GO-VIRTUAL
simplify the complex

Digitalisering als hefboom voor efficiëntie

Samsonite

Het Europese distributiecentrum (EDC) in Oudenaarde vormt het kloppend hart van de logistieke operaties van Samsonite Europe. Elk jaar komen er miljoenen koffers, rugzakken en accessoires voorbij, bestemd voor zowel consumenten als retailpartners over heel het continent. De complexiteit van die logistieke operatie stelde de organisatie voor een herkenbaar probleem: de personeelsplanning was niet langer houdbaar.

Warehouse manager Nick Van Eetvelde noemt het zijn droom om bij de operations niet langer een beroep te hoeven doen op Excel.

Samsonite Europe kiest voor **slimme personeelsplanning**

Het Europese distributiecentrum van Samsonite in Oudenaarde verwerkt dagelijks gemiddeld dertig containers met volumineuze goederen, gespreid over vijf interne magazijnen en twee externe locaties. In totaal werken er 180 mensen, verdeeld over drie ploegen. Hun taken lopen uiteen: van het lossen van containers en intern transport, tot onderhoud en het picken, verpakken en verzenden van goederen. Daarnaast vragen klanten almaar vaker om de koffers te personaliseren, wat extra complexiteit toevoegt aan de operaties.

Tot september 2024 gebeurde de personeels-planning volledig handmatig in Excel. “Een heel foutgevoelige manier van werken”, vertelt Nick Van Eetvel de, warehouse manager van het EDC. “Het leidde tot veel ad-hoc communicatie tussen teamleiders, HR en uitzendbureaus.” Vooral het inplannen van tijdelijke werkkrachten en studenten verliep stroef. “Het kwam vaak voor dat teamleiders bij de start van de shift niet wisten wie er effectief zou opdagen. Studenten en interimmedewerkers meldden zich aan bij de receptie, zonder dat ze wisten waar ze moesten zijn. Het leidde tot frustraties en tijdverlies.”

Het Europese distributiecentrum van Samsonite in Oudenaarde verwerkt dagelijks gemiddeld dertig containers met volumineuze goederen.

Skills, rotatie en planning per volume

Welke oplossing kon structuur brengen in die chaos? De keuze viel op het planningsplatform Solutio van Go-Virtual. “We waren vooral op zoek naar een partner die aan de basis al een goede oplossing bood, maar bereid was in te gaan op onze noden en maatwerk kon bieden”, aldus Nick Van Eetvelde. Solutio zorgt voor een geautomatiseerde planning die niet alleen rekening houdt met afwezigheden, maar ook met het vaardigheidsniveau van medewerkers, beschikbaarheden en rotatievoorkeuren.

“Alle medewerkers, ook tijdelijke werkkrachten, krijgen bij de ‘onboarding’ een digitaal profiel waarin hun competenties, bepaalde certificaten en afdelingsspecifieke vaardigheden opgenomen zijn”, gaat de warehouse manager verder. “Vaardigheden zijn bijvoorbeeld het bedienen van een heftruck, werken in een specifiek magazijn of ervaring met personalisatie. De software maakt een onderscheid tussen hoofdvaardigheden en aanvullende skills, en gebruikt die hiërarchie om mensen op de juiste taak te plannen.” Vooral een efficiëntere en eenvoudigere rotatie was een belangrijk criterium. Vroeger noteerden planners handmatig wie waar en wanneer werkte. Solutio zorgt voortaan voor automatische rotatie op basis van vooraf ingestelde voorkeuren en rotatieplannen. “We geloven sterk in polyvalentie en willen vermijden dat mensen jarenlang op dezelfde plek blijven. Nu kunnen we dat automatisch en transparant organiseren.”

Nick Van Eetvelde haalt aan dat, verspreid over het jaar, zo’n tweehonderd verschillende studenten in het EDC aan de slag zijn. “In het verleden hadden we weinig overzicht van welke student in welk jaar op welke taak of operatie had gewerkt. Nu vallen we eenvoudig terug op de historiek: het systeem registreert exact in welk magazijn een student actief is geweest en welke competenties die heeft opgebouwd. Dat biedt ons een veel beter overzicht en maakt het mogelijk om mensen gerichter in te zetten of hun de juiste opleiding aan te bieden.”

AI als motor van voorspelbaarheid en optimalisering

Een volgende stap bestaat erin de planning niet alleen te baseren op personeelsdata, maar ook op de verwachte workload. “Momenteel geven we manueel in hoeveel mensen we denken nodig te hebben per zone, maar we willen evolueren naar een systeem waarin de software zelf voorspelt hoeveel medewerkers nodig zijn voor de geplande workload, inbound en outbound.” De software voorziet daartoe in AI-functionaliteit. Stel dus dat 600 koffers om een opschrift vragen, dan moet de software op termijn inschatten hoeveel medewerkers nodig zijn om die opschriften te voorzien, welke skills zij nodig hebben en hoe ze best verspreid zijn over de shifts. Dankzij dynamische herplanning vangt het team afwijkingen, zoals pieken of onverwachte afwezigheden, sneller en preciezer op.

“We willen evolueren naar een systeem waarin de software zelf voorspelt hoeveel medewerkers nodig zijn voor de geplande workload.”

Dankzij dynamische herplanning kan Samsonite afwijkingen, zoals pieken of onverwachte afwezigheden, sneller en preciezer opvangen.

Daarnaast draagt Solutio bij aan het reduceren van menselijke fouten. “In Excel kwam het al eens voor dat iemand per ongeluk twee keer ingepland stond, of dat een medewerker op een taak stond die hij eigenlijk niet mag uitvoeren. Nu zorgt het systeem ervoor dat zulke fouten niet meer voorkomen.” De combinatie van het zelflerend vermogen, planning op basis van capaciteiten en integratie met realtime data maakt de oplossing geavanceerder dan een klassiek planningspakket. Voor Samsonite is de software een intelligent beslissingsinstrument dat toelaat flexibel, accuraat en toekomstgericht te werken.

Implementatie gedragen door de werkvloer

De invoering van Solutio verliep volgens Nick Van Eetvelde relatief snel en zonder noemenswaardige problemen. “Zes maanden na de beslissing waren we live met de basisversie. De echte sleutel tot succes lag bij onze key user Evelien Van de Velde, die het project van a tot z heeft getrokken.” Samsonite had haar specifiek voor dit project aangetrokken omwille van haar IT-achtergrond. Zij fungeerde als de brug tussen de operations en de ontwikkelaars: ze verzamelde feedback van de werkvloer, begeleidde de uitrol en voorzag teamleiders van tekst en uitleg.

“Zes maanden na de beslissing waren we live met de basisversie zonder noemenswaardige problemen.”

Na drie maanden verzamelde het team van Nick Van Eetvelde updates en verbeterpunten, met de bedoeling die gebundeld aan te pakken zodat voortdurende wijzigingen de stabiliteit van het systeem niet zouden verstoren. In dat verband is Nick Van Eetvelde vooral lovend over de communicatie met de softwareleverancier: “Geen logge helpdesk, maar directe lijnen met mensen die onze context en operations kenden. Dat maakte echt een verschil”, meent hij.

Transparantie en rust

De grootste meerwaarde zit volgens Nick Van Eetvelde in de gecreëerde rust en overzicht. Teamleiders loggen in en zien meteen wie er beschikbaar is, waar er afwezigheden zijn en welke mensen ingepland staan. Door een rechtstreekse koppeling met het tijdsregistratiesysteem, is in real time zichtbaar wie effectief ‘ingeklokt’ is. Op de vloer hangt een scherm dat toont waar elke medewerker naartoe moet. “Vroeger stonden mensen ’s ochtends in de rij om te vragen waar ze moesten werken. Nu zien ze het meteen. Er zijn geen dubbel geplande medewerkers meer of afdelingen zonder bezetting. Dat klinkt allemaal evident, maar het is een wereld van verschil als je weet van waar we komen.”

Door een koppeling met het HR-platform is ook de samenwerking met de uitzendbureaus sterk verbeterd. Iedereen werkt met dezelfde actuele gegevens, want aanvragen verlopen rechtstreeks via Solutio. “Vroeger stuurden we tot ’s avonds laat mails met updates, waardoor niet iedereen op tijd op de hoogte was. Vandaag is dat overbodig”, licht Nick Van Eetvelde toe. In de toekomst zal er nog een functie bijkomen waarmee medewerkers per sms te horen zullen krijgen op welke afdeling of voor welke taak ze de volgende dag zijn ingepland.

Focus op kerntaken

De digitalisering vertaalt zich in minder fouten, minder frustratie en meer tijd voor de essentie: de logistieke operaties zelf. “Het systeem neemt de administratie over, zodat teamleiders zich kunnen focussen op de aansturing van hun mensen en het bewaken van de kwaliteit.” Voor de operatoren zelf is er in hun dagelijkse routine weinig veranderd: verlofaanvragen blijven via het gekende tijdsregistratiesysteem lopen. Wat wel veranderd is, is de voorspelbaarheid en de duidelijkheid: “Iedereen weet beter en sneller waar hij heen moet en voor welke taak.”

Een bijkomend voordeel is dat verlofaanvragen vanaf nu gekoppeld zijn aan capaciteitsgroepen. “We hebben ingesteld dat maximaal een derde van het personeel op hetzelfde moment verlof mag nemen, maar dan wel evenwichtig verdeeld over de verschillende functies”, vertelt Nick Van Eetvelde. “Zo vermijden we dat bijvoorbeeld alle heftruckchauffeurs tegelijk afwezig zijn.”

Van planning naar onderhoud

Dat Samsonite Europe ambitieus is op het vlak van digitale transformatie, blijkt uit de plannen om later dit jaar ook de productie- en assemblageafdelingen in Solutio te integreren. Alle planningsactiviteiten zullen dan op één platform plaatsvinden. “Die afdelingen plannen vandaag nog op papier en willen mee aansluiten op deze digitale oplossing”, weet Nick Van Eetvelde.

Daarnaast behoort een extra module voor onderhoudsregistratie tot de toekomstplannen. “Techniekers zouden met een draagbaar toestel een machine kunnen scannen, werkzaamheden registreren en zo een digitale historiek opbouwen. De module zit standaard in de software van Solutio, maar we gebruiken ze vandaag nog niet. Ook daar geldt: geen Excel of papierwerk meer, maar gestructureerde data waarop je kunt steunen.” Solutio zal dus almaar meer naar een centrale schakel in de operaties evolueren. Wel moet volgens Nick Van Eetvelde alles functioneel blijven: “We digitaliseren met een doel. Niet omdat het moet, maar omdat het ons helpt om beter, juister en efficiënter te werken.”

Lessen voor de sector

Wat raadt Nick Van Eetvelde andere logistieke spelers aan? “Begin met een duidelijke visie. Voor ons was dat: weg van Excel, richting transparantie en automatisering. Zoek vervolgens een partner die luistert naar je noden. En ten slotte: zorg voor een key user die de brug vormt tussen operations en IT. Ik kan niet genoeg benadrukken hoe cruciaal Evelien Van de Velde was voor het slagen van onze digitale transformatie.” Dat die transformatie loont, is duidelijk: “We maken minder fouten, hebben minder mails en vergaderingen nodig, en starten elke dag met een duidelijk zicht op wie wat gaat doen. Dat brengt rust, wat zich vertaalt in betere prestaties.”

Bron: Value Chain Management (oktober–november 2025).

Een op termijn AI-gestuurde planning brengt overzicht, rust en precisie in de logistieke operatie van Samsonite.

+32 50 28 10 42
sales@go-virtual.com
www.go-virtual.com