

## MEDIQ GING IN 1,5 JAAR TIJD VAN VIJF DISTRIBUTIE- PUNTEN NAAR ÉÉN FULFILLMENT CENTER.



Mediq is in Europa een grote speler in de branche van medische hulpmiddelen, logistieke totaaloplossingen en zorginnovaties. Ze leveren zowel aan het B2B-kanaal, waaronder zorginstellingen, ziekenhuizen en eerstelijns instellingen, als rechtstreeks aan de patiënt, ook wel eindgebruiker genoemd. De reden voor deze omslag? De capaciteit van de voorheen vijf distributiecentra in de Benelux werd te beperkt en voldeed niet meer aan de normen.



Bovendien was er met vergelijkbare assortimenten en verschillende processen ook dringend behoefte aan meer efficiency door onder andere meer standaardisatie van processen. Aangezien er op de huidige locatie geen ruimte meer was voor verdere groei, is gekozen voor nieuwbouw in het centraal gelegen Bleiswijk. Hier zijn binnen een jaar de verschillende logistieke processen samengebracht. Een behoorlijke uitdaging gezien het feit dat de bestaande leveringen elke dag gewoon door moesten gaan. Ctac heeft Mediq geholpen met deze kwaliteitsslag naar een meer efficiënte werkwijze en het inrichten van nieuwe processen.

### **Medische hulpmiddelen voor duizenden patiënten in de Benelux**

Mediq heeft een leidende marktposities in twaalf landen, met het hoofdkantoor gevestigd in Utrecht. Het bedrijf is opgericht in 1899 en heeft ongeveer 3.000 medewerkers.

De producten die Mediq levert, variëren van medische hulpmiddelen voor chronische patiënten zoals mensen met diabetes of een stoma, tot apparatuur voor luchtwegzorg, infuustherapie en medische voeding voor meer kwetsbare patiëntgroepen tot allerlei producten die een groot ziekenhuis of zorginstelling elke dag nodig heeft. Het spreekt dan ook voor zich dat de logistiek hiervan uiterst nauwkeurig, betrouwbaar en stipt moet zijn.

### **Ingrijpende verandering die de klant niet mag merken**

Tony Webster, Group Director Supply Chain Development binnen Mediq, stond ruim 1,5 jaar geleden voor een enorme uitdaging. Om de gewenste kwaliteitsslag te maken, was het plan om de vijf bestaande distributiecentra gefaseerd te ontmantelen en uiteindelijk samen te brengen in het nieuwe Fulfillment Center in Bleiswijk. Tony Webster: “Dat had uiteraard een enorme impact op de hele organisatie. Met deze exercitie moesten we onze omnichannel-benadering aanpakken en zowel het directe als indirecte kanaal



integreren. Bovendien moest de business uiteraard gewoon doorgaan, want je kunt je niet permitteren dat klanten hier hinder van ondervinden.” Alle logistieke datastromen komen via één SAP-proces binnen en moeten vervolgens vertaald worden naar verschillende producten, verpakkingen en type klanten. “Bij een zorginstelling bijvoorbeeld praten we over ‘omdozen’ met diverse producten en bij een particuliere patiënt gaat het om een zogenaamd ‘enkeltje’. Dat klinkt eenvoudig, maar met zoveel verschillende productmarktcombinaties is het aantal variabelen - en dus de hoeveelheid data - gigantisch. Waarbij voor een groot deel van onze orders geldt: vandaag besteld, is morgen geleverd.”

#### **Een doordacht proces en de juiste specialisten is het halve werk**

Mediq kende Ctac al als onderaannemer van een eerdere SAP-implementatie. Nu zocht Mediq Warehouse Management SAP-consultants met verstand van en ervaring met warehouseprocessen in combinatie met magazijnmechanisatie. Zo kwam hij weer bij Ctac terecht. “We hebben het changeproces gelijk goed ingericht”, vertelt Tony. “We hebben een stuurgroep ingesteld die bestond uit vier personen: een projectleider voor de IT (counterpart Ctac), de projectmanager en een stuurgroeplid van Ctac en ikzelf. Zo hielden we elkaar goed aan de afspraken en hielden we grip op de uren.” Essentieel was de integratie tussen SAP Warehouse

Management, Pick to Light en de Order Storage Retrieval Shuttle van KNAPP. Daar kwam Ctac nadrukkelijk om de hoek kijken om op basis van de KNAPP-layout de gehele automatisering uit te denken, om het vervolgens met slimme processen in te richten. Er is bewust gekozen om zoveel mogelijk volgens de standaard te werken om het wiel niet opnieuw uit te vinden en zo veel als mogelijk garanties voor een soepel proces in te bouwen. Dagelijks gaan er meer dan 20.000 orderverwerkingsberichten tussen KNAPP en SAP. Om dit te stroomlijnen is gebruik gemaakt van de SAP-interface berichten en zijn verschillende klantspecifieke processen ingericht. Zo is

Mediq in staat om de orders die van verschillende kanten binnenkomen goed te structureren.

#### **Een succesvol partnership met het gewenste eindresultaat**

De samenwerking was een echt partnership en het proces is verlopen zoals Mediq graag wilde. Binnen planning en budget. Tony Webster is lovend: “Vooral de SAP WM-specialisten van Ctac en hun proceskennis van warehouseprocessen, inclusief de mechanisatie-aspecten daarvan, waren van grote toegevoegde waarde.” Los van de IT-technische uitdagingen was het voor Mediq ook een voorwaarde de migratiestappen zo te laten verlopen dat klanten daar niets van zouden merken. “Voordat we live gingen, moest er dus ook uitgebreid getest worden. Buiten een uitstekend verlopen proces en de grote flexibiliteit die Ctac heeft getoond, is het eindresultaat geworden wat we voor ogen hadden. Vooraf hebben we gezamenlijk een businesscase gedefinieerd en inmiddels is deze gerealiseerd en zijn we bezig onze processen elke dag nog meer aan te scherpen.”