



## Snelle, efficiënte orderverwerking met Smart Lockers



DHL en Ricoh Europe SCM hebben met Smart Lockers meer grip op en inzicht in het gebruik van handscanners. Dit zorgt voor een betere performance en tijds winst. Ook raken de handscanners niet meer zoek.

---

### Over DHL en Ricoh Europe SCM

DHL Supply Chain is onderdeel van Deutsche Post DHL en 's werelds grootste internationale koeriersbedrijf. Daaronder valt ook contractlogistiek. DHL Supply Chain is actief in 55 landen en biedt vervoer, opslag en logistiek management aan organisaties in uiteenlopende sectoren.

Ricoh Europe Supply Chain Management (SCM) is verantwoordelijk voor de inkoop, opslag en levering van Ricoh's oplossingen aan klanten in de EMEA-regio. Zo implementeert Ricoh Europe SCM geavanceerde technologieën om processen efficiënter in te richten, de milieu-impact te minimaliseren en kosten te verlagen. Voorbeelden hiervan zijn robotica en automatiseringstools. Ricoh Europe SCM is gevestigd in Bergen op Zoom. Al 20 jaar werken DHL en Ricoh samen aan digitaliserings- en innovatieprojecten.



"We wilden onze activiteiten in het Europees distributiecentrum (EDC) stroomlijnen en optimaliseren. Daarom namen we de opslag, distributie en het levenscyclusbeheer van onze handscanners opnieuw onder de loep. Wat bleek: beter assetmanagement zou resulteren in een efficiëntere orderafhandeling voor onze klanten."

Pieter-Jelle van Dijk, Director Operations, Ricoh Europe SCM

## Uitdaging

Het EDC in Bergen op Zoom is het centrale punt voor de logistiek en orderverwerking van Ricoh Europe SCM. Om de operatie in goede banen te leiden, werkt Ricoh samen met DHL Supply Chain. Hier verwerken de teamleiders, shiftmanagers en magazijnmedewerkers van DHL inkomende en uitgaande orders. Het EDC beslaat 50.000 vierkante meter. Op locatie werkt ongeveer 300 man.

De medewerkers van DHL gebruiken handscanners om het grote volume aan orders te registreren en inventariseren. Deze handscanners zijn verbonden met wifi. Medewerkers pakken aan het begin van hun dienst een handscanner. Tot voor kort legden zij deze ná het werk weer terug in een opbergkast. Die kast ging vervolgens op slot.

Een snelle en eenvoudige werkwijze. Alleen was er geen sprake van effectief assetmanagement. Zo werd niet geregistreerd wie welke scanner gebruikte. Hetzelfde gold voor verlies van of schade aan de handscanners. Medewerkers grepen daardoor regelmatig mis. De tijd die ze vervolgens kwijt waren aan het zoeken naar een nieuwe scanner, ging ten koste van de werktijd. Bij schade waren shiftmanagers ook druk met het aanvragen van support,

telefonisch of per e-mail. En eenmaal gerepareerd, was het niet mogelijk om eventueel terugkerende storingen aan de handscanners te monitoren.

Pieter-Jelle van Dijk, Director Operations bij Ricoh Europe SCM, legt uit: "We wilden onze activiteiten in het EDC stroomlijnen en optimaliseren. En de opslag, distributie en het levenscyclusbeheer van onze handscanners opnieuw inrichten. Slimmer assetmanagement, met meer inzicht in gebruik, schade en onderhoud, zou resulteren in een efficiëntere orderafhandeling voor onze klanten."

## Oplossing

Ricoh Europe SCM zocht een geavanceerd en veilig alternatief voor de huidige opbergkasten. Met een gecontroleerd proces voor de uitgifte en teruggave van de handscanners. Ricoh Europe SCM koos daarom voor zes Ricoh Smart Lockers met assetmanagementsoftware: een oplossing die inzicht biedt in het gebruik, de prestaties, conditie/status en de betrouwbaarheid van de handscanners.

Voor de implementatie van de Smart Lockers vormde Ricoh Europe SCM een projectteam met leden van de eigen IT-hulpdesk en DHL Supply Chain. Tijdens de eerste fase



installeerde het team extra netwerkaansluitingen en stroomvoorzieningen in het EDC. Ook stelde het team de Smart Lockers samen en configureerden ze de software. DHL maakte gebruikersaccounts aan voor de medewerkers en organiseerde trainingen voor eindgebruikers. Na een succesvolle testperiode waren de Smart Lockers binnen een paar weken in gebruik.

Nu pakken de medewerkers van DHL eenvoudig een handscanner uit de Smart Locker met behulp van hun toegangspas en een code. Na afloop van hun dienst scannen ze de handscanner met een barcodelezer op de Smart Locker. Hiermee bevestigen ze de teruggave. Ook geven de medewerkers de status van de handscanner door, storingen of schade zijn dan direct inzichtelijk. Storingen worden automatisch in het ServiceNow-systeem geregistreerd.

Het cloudgebaseerde softwaresysteem monitort alle uitgiftes en teruggaven, én controleert de status van elke handscanner. Managers krijgen via rapportages inzicht in de gebruikspatronen. Zij zien ook hoeveel uur elke scanner is gebruikt en wat veelvoorkomende defecten zijn, denk aan defecte schermen, loszittende handvatten of onvoldoende connectiviteit. En als een scanner niet binnen een bepaalde periode wordt ingeleverd, ontvangt de shiftmanager of teamleider daarvan een melding.



Met de Smart Lockers monitoren we onze apparatuur. We zien welke scanners vaak storing hebben en welke scanners al veel en langdurig zijn gebruikt. Met deze informatie bepalen we wanneer onze apparatuur toe is aan vervanging. Zo besparen we tijd en kosten op reparaties.

*Pieter-Jelle van Dijk  
Director Operations  
Ricoh Europe SCM*





We gebruiken de Smart Lockers van Ricoh voor het beheer van onze inventaris. Onze handscanners zijn altijd veilig achter slot en grendel. Ook hebben we inzicht in de locatie. We realiseren een tijdbesparing en efficiëntere operatie.

Simon Hooglugt, General Manager, DHL Supply Chain



## Voordelen

Dankzij de Smart Lockers voerden DHL en Ricoh Europe SCM een significante efficiëncyslag door in de opslag, de uitgave en het beheer van de handscanners. De veilige procedure voor uitgifte en teruggave biedt inzicht in de locatie en status van elke scanner. Ook zit er een realtime track-and-trace op de scanners. Raakt er een scanner zoek? Dan laat een audit trail zien wie de scanner voor het laatst heeft gebruikt. Dit vereenvoudigt het terugvinden. Ook is er inzicht in welke scanners bijna vervangen moeten worden. Al met al is er minder verlies en hoeven er minder snel nieuwe handscanners aangeschaft te worden.

Met Smart Lockers kan Ricoh het lifecycle management van de scanners effectiever organiseren, aldus Pieter-Jelle van Dijk: "Dankzij de Smart Lockers weten we precies welke handscanners regelmatig storing hebben. Ook zien we of een handscanner toe is aan vervanging. Op basis van deze informatie maken we vervolgens weloverwogen beslissingen over wanneer we handscanners vervangen."

De ingebruikname van Smart Lockers zorgt ook voor een groter verantwoordelijkheidsgevoel en bewustzijn van eindgebruikers in het EDC. Medewerkers melden nu proactief storingen. Dankzij de Smart Lockers zal er ook minder onderhoud nodig zijn. En de scanners presteren langer goed.

Vanuit het cloudgebaseerde systeem ontvangt het ServiceNow-systeem automatisch een melding van een defecte scanner. Teamleiders en shiftmanagers van DHL hoeven dan geen contact op te nemen met de helpdesk voor support. Hierdoor houden zij meer tijd over voor werk dat meerwaarde biedt voor de organisatie, zoals resource planning en support van junior teams.

Simon Hooglugt, General Manager van DHL Supply Chain besluit: "Met de Smart Lockers hebben we een solide en veilige oplossing voor onze scanneropslag. We kunnen onze scanners traceren en veilig opslaan. Dat zorgt voor tijdbesparing en maakt de operatie efficiënter."

## Over RICOH

Als Digital Services Company laat Ricoh je werkplek écht voor je werken. We helpen professionals optimaal samenwerken. Met een moderne werkplek en innovatieve technologie die informatie altijd en overal beschikbaar maakt. Veilig, efficiënt en duurzaam.

Al meer dan 85 jaar benutten we de kracht en kansen van technologie. We helpen werkend Nederland bij het versnellen van de digitale transformatie, het optimaliseren van bedrijfsprocessen, het adopteren van hybride werken en het inrichten van een flexibele IT-infrastructuur.

Kijk voor meer informatie op [ricoh.nl](https://ricoh.nl) of [werktrends.nl](https://werktrends.nl).