

UPS Supply Chain Solutions CEO Mark van Andel: “We hebben een perfecte partnership”

Het bedrijf United Parcel Services Inc. (UPS) werd in 1907 opgericht in de Verenigde Staten. Van kleine boodschappendienst groeide het bedrijf in honderd jaar uit tot een multinational. Inmiddels is UPS naast Coca Cola en McDonalds één van de meest bekende merknamen ter wereld. UPS is de grootste pakketdienst ter wereld met meer dan 430.000 medewerkers. Ook andere cijfers ogen indrukwekkend. Zo had het aan de Amerikaanse beurs genoteerde bedrijf (New York Stock Exchange (UPS) in 2006 een jaaromzet van bijna 50 miljard US Dollar. Toonaangevend is UPS ook op het gebied van Logistiek, Forwarding en financiële en e-commerce services. In de ondersteuning van de wereldhandel kan de naam UPS niet meer gemist worden. Sinds 2005 zijn UPS Supply Chain Solutions (UPS SCS) en Alfa Delta Compendium tot volle tevredenheid business partners. Mark van Andel, CEO van UPS SCS in de Benelux licht, in het Tilburgse Benelux-hoofdkantoor, de samenwerking toe. Opvallend is overigens dat beide bedrijven veel overeenkomsten vertonen. “Snelheid, efficiency en klanttevredenheid staan bij UPS SCS en Alfa Delta Compendium hoog in het vaandel.”

[Tekst door Paul Hofman]



“... en het is allemaal op basis van ‘no cure no pay’!”

Hoewel UPS dus inmiddels een eeuw oud is, heeft UPS SCS een wat kortere geschiedenis. Begin jaren negentig van de vorige eeuw blijkt dat veel UPS-klanten behoefte hebben aan een stroomlijning van hun logistieke ketens. UPS springt hierop in en richt in 1996 een nieuwe tak van

sport op. Zo ontstaat UPS SCS. De services die UPS SCS aanbiedt, zijn warehousing en voorraadbeheer, fijnmazige distributie, (vracht-) transport (per lucht, zee, weg en rail), import en export activiteiten en ondersteuning van internationale handel. Tevens richt UPS SCS zich op het ontwer-

pen, optimaliseren en beheren van Logistieke ketens voor haar opdrachtgevers. Daarnaast wordt niet alleen naar de Logistiek van gereed product maar ook naar die van reserve onderdelen gekeken.

Mark van Andel vertelt uitgebreid ►►

» hoe hij ooit als industrial engineer bij UPS begon en van scratch af aan betrokken raakte bij UPS SCS. De missie van UPS SCS is het verbeteren van de Logistieke keten van de opdrachtgevers en in het verlengde hiervan bijdragen aan een betere klanttevredenheid en hoger rendement.

Business model

Het onderdeel SCS groeit snel. Het bedrijf voorziet duidelijk in een behoefte. Inmiddels heeft het bedrijf naast het Tilburgse hoofdkantoor, meerdere vestigingen in Nederland van waaruit de logistiek wordt

“De opdracht bestaat uit het ondersteunen van UPS SCS door het ontwikkelen en uitzetten van zowel de inkoopstrategie als het inkoopbeleid.”

verzorgd. Dat zijn Venlo, Roermond, Tilburg, Rotterdam en Amsterdam. De keuze voor Nederland is een logische volgens Mark van Andel. “Nederland is centraal gelegen in Europa, heeft een goede infrastructuur, er zijn veel mensen beschikbaar die verschillende talen spreken en die Logistieke kennis hebben en bovendien kent Nederland een versimpelde douanewetgeving.” Het is niet verwonderlijk dat in de eerste jaren groei de hoogste prioriteit heeft. De inkoop is dan nog min of meer een ondergeschoven kindje. Hij is openhartig als de inkoopfunctie ter sprake komt. “Eigenlijk was er helemaal geen sprake van een ‘inkoopafdeling’. Iedere afdeling was verantwoordelijk voor de eigen inkoop.” Het leidde tot een enorme versnippering van de

uitgaven. Gaandeweg krijgt de inkoop van goederen en diensten meer aandacht op centraal niveau.

“Onze grootste kostenposten zijn transportdiensten van derden en uitzendkrachten” vertelt van Andel. “We besloten deze diensten centraal te gaan inkopen en wat betreft de inhuur van uitzendkrachten over te gaan op twee spelers. Dat maakte de boel niet alleen transparanter maar ook goedkoper.”

De besparingen vallen in het oog en men besluit ook op een zelfde wijze naar de andere kostensoorten te kijken. Omdat UPS SCS niet over alle expertise beschikt, besluit het management een professionele partij te benaderen die ervaring met inkoopprocessen heeft. Zo legt men contact met Alfa Delta Compendium. Dit Amsterdamse bedrijf is gespecialiseerd in het adviseren bij en reduceren van kosten. Na een oriënterend gesprek op de UPS-vestiging op Schiphol besluit Van Andel in zee te gaan met Alfa Delta Compendium. Dat hij hierover niet lang hoeft na te denken is geen toeval zegt hij lachend. “Het business model en de naam die Alfa Delta Compendium in de markt heeft, spraken me direct aan.” Dat business model van Alfa Delta Compendium bestaat uit het op ‘no cure no pay’ aanbieden van de dienstverlening. “Bovendien was mijn indruk van de mensen van Alfa Delta Compendium vanaf de start heel plezierig. Informeel, enthousiast en no-nonsense waarbij alleen het resultaat telt. Net als bij UPS SCS!”

Voortvarend

In oktober 2005 gaat Alfa Delta Compendium bij UPS SCS aan de slag. De opdracht bestaat uit het ondersteunen van UPS SCS door het ontwikkelen en

uitzetten van zowel de inkoopstrategie als het inkoopbeleid.” Alfa Delta Compendium gaat vanaf de eerste dag voortvarend te werk. Zo komen in de inkoop gespecialiseerde consultants van Alfa Delta Compendium een paar dagen per week naar Tilburg. “We hadden zelf onvoldoende resources. Voor Alfa Delta Compendium was het geen enkel probleem bij ons in huis te zitten. Het leek wel een UPS-afdeling.” De consultants brengen de crediteuren van verschillende spendsoorten nauwkeurig in kaart. Zo worden achtereenvolgens Telecom, Office Supplies, Waste (Afvalverwerking), Pallets, Packaging Materials, Car-Lease, Business Machines, Cleaning

“Zo’n 12 segmenten van Non Transport Related Costs worden kritisch tegen het licht gehouden.”

en Vending kritisch tegen het licht gehouden. Ook de post gebouwen en het onderhoud ervan worden in de analyse meegenomen. In totaal gaat het om zo’n 12 segmenten van Non Transport Related Costs. “De consultants hebben een behoorlijk track-record en weten waar ze over praten.” zegt Mark van Andel. Wel is dit een langdurig proces, want alle data moet in een systeem worden gezet. Dat die analysefase lang duurde, kun je als een teken van sterkte zien zegt Mark van Andel. Ook merkt hij op dat men niet alleen de kosten analyseerde maar ook diepgaand bekeek of er bij de verschillende leveranciers sprake is van dubbele facturatie. »



» Scoren

Nadat alles op een rijtje is gezet, komt Alfa Delta Compendium tot een aantal aanbevelingen. Vervolgens stellen UPS SCS en Alfa Delta Compendium een Plan van Eisen op. De concrete opdracht in de beginperiode is het genereren van besparingen op Non Transport Related Costs en het

“hiermee is ook het factureringsproces enorm versimpeld.”

prioriteren van deze kostensoorten. Hij is onder de indruk van de aanpak, de voortreffelijke relatie én het resultaat. “Maar, en dat is een van de plezierige kanten van onze samenwerking, het is allemaal op basis van ‘no cure no pay’.” Bij de verschillende leveranciers ontstond natuurlijk enige onrust toen Alfa Delta Compendium aan de opdracht begon. Maar alles verliep heel soepel. Hij steekt zijn enthousiasme niet onder stoelen of banken als hij naar zijn bureau loopt en staccato opsomt wat de besparingen zijn geweest. “Hier heb ik een aantal voorbeelden. De kosten die met schoonmaak van onze locaties in Nederland te maken hebben zijn met

zo'n 40% teruggebracht. Bovendien zijn we met behulp van Alfa Delta Compendium met betrekking tot de schoonmaak van vier leveranciers overgegaan naar één leverancier. Dat bevalt uitstekend, want hiermee is ook het factureringsproces enorm versimpeld. De kosten voor afvalverwerking zijn ook met bijna 40% teruggebracht, terwijl de grootste besparing werd gedaan op Office Supplies. Die was namelijk 47%!” De focus op de total cost of ownership is dan al in het hele bedrijf doorgedrongen. Met behulp van Alfa Delta Compendium worden raamcontracten met de belangrijkste leveranciers afgesloten. “Mijn visie op inkoop is dat de prijs natuurlijk belangrijk is, maar dat een goede en nauwe relatie met de leverancier net zo essentieel is. Je moet letterlijk op elkaar kunnen rekenen en de processen moeten goed op elkaar afgestemd zijn.”

Kennis en kunde

Als we hem de vraag stellen hoe hij terugkijkt op de samenwerking met Alfa Delta Compendium hoeft hij geen moment na te denken over zijn antwoord. “Het is een perfecte partnership geweest. Eigenlijk is het véél meer geweest dan het leveren van een standaarddienst tegen een bepaalde prijs. Met name dat meedenken en het geven van voorzetten bij de ontwikkeling van beleid spreken me aan.” Kennis, kunde, enthousiasme en een gedegen analyse zijn kenmerkend geweest aan de relatie. Inmiddels zijn de grootste slagen gemaakt zegt Mark van Andel. “We zijn nu in een afbouwfase beland. De aard van de relatie zal hoe dan ook iets anders worden. Maar ik blijf graag in contact met Alfa Delta Compendium. We kunnen altijd op hun expertise terugvallen en dat telt. Een paar maanden geleden heb ik onze

organisatie in Frankrijk getipt over de resultaten die Alfa Delta Compendium bij ons had geboekt.” De Franse organisatie is zodanig onder de indruk dat men besluit Alfa Delta Compendium de opdracht te geven om ook in deze organisatie besparingen op verschillende kosten soorten te realiseren. Het adagium: slimmer

“De kosten voor afvalverwerking zijn ook met bijna 40% teruggebracht, terwijl de grootste besparing werd gedaan op Office Supplies. Die was namelijk 47%”

samenwerken door goede samenwerking met leveranciers werpt ook hier zijn vruchten af. De resultaten spreken ook hier tot de verbeelding; er zijn aanzienlijke besparingen gerealiseerd. De formule van een goede relatie en scherpe resultaten zijn ook in dit geval uiterst succesvol. “Echt, Alfa Delta Compendium heeft mijn ogen op het gebied van inkoopbeleid verder geopend! Die specifieke inkoopkennis heeft mij bovendien veel geld opgeleverd. Dat was redelijk schokkend.” Maar dan wel schokkend in positieve zin laat Mark van Andel er meteen op volgen. ■

Alfa Delta Compendium vroeg journalist Paul Hofman en andere journalisten een serie interviews af te nemen bij spraakmakende opdrachtgevers. Dit artikel is daar één van. Paul Hofman schrijft al jaren voor diverse dag- en vakbladen en lifestyle magazines. Alfa Delta Compendium adviseert organisaties en overheidsinstanties bij financiële, juridische en inkoopvraagstukken en levert daarbij praktische langdurige oplossingen en capaciteit.

Tel. (020) 570 91 00

E-mail: info@alfadelta.nl