

REFERENTIE

Distributiecentrum
van PLUS kiest voor
digitale portofonie
van Axians

THE BEST
OF ICT WITH A
HUMAN TOUCH

Begin 2023 is het hypermoderne centrale distributiecentrum (DC) van supermarktketen PLUS in Oss in gebruik genomen. Voor alle bedrijfskritische communicatie werd een analoog portofoniesysteem gebruikt, dat door veranderende omstandigheden niet meer voldeed aan de verwachtingen. De door Axians geïmplementeerde digitale portofoon-oplossing voldoet wél. Richard Joosten, manager maintenance & facility in het DC, vertelt in gesprek met Romeo Aliar, Client Manager Transport en Logistiek bij Axians, over de succesfactoren.

PLUS heeft een van de meest moderne distributiecentra van Nederland. Vanuit Oss worden dagelijks ruim 300 supermarkten beleverd. Het pand telt maar liefst 46.000 vierkante meters. Door vergaande mechanisatie is de hoeveelheid handmatig werk geminimaliseerd. Het pand zit dus bomvol technologie, maar ook bomvol staal. En dat is een probleem voor de communicatie, vertelt Richard. "Het is lastig om een goede dekking te creëren met GSM en wifi, terwijl een goede bereikbaarheid cruciaal is in ons werk."



100% dekking vereist

Vanuit eerdere werkomgevingen had Richard goede ervaringen opgedaan met portofonie, een technologie die zich juist wél goed leent voor bedrijfskritische communicatie. Er werd ruim voor oplevering van het DC een succesvolle test gedaan met analoge portofonie. “Maar na verloop van tijd waren we daar toch niet helemaal tevreden over”, zegt Richard. Want door uitbreiding van het pand was er meer staal bij gekomen, wat invloed had op de dekking van het analoge portofonienetwerk. Hij geeft een voorbeeld: “Als de beveiligers achter het pand liepen, konden ze geen contact krijgen met de centrale control room.”

Op zoek naar een oplossing kwam Richard in contact met het DC van Hoogvliet, waar gebruik wordt gemaakt van digitale portofonie. Dat heeft een aantal voordelen. In de eerste plaats is de gesprekskwaliteit beter. Ook kun je een digitale portofoonoplossing in de toekomst makkelijk uitbreiden. Ook is het mogelijk om de GPS-locatie van de portofoons te zien en beschikken ze over een ‘man down’-functie. Dit betekent dat de portofoon automatisch een signaal uitzendt als deze plotseling een vreemde beweging maakt (bijvoorbeeld valt of plotseling in horizontale toestand belandt). Tot slot heeft digitale portofonie een eigen frequentie. Daardoor kan het niet meer gebeuren dat een organisatie last heeft van andere bedrijven in de omgeving die op hun frequentie zitten.

Richard werd erg enthousiast van het referentiebezoek dat hij bij Hoogvliet aflegde: “De situatie is erg vergelijkbaar met die van ons. Digitale portofonie werkt daar uitstekend en bovendien waren zij erg tevreden over de partij die het daar heeft geïmplementeerd: Axians.”

“Door het goede advies van Axians staat hier nu een digitale portofoonoplossing waarmee we zijn voorbereid op de toekomst

Richard Joosten, manager maintenance & facility in het DC van PLUS

KISS als harde eis

Eén en één is twee. Een telefoontje aan Axians was voldoende voor een gesprek. Daarin maakte Richard meteen duidelijk dat hij geen behoefte had aan allerlei toeters en bellen. “Digitale portofonie biedt heel veel mogelijkheden. Je kunt het bijvoorbeeld integreren op een smartphone of zelfs een smartwatch. Ik wilde echter een super simpele en eenduidige oplossing. Want als ik één ding heb geleerd in al die jaren dat ik in dit vak werk dan is het wel: zodra het om kritische communicatie gaat, moet je het zo eenvoudig mogelijk houden. Het KISS-principe: keep it stupid simple. Dat wil in dit geval zeggen: één apparaat met één duidelijke functie en een noodknop.”

Omdat het om kritische communicatie gaat was een andere belangrijke eis om de radiocommunicatie volledig gescheiden te houden van het datanetwerk.

Man down-functie

Axians heeft de inrichting van het huidige DC goed bekeken, een dekkingsmeting gedaan en heeft inzage gekregen in de toekomstplannen van PLUS. Op basis daarvan is een goed coverageplan gemaakt en is een portofoonstelsel ontworpen dat nu en in de toekomst voldoet aan de eisen. Op die manier voorkomt PLUS dat de dekking minder wordt als er nieuw staal in het pand wordt verwerkt.

Ook is goed gekeken naar de behoeften van de verschillende gebruiksgroepen. Die zijn grofweg in te delen in vier doelgroepen: de logistiek medewerkers, BHV'ers, bewakers en technisch medewerkers van een externe partij die alle mechanische installaties onderhoudt. Richard: “Vooraf voor die laatste groep is veiligheid een cruciaal thema. Zij moeten soms in twintig meter hoge kranen klimmen om werkzaamheden te verrichten. Daarom is voor ons de ‘man down’-functionaliteit cruciaal: als er een ongeluk gebeurt, weten we dat direct. Dat is belangrijk als iedere seconde telt.”

Om te voorkomen dat er een alarm afgaat als iemand de portofoon per ongeluk laat vallen of 'm gewoon even weglegt, geeft de portofoon eerst een vooralarm dat de gebruiker kan wegdrukken als het loos alarm is.

Uitgifte en beheer van portofoons

Ook over het beheer heeft hij goed nagedacht. “Tot nu toe heb ik alleen maar gezien dat portofoons handmatig worden uitgegeven. Dat vergt een hele administratie, want je moet goed bijhouden wie welke portofoon in gebruik heeft. Ik had wel eens vending machines gezien voor technische apparaten en dacht: bestaat er ook niet zo'n machine voor portofoons?” Het antwoord was: nee. Maar Richard heeft een innovatieve mindset en creatieve geest.



Hij zat niet bij de pakken neer, maar ging aan de slag. “Ik heb contact gezocht met een technische groothandel die een bestaande vending machine kon ombouwen tot apparaat om portables uit te geven.” Dat was nog niet eenvoudig, want de portables moeten om de zoveel tijd worden opgeladen. Gelukkig kon een bestaande vending machine zo worden aangepast dat deze portables kan innemen, opladen en uitgeven.

Dat is even een investering, maar eentje die zich snel terugverdient, vertelt hij. “Wij leasen de vending machines. De kosten per maand zijn lager dan wanneer we een medewerker vrij moeten maken voor het beheer van portables. Bovendien maakt een machine geen vergissingen. Zodra een portable wordt ingeleverd, wordt de batterij gecheckt en weet de machine precies hoe lang die aan de lading moet voordat hij voor een nieuwe dienst kan worden uitgegeven. Tot slot merken we dat gebruikers zorgvuldiger met de apparatuur omgaan. Ze voelen zich verantwoordelijk om de portable weer netjes in te leveren in de machine.”

Toekomst

Digitalisering helpt ook om inzichtelijk te krijgen wat de beste oplossing is voor schaarste. Richard: “Omdat we groeien, lopen we tegen de grens aan

van het huidige aantal portables. Vooral tijdens ploegwissels ontstaat een dreigend tekort. Portables die worden ingeleverd moeten immers soms eerst aan de lading voordat ze opnieuw kunnen worden gebruikt. Omdat we alle data digitaal bij de hand hebben, hebben we inzichtelijk dat het niet zozeer het aantal portables is waar de schoen knelt, maar de batterijduur. We denken daarom nu na over een batterijoplossing.” Inzicht in de juiste data draagt dus niet alleen bij aan een kostenefficiënte, maar ook duurzame oplossing. De groeiende vraag naar portofonie wordt onder meer veroorzaakt doordat productiemangers zien hoe goed portofonie werkt. Richard: “Zij zien het gemak en willen ook graag op die manier communiceren. We willen niet alle verzoeken klakkeloos in, dat hangt helemaal af van de situatie. We gebruiken portofonie alleen voor kritische communicatie; het is geen speeltje dat we zomaar aan iedereen ter beschikking stellen.”

Sparringpartner

Over de begeleiding door Axians tijdens het hele traject is hij zeer te spreken. “Ze hebben goed geluisterd naar onze wensen en hebben een oplossing gerealiseerd die precies voldoet aan onze behoeften. Ik heb Axians ervaren als een goede sparringpartner: ze denken mee, stellen

kritische vragen en letten op detailniveau op zaken waar we zelf niet aan hebben gedacht. Je merkt gewoon dat ze veel ervaring hebben met portofonie. Ik geef ze als rapportcijfer een dikke 8.”

Hij denkt dat Axians makkelijk toe kan groeien naar een 9. “Na afronding van het implementatieproject is alles overgedragen naar de beheerorganisatie. Die medewerkers kennen ons nog niet zo goed. Dat is logisch, maar dat is soms lastig omdat we best veel vervolgvragen hebben. De situatie in ons DC verandert namelijk continu en daar moet de portableoplossing op worden aangepast. Wij zijn innovatief en groeiend bedrijf, we staan nooit stil. Beheer is bij ons dus geen kwestie van puur de bestaande situatie goed onderhouden, maar ook van meedenken en meegroeien. Zodra de beheerorganisatie van Axians ons goed kent, ben ik ervan overtuigd dat zij net zo kritisch meedenken als de rest van het Axians-team heeft gedaan toen ze de oplossing bij ons implementeerden.”

Want het succes valt of staat voor PLUS met proactief advies, tijdens de design- maar ook tijdens de beheerfase. Richard besluit dan ook: “Door het goede advies van Axians staat hier nu een digitale portableoplossing waarmee we zijn voorbereid op de toekomst.”