met name ook nog wanneer de software al in gebruik is, bijvoorbeeld vanwege optimalisatie, procesveranderingen in het magazijn, nieuwe eisen in de loop van de jaren, enz. Daarom is het belangrijk om niet alleen de functionele omvang van WMS software te analyseren, maar ook een WMS leverancier te kiezen, die langdurig een goede, betrouwbare en flexibele partner is. Een partner die het geïmplementeerde systeem ook in de toekomst begeleidt, bij problemen ondersteunt en die de software op wens klantspecifiek aanpast of uitbreidt. *Viastore systems*

Bedenk u goed dat de keuze voor een bepaalde leverancier de keuze voor een strategisch partner betekent. De samenwerking stopt niet na de implementatie. Zorg daarom dat u vertrouwen heeft in uw leverancier en dat er bij deze partij voldoende expertise in huis is, zowel op WMS vlak maar ook op het gebied van de logistiek. Verder is het van belang dat u rekening houdt met waar u over vijf jaar wilt staan. Welk WMS en welke leverancier kan u het beste ondersteunen om daar te komen? *Consafe Logistics*

Steek heel veel tijd in het inventariseren, analyseren en specificeren. Laat u adviseren door collega's en wanneer u zelf niet de kennis in huis hebt om die eerste stappen te zetten, wendt u tot een gerenommeerd adviesbureau of

bedrijven die bewijsbare resultaten hebben op dit gebied. *Technisch bureau West-Brabant B.V.*

Als men wil veranderen/verbeteren, zal de organisatie een plan moeten hebben dat met een WMS kan worden uitgevoerd. De basis voor een verandering is dat u weet welke processen met welke kwaliteit nu worden uitgevoerd. Een inventarisatie/procesanalyse/value-stream-map of andere bewustwording van de stand van zaken is van groot belang voordat een WMS wordt aangeschaft en ingevoerd. Wees niet (te) eigenwijs, luister naar de leveranciers en leer van anderen. *Scopin*

Meer informatie over ICT oplossingen

ICTinformatiecentrum.nl

Alle ICT thema's en informatie

ICTboekensite.nl

Gratis boeken en publicaties

ICTwhitepapers.nl

Whitepapers, artikelen, checklist, cases

ICTberichten.nl

Belangrijk ICT nieuws + de ICT nieuwsbrief

CRMsystemen.nl

CRM en relatiebeheer, sales automation

ERPsystemen.nl

Geïntegreerde bedrijfssoftware

DMSsystemen.nl

Document management, ECM

BIsystemen.nl

Business intelligence, data oplossingen

HRMsystemen.nl

HRM software, e-HRM, ESS en MSS

WMSsystemen.nl

Warehouse management, magazijnbeheer

TMSsystemen.nl

Transport management

Heeft u vragen over ICT oplossingen, leveranciers of informatie? Bel ons op 085 40 10 218 of kijk op ICTinformatiecentrum.nl. Wij helpen u graag!

**Meer weten over WMS software?
Gebruik de gratis WMS box**

[BEKIJK DE WMS BOX](#)

Kennispartners

De inhoud van dit boek is tot stand gekomen in samenwerking met diverse specialisten op het gebied van WMS software. Hieronder presenteren zij zich aan u. Heeft u een vraag aan hen of over het thema van hun bijdrage, neemt u dan vrijblijvend contact met hen op. Zij helpen u graag bij de verdere uitvoering van uw WMS project.

Davanti Warehousing - Papendorpseweg 83 | 3528 BJ Utrecht
T +31 (0)88 345 45 00 | info@davantigroup.com | davantigroup.com

Infor - Mercuriusweg 45 | 3771 NC Barneveld
T +31 (0)34 279 94 00 | marketing.nl@infor.com | nl.infor.com

Viastore systems - Magirusstraße 13 | D-70469 Stuttgart | Duitsland
T +49 711 9818-0 | info.de@viastore.com | viastore.com

Consafe Logistics- Stadionstraat 34 | 4815 NG Breda
T +31 (0)76 207 17 97 | sales@nl.consafelogistics.com | consafelogistics.nl

Technisch Buro West-Brabant - Rijksweg 110 | 4849 BR Dorst
T +31 (0)16 141 19 16 | info@tbwb.nl | tbwb.nl

Scopin - Carillonstraat 10 | 6922 JK Duiven
T +31 (0)31 684 14 63 | info@scopin.com | scopin.com

ICT informatiecentrum

Dit boek is een uitgave van het ICT informatiecentrum. Met meer dan 200.000 gebruikers is het ICT informatiecentrum sinds 2001 het grootste zelfstandige en onafhankelijke informatieplatform voor bedrijven en overheden in Nederland en België over de selectie, implementatie en toepassing van ICT oplossingen.

Met de publicatie van gratis beschikbare online informatie, boeken, whitepapers, informatiepakketten, nieuws, checklists en andere media beoogt het ICT informatiecentrum een bijdrage te leveren aan goede beslissingsprocessen rondom investeringen in hard- en software en de toepassing ervan in de praktijk.

Het ICT informatiecentrum is onafhankelijk in de samenstelling van publicaties. Deze staan altijd onder eigen redactie en komen tot stand in samenwerking met onafhankelijke ICT redacteuren en externe kennispartners. Indien kennispartners verbonden zijn aan leveranciers van commerciële ICT producten of diensten, dan wordt hiervan altijd melding gemaakt, zodat in alle gevallen duidelijk is vanuit welk belang een publicatie tot stand is gekomen.



Kijk voor alle (gratis) kennis en informatie over bedrijfssoftware en andere ICT thema's op ICTinformatiecentrum.nl