



## Customer case Flamingo

**inetum.**  
realdolmen  
Positive digital flow

### RAW aan basis van automatisering e-commerce bij huisdierengroothandel Flamingo Pet Products

Efficiëntie bij de verwerking van online bestellingen is een belangrijke factor in een wereld waar e-commerce een belangrijke plek heeft ingenomen. Huisdierengroothandel Flamingo Pet Products was dan ook op zoek naar efficiëntiewinst in z'n magazijn door het orderpickproces te vereenvoudigen en automatiseren. Onze experts gingen aan de slag om dit te verwezenlijken en volledig te verwerven in hun ERP-systeem, RAW.

#### Flamingo, vriend van alle huisdieren

Flamingo Pet Products is sinds de oprichting in 1972 uitgegroeid tot een toonaangevende kmo in de huisdierenbranche. Het Flamingoteam, bestaande uit meer dan 165 medewerkers, zorgt ervoor dat huisdieren in heel Europa kunnen genieten van de ongeveer 8.500 Flamingo producten. Er wordt veel waarde gehecht aan kwaliteit en functionaliteit van de producten. Alle artikelen zijn voorzien van een duidelijke, consumentgerichte informatie in 8 talen. Naast producent van eigen producten distribueert Flamingo ook producten van enkele andere merken. Alle orders vertrekken vanuit het magazijn in Geel.

#### Op zoek naar meer efficiëntie

Flamingo verzorgt voor één van hun klanten de volledige fulfilment keten. Ze ontvangen de orders, organiseren de logistiek en de opslag en leveren via pakjesdiensten rechtstreeks aan de consument. Tot eind 2019 gebeurde dit order per order, zo ging er heel wat efficiëntie verloren. Chris Moons, ERP manager bij Flamingo Pet Products verduidelijkt welke uitdaging op tafel lag: "Oorspronkelijk stuurde onze klant een Excel file met al de orders die wij op onze beurt moesten klaarmaken voor verzending. Om dit tot een goed einde te brengen, moesten er handelingen uitgevoerd worden in zowel ons eigen systeem als in dat van de klant. Zo

gebeurden er wel eens fouten en verloren we heel wat tijd. Om onze dienstverlening naar onze eigen klant en de eindconsumenten te verbeteren, deden we beroep op Inetum-Realdolmen. We wilden het logistieke proces graag vereenvoudigen, automatiseren en volledig integreren in RAW, het geïntegreerde informatiesysteem van Inetum-Realdolmen dat we al jaren gebruiken. Dat systeem combineert ERP en WMS naadloos met uitgebreide functies voor financieel beheer, business intelligence, e-commerce, documentmanagement en CRM."

#### Maatwerk voor kleine orders

Voor grote orders en kleinhandelsorders bestonden er al veel geoptimaliseerde processen binnen Flamingo Pet Products. De methodes bleken ontoereikend voor kleine consumentenorders. Ongeveer de helft van die orders bevat één stuk van één bepaald product. De andere helft bevat meer stuks van hetzelfde product of verschillende producten. Er werd een maatwerkoplossing bedacht die structureel deel uitmaakt van het RAW-pakket. Binnenkomende orders worden nu eerst verdeeld in picking pools. Bij het orderpicken worden de goederen tijdelijk losgekoppeld van de orders. Dit betekent dat wanneer er 10 orders zijn die telkens één stuk van een bepaald product nodig hebben de picker deze 10 stuks tegelijkertijd kan picken. Het systeem wijst daarna de producten automatisch aan het juiste order toe.



“De experts van Inetum-Realdolmen zijn gestart met het maken van een analyse om te bepalen wat er juist aan ons orderpickingproces en de achterliggende systemen moest aangepast worden om de efficiëntie te verhogen. Daarna zijn we aan de slag gegaan met de ontwikkeling en implementatie. Allereerst is er een koppeling gemaakt tussen de website van onze klant waarlangs de bestellingen van de consumenten binnenkomen in RAW. Nu kunnen we dus vanuit één systeem alles opvolgen en afhandelen. Daarnaast werken we nu met picking pools, dat betekent dat we kleine orders consolideren in een grote pickingopdracht voor het magazijn”, vertelt Chris Moons. “Alles gebeurt nu via scanning. Bij een bestelling met maar één artikel wordt na het scannen van het artikel de verzendnota en het verzendlabel ineens geprint. Orders met meerdere artikels worden systematisch samengesteld. Wanneer de magazijnmedewerker een artikel scant dat onderdeel is van een bepaald order, geeft het systeem dit automatisch aan en verwijst het naar de plek waar de andere producten al klaarliggen. Bij elk order wordt de stock nu ook automatisch gereserveerd zodat deze altijd klopt en op tijd wordt aangevuld.”

## Vandaag besteld, morgen geleverd

“Orders die voor 13:00 uur bij ons binnenkomen worden dezelfde dag gereed gemaakt en op transport gezet. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door het nu operationele automatiseringsproces en een efficiënte werking van ons logistieke systeem. Hierdoor worden fouten tot een minimum beperkt en kunnen we een snelle en goede uitlevering garanderen. Cruciaal om de hoge consumentenstandaarden die vandaag gelden in e-commerce tegemoet te komen”, zegt Chris Moons. “Het geoptimaliseerde proces heeft trouwens z'n nut dubbel en dik kunnen bewijzen tijdens de lockdown en de piek in online bestellingen die dat met zich meebracht. Toen hebben we ook meerdere sorteerbanen in het magazijn gemaakt zodat er meerdere personen tegelijkertijd bestellingen konden klaarmaken. Ons slimme orderpickproces staat trouwens ook klaar voor andere klanten. Zij kunnen in principe vlot instappen zodat ook hun orders efficiënt de deur uit kunnen”, vult Chris Moons nog aan.

## Een partnership van meer dan 20 jaar

De RAW-toepassing draait al heel wat jaren bij Flamingo Pet Products. In een wereld waar verandering een constante is, is de standvastigheid van een partnership een goede graadmeter. “Zo'n jarenlange samenwerking vraagt om een open dialoog tussen beide partijen. We begrijpen elkaar goed en de experts van Inetum-Realdolmen kunnen dus ook echt meedenken, onze noden gelden daarbij steeds als vertrekpunt”, duidt Chris Moons. “Ook het RAW-product is doorheen de jaren geëvolueerd. Er worden regelmatig nieuwe functionaliteiten toegevoegd. Bij een nieuwe release is het soms even aanpassen maar uiteindelijk is de nieuwe versie altijd een stap vooruit.”

Ontdek het hele verhaal in de testimonial video



**MEER WETEN?**

Over Flamingo Pet Products: [www.flamingo.be](http://www.flamingo.be)

Over RAW: [www.rawerp.com](http://www.rawerp.com)

Over Inetum-Realdolmen: [www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)