



*‘Als de tsunami over de steeds ondieper wordende continentale plaat reist worden de golven in elkaar gedrukt: de golven worden daardoor steeds hoger’*

## Kwantitatieve metingen en kwalitatieve storingsbriefjes (Non-Conformity)

- 1) **Signaleren in het ict systeem (OIS) van Schwartzmans bv of via het realtimescherm (ToDo scherm vanuit de software) of er orders niet bevestigd zijn door de leverancier of als de bevestigde plandatum ver in de toekomst ligt ten opzichte van de gewenste leverdatum van Schwartzmans bv. Deze gewenste datum is vooraf met de leverancier afgesproken.**
- 2) **Order in ict systeem opzoeken en bekijken.**
- 3) **Communiceren met leverancier (95% bellen en 5% mailen).**
  - Dialoog met leverancier, het resultaat een antwoord waar Schwartzmans bv (SWM) het proces tot levering aan klant mee kan vervolgen --> **ga naar punt 7**
  - Dialoog met geen antwoord - leverancier beloofd er zsm op terug te komen --> **ga naar punt 4**
- 4) **Bewaken van je storingsmelding of de leverancier er wel op terug komt.**
  - Leverancier komt zoals beloofd proactief binnen de afgesproken tijd met een antwoord --> **ga naar punt 7**
  - Leverancier reageert niet proactief binnen de afgesproken tijd --> **ga naar punt 5**
- 5) **Bellen van de leverancier en hopelijk dezelfde contactpersoon om te proberen een antwoord af te dwingen.**
  - Dialoog met als resultaat een antwoord waar SWM verder mee kan --> **ga naar punt 7**
  - Dialoog met geen antwoord - leverancier beloofd er zsm op terug te komen --> **ga naar punt 6**
- 6) **Doordat we geen antwoord krijgen dienen we onze accountmanager te bellen.**
  - Afwachten of de accountmanager wel een antwoord kan bemachtigen waar wij verder mee kunnen.
  - Het komt voor dat de accountmanager ook geen plandatum vanuit zijn eigen organisatie krijgt --> **ga naar punt 8**
- 7) **Het antwoord door de leverancier gegeven is in 99% van de gevallen een latere leverdatum dan dat we vooraf met de leverancier afgesproken hebben.**
- 8) **Klant bellen om teleurstellende mededeling te bespreken.**
  - In 90% van de gevallen wil de klant de order splitsen zodat de meerderheid van zijn bestelling tijdig binnen is. Rest gaat op back-order --> **ga naar punt 12**
  - Klant wil graag een alternatief --> **ga naar punt 9**
- 9) **Alternatief uitzoeken.**
- 10) **Bellen met gegevens en prijzen - hopelijk kan de klant gelijk bevestigen dat het alternatief geleverd mag worden.**
- 11) **Alternatief artikel aanmaken in OIS en toevoegen aan de bestelling van de klant.**
- 12) **Het slecht leverbare Order-gestuurde artikel afbestellen bij de leverancier.**
- 13) **2x inbound.**
- 14) **2x opslaan - of op CD locatie plaatsen.**
- 15) **2x orderpicken.**
- 16) **2x inplannen in route schema.**
- 17) **2x rijden / droppen in een route.**
- 18) **2x factureren of het moet een einde maand verzamel factuur zijn.**
- 19) **Eventueel 2x aanmanen.**
- 20) **2x regel op verschillende bankafschriften verwerken (behalve bij verzamelfactuur).**
- 21) **Monitoring/constatering - Te late levering tov van de bevestigde leverdatum (of tijdstip voor 13.00u als dit is afgesproken).**
- 22) **Leverancier wordt op de leverdag om 15.00u gebeld komen jullie nog?**
  - Ja, gisteren geladen, vandaag wordt nog geleverd.
  - Nee, de order wordt x datum geleverd --> **terug naar punt 8** (grote betrouwbaarheid en imago schade).
- 23) **Doordat de leverancier later levert dan vooraf afgesproken ontstaat er een langere termijn tussen bestelmoment en betaalmoment terwijl al de kosten doorlopen. Ook op voorraad gebied als een klant compleet geleverd wil krijgen en we op 1 artikel dienen te wachten.**
- 24) **Als een artikel geleverd wordt later dan de vooraf afgesproken datum zal het POS ict forecast systeem de safety stock van dit artikel verhogen. Dit zorgt voor extra kosten in extra Ruimte, Rente, Risico en Kapitaalbeslag.**
- 25) **Storingsbriefjes (Non-conformity meldingen) worden handmatig aangemaakt en ingevuld door de persoon die een afwijking constateert en daardoor in actie dient te komen wat eigenlijk overbodig dient te zijn. Deze briefjes moeten dan uiteindelijk ook nog toegevoegd worden aan een database om te dienen als voeding voor toekomstige betere samenwerking in de supplychain.**
- 26) **Gesprekken met allerlei functionarissen van leveranciers om tot een betere samenwerking en performance naar de eindklanten/gebruikers te komen. De eindklant kiest voor het beste totaalplaatje (prijs/kwaliteit, leveringsnelheid, leveringbetrouwbaarheid, nette proactieve dienstverlening, kennis overdracht, et cetera)**

### **NIET MEETBARE SCHADE:**

- 27) **Ontevreden klanten.**
  - Niet meer kopen of minder kopen.
  - Reputatie schade.
- 28) **Kosten die niet expliciet zijn toe te wijzen dienen in de verkoopprijs opgevangen te worden door marge verhoging die de klant moet betalen.**
  - Ontevreden klanten die elders gaan kopen of minder gaan kopen.
- 29) **We dienen met meer personeel te werken dan bij (afgesproken) een goed proces.**
  - Faciliteren van een schone, veilige werkomgeving. Waar ook prettig gewerkt kan worden.
  - Verzekeringen die stijgen bij meer FTE.
  - Ziekte verzuim stijgt correlerend met meer personeelsleden.
  - Meerdere risico's die samen gaan met veel medewerkers.
- 30) **Intern onderlinge irritatie tussen collega's omdat afspraken niet nagekomen worden omdat het oplossen van problemen in de supply chain altijd voorrang heeft.**

**Conclusie: Bovenstaande kosten worden noch door de leverancier of door de klant vergoed!**