

Eindrapportage fase 1 project opschaling samenwerking Teamtrans - Fietskoeriers	
Projectmanager Menno Lambooij	Rapportageperiode Januari – mei 2020
Fase Einde fase 1	Projectcode --
Paraaf PM	Datum 8 mei 2020
Inhoud <ol style="list-style-type: none"> 1. Personele bezetting van het projectteam “opschaling” 2. Stand van zaken ICT (koppeling van systemen) 3. Stand van zaken aansluitingen 4. Praktische evaluatie van aansluitingen 5. Realisatie: Facts and figures 6. Lessons learned 7. Doelstellingen 2020 <p>Toelichting:</p> <p>1. Taakverdeling en afspraken</p> <p>Binnen het projectteam zijn de afgelopen maanden een aantal wijzigingen geweest. Zowel Willem Boverhof als Tom Kootstra hebben de organisatie van Fietskoeriers.nl verlaten. Respectievelijk Nick Dokman en Marco Eerkes hebben hun rol overgenomen. Zie onder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Willem Boverhof (Fietskoeriers.nl - communicatie) - [Weg bij Fietskoeriers.nl] <ul style="list-style-type: none"> ○ Rol opgepakt door: Nick Dokman • Tom Kootstra (Fietskoeriers.nl - operatie) - [Weg bij Fietskoeriers.nl] <ul style="list-style-type: none"> ○ Rol opgepakt door: Marco Eerkes (bedrijfsleider Cycloon Zwolle) • Thomas van Maanen (Fietskoeriers.nl - ICT) • Peter Korpershoek (Tielbeke – projectleider Tielbeke) • Eric van den Beld (Tielbeke – operatie) • Erik Heijstek (Teamtrans – ICT) <ul style="list-style-type: none"> ○ Na realisatie van de systeemkoppeling minder prominent aanwezig, maar bereikbaar voor de systeemtests en in geval van problemen. • Menno Lambooij (projectleider opschaling) <p>Het projectteam heeft elke 2 a 3 weken contact met elkaar, veelal via conference calls. Er is gewerkt aan de hand van een actielijst, die na ieder overleg wordt geupdate.</p> <p>2. Stand van zaken ICT (koppeling van systemen)</p> <p>Het opschalen van het stadslogistieke project naar meerdere steden leek een valse start te hebben</p>	

vanwege belemmeringen op IT-gebied. Het stroomlijnen van de IT bleek voor dit project een serieuze uitdaging. Voor elke nieuw aangesloten stad zou een nieuwe connector geconfigureerd moeten worden (2-3 weken levertijd per stuk) die zendingdata tussen systemen van Teamtrans en Fietskoeriers.nl moest uitwisselen. Na installatie van 3 connectoren bleek de benodigde servercapaciteit al tegen de limieten aan te lopen, waardoor ook deze capaciteit opgeschaald moest worden en voor extra onvoorziene kosten zou zorgen.

Om het project niet in gevaar te laten brengen is daarom de gekozen oplossing heroverwogen en gezocht naar een duurzame en schaalbare oplossing. De oplossing kon worden gevonden door middel van een relatief kleine aanpassing in de configuratie, waardoor nog maar één connector gebruikt hoefde te worden en de benodigde servercapaciteit binnen de marge bleef. De vertragende factor die de IT was in dit project was daarmee opgelost.

3. Stand van zaken aansluitingen

In de afgelopen periode is een aantal samenwerkingen tussen Teamtrans vervoerders en Fietskoeriers gerealiseerd. Daarnaast lopen de voorbereidingen bij de meeste overige Teamtrans leden om samen te gaan werken met een Fietskoerier partner gestart.

De status anno mei 2020 is in onderstaand overzicht weergegeven:

#	Teamtrans leden	Stad
1	Tielbeke Transport (Lemelerveld)	Zwolle
2	De Graaf Logistics (Oosterhout)	Den-Bosch
3	Expeditie Thijs (Weert)	Eindhoven
4	Wesseling Transport (Sassenheim)	Den Haag
5	Portena/Bulstra (Drachten Groningen)	Groningen
6	Visser (Duiven)	Arnhem
7	Gebr. Van Eck (Veenendaal)	Amersfoort
8 !!	Beentjes Veldhuizen Transport BV (Zaandam)	Amsterdam
9	FOX Group (Rotterdam)	Rotterdam
10	Beentjes Transport BV (Heerhugowaard)	Geen
11	Naeye Transport	Geen

Legenda

Rood	Niet
Oranje	In behandeling
Groen	Gerealiseerd

Na de succesvolle pilotfase van Tielbeke zijn De Graaf Logistics (Oosterhout) en Thijs (Weert) live gegaan in de samenwerking met Fietskoeriers.nl. De livegang heeft relatief lang geduurd door de problemen met het koppelen van beide systemen. Toen de problemen waren opgelost en de werkwijze definitief bepaald is, zijn de samenwerkingen snel tot stand gekomen. Na De Graaf Logistics en Thijs was ook Beentjes Veldhuizen Transport klaar om te starten met Cycloon in Amsterdam. Het faillissement van Beentjes Veldhuizen gooide echter roet in het eten. Met Wesseling, Portena/Bulstra en Visser zijn inmiddels gesprekken gevoerd. Zij hebben aangegeven graag hulp te krijgen om de samenwerking met de aangewezen Fietskoerier op te gaan zetten.

De FOX Groep in Rotterdam is als laatste partner tot het Teamtrans toegetreden. Zij blijken voorsnog moeite te hebben zich aan te passen aan de werkwijze en minimale servicegraad van het netwerk. Om deze reden is even geen verdere inspanning geleverd om de samenwerking met

Fietskoeriers in Rotterdam op te zetten.

4. Praktische evaluatie van aansluitingen

Op basis van de Tielbeke pilot en de eerste aansluitingen is door het projectteam een stappenplan opgezet om de begeleiding van de op te zetten samenwerkingen gestructureerd aan te pakken.

De werkwijze is weergegeven in onderstaande overzicht:

#	Acties	Actie projectlid	Actie partners
1	Nieuwe partner warm maken voor start	Peter/Menno	-
2	Postcodegebieden afstemmen	Nick	-
3	Operationele afspraken maken	Marco/Menno	Planner TT-lid + Planner FK
4	Samenwerkingsovereenkomst tekenen	Menno	Directie TT-lid + Directie FK
5	Ketentest in productieomgeving	Erik Thomas	Planner TT-lid + Planner FK
6	Operationele test I2 - Dabba	Erik/Thomas	Planner TT-lid + Planner FK
7	Terugkoppeling operationele test ICT, TT-lid, FK	Menno	
8	Datum livegang bepalen	Marco/Menno	Planner TT-lid + Planner FK
9	Marketingcommunicatie	Marketing	Directie TT-lid + Directie FK
10	Live		

Het warm maken van de Teamtrans leden is inmiddels wel gedaan. De samenwerking met Fietskoeriers is inmiddels ook een vast agendapunt bij de overlegstructuren (directie, operationeel) van Teamtrans.

De systeemwerking tussen het TMS van de vervoerder en het platform I2 van Teamtrans is beschreven in een document. Ook de operationele werkwijze voor het uitwisselen van zendingen is vastgelegd in een werkprocedure. Desondanks is de praktische afstemming tussen Teamtrans partner en Fietskoerier depot van essentieel belang gebleken (punt 3).

Voordat er daadwerkelijk samengewerkt kan worden, vindt er tussen de Teamtrans partner en Fietskoerier een kennismakingsgesprek plaats. Hier zijn de operationele mensen van beide partijen aanwezig. De belangrijkste onderwerpen die tijdens de gesprekken besproken zijn, worden hieronder toegelicht:

- **Controle op postcodegebied**

Tot nu toe wilde men eerder met een kleiner gebied beginnen dan het volledige postcodebereik volgens opgave. Met name vanuit de Fietskoeriers is men bang voor grote aantallen vanaf het begin.

- **Tijdsleveringen**

Veel zendingen vanuit de Teamtrans leden hebben een tijdslevering. Het bleek bij iedere aansluiting een belangrijk punt van discussie. De meeste depots van Fietskoeriers.nl bieden aan om zich te houden aan de meegestuurde tijdsafspraken.

- **Maximaal aantal colli per zending**

Er is in de overeenkomst wel vermeld wat de maximale afmetingen zijn. De vraag is gesteld of er een maximum zit aan het totaal aantal goederen per zending. Ervan uitgaande dat hier geen extreme uitschieters inzitten, is besloten om dit gewoon in de praktijk te controleren en af te stemmen.

- **Wat te doen als de gegevens niet kloppen?**

Via de diverse kanalen binnen Teamtrans zijn de operationele ervaringen van Tielbeke onder de meeste Teamtrans leden verspreid. Hieruit kwam duidelijk naar voren, dat de zending gegevens vaak niet volledig zijn of zelf niet juist zijn. Belangrijk is dan, wat de Fietskoerier partner doet als blijkt dat de maximale afmetingen of het uiterlijke gewicht zijn overschreden. In de praktijk wordt in zo'n geval beoordeeld of de zending wel of niet geleverd kan worden. Zo niet, dan gaat deze terug naar het Teamtrans depot.

- **Zendingen van buiten het Teamtrans netwerk**

De Graaf Logistics zit bijvoorbeeld ook in een ander netwerk: DHB. De vraag is gesteld, of de fietskoerier ook zendingen uit andere netwerken kan afleveren. Van belang is ook vooral of dat administratief goed verwerkt kan worden, omdat de zending wel via het Teamtrans wordt aangeleverd. Tot dusverre zijn alleen nog Teamtrans zendingen aangeboden.

- **Gevaarlijke stoffen / ADR-plichtig**

Kunnen de fietskoeriers ook gevaarlijke stoffen bezorgen? Bijvoorbeeld een blik verf? Vooralsnog is besloten om deze goederen niet uit te wisselen met Fietskoeriers.nl.

- **Aanleveren van lijst met zendingen**

Het tijdstip waarop de lijst met af te leveren zendingen uiterlijk bij het Fietskoerier depot moet zijn, verschilt per vestiging. Eén en ander hangt samen met de aanwezigheid van personeel, het tijdstip van plannen en het schema van (vaste) distributieroutes. In de operationele afspraken is een tijd aangehouden van 08:00 uur 's ochtends.

- **Tijden voor aanlevering op depot**

Er blijken per depot verschillen te zijn in openingstijden en aanwezigheid van personeel. Dit moet in alle gevallen goed afgestemd worden. Als de Teamtrans vervoerder de goederen eerder dan opening af wil leveren, dan kan dit in de meeste gevallen opgelost worden door een sleutel van het depot beschikbaar te stellen.

- **Welke contacten bij afwijkingen?**

Er blijkt door alle partijen behoefte aan een contactmatrix. Tijdens het overleg worden de contactgegevens van de medewerkers van beide partijen uitgewisseld: operationeel, ICT en financieel.

Zoals eerder al aangegeven, zijn er ondanks de operationele afspraken nog altijd wel uitdagingen. Nog te vaak worden er bij Teamtrans leden colli voor Fietskoeriers ingedeeld, die volgens het systeem aan de maximale afmetingen en gewicht voldoen, maar na fysieke controle op het crossdock toch niet mee kunnen. Dit maakt het alsnog een bewerkelijk proces. Het heeft de Teamtrans leden echter nog meer doen beseffen, dat betrouwbaarheid en volledigheid van zendingdata absolute prioriteit heeft. Het is daarom één van de actiepunten, die tijdens het operationeel Teamtrans overleg stevast op de agenda staat.

5. Realisatie: Facts and figures

In onderstaand overzicht staan de gerealiseerde aantallen vanaf de livegang van de samenwerking.

TT partner	FK partner	Start	# zendingen	Gem. # zendingen / week	CO2-besparing (kg)
Tielbeke	Cycloon Fietskoeriers Zwolle	08-01-19	4797	58	4797
Expeditie Thijs	Tour de Ville Eindhoven	25-10-19	1983	73	1983
De Graaf Logistics	Shortcut Den Bosch	17-01-20	862	55	376
TOTAAL			7642	186	7156

Deze drie Teamtrans leden, die wekelijks zendingen uitwisselen met Fietskoeriers.nl, hebben onlangs een certificaat met de gerealiseerde data ontvangen. Doel van het certificaat is om de bespaarde CO2 uitstoot duidelijk te maken. De volledige 3 certificaten zijn als bijlage toegevoegd.

BESPARING DOOR POST EN/OF PAKKETTEN MET DE FIETS EN GROENGASAUTO OP TE HALEN EN TE BEZORGEN:



DEZE BESPARING STAAT GELIJK AAN

181 MINUTEN DOUCHEN!



WIJ FIETSEN OP BRUINE BOTERHAMMEN



HET AANTAL FULLTIME SOCIALE BANEN DAT ONZE SAMENWERKING OPLEVERT: 0,15

Cycloon maakt met een mooie vergelijking (zie hierboven) het belang van CO2 reductie duidelijk. Deze gegevens gaan ook ingezet worden om de overige Teamtrans leden spoedig aan te sluiten.

6. Lessons learned

Op basis van de gerealiseerde samenwerkingen is inmiddels meer dan voldoende geleerd om het vervolg van de opschaling soepeler te laten verlopen.

De belangrijkste “lessons learned” zijn:

1. Niet eerste focus op financieel gewin

Het is niet zo moeilijk om de eerste uitwisselingen tussen Teamtrans en Fietskoeriers in negatieve zin door te rekenen. Zeker als het in eerste instantie nog om beperkte uitwisseling gaat. Visie op de toekomstige beleving van stedelijke gebieden, meer lange dan korte termijn, blijkt voor operationele mensen lastig. De rol van directie en management is hierin belangrijk. Argumenten waarvoor de directie gevoelig is: groen/duurzaam ondernemen, CO2 reductie, alternatieve vervoerswijze, bundelen.

2. Operationele rust

De grootste tegenwerking komt voort uit de angst om het, veelal soepel lopende, operationele proces bij planners en crossdock medewerkers te verstoren. Binnen het lopende Teamtrans netwerk wordt met fietskoeriers.nl een extra netwerk toegevoegd, wat vooral in de beginfase zorgt voor een andere werkwijze. Goede begeleiding met de uitgeschreven werkprocedure en contact met collega's uit het netwerk die al gestart zijn, is hier essentieel.

3. Zorg voor juiste interne communicatie binnen Teamtrans

Er zijn nog altijd operationele uitdagingen, meestal veroorzaakt in de administratieve organisatie omdat de zending gegevens niet goed zijn. Tijdens de pilot van Tielbeke kwamen deze praktische ervaringen soms wat negatief over bij de overige Teamtrans leden. Dit zorgde voor weerstand. Het is ook zeker van belang om de successen onderling te delen.

4. ICT mag geen belemmering zijn

Gedurende de eerste implementaties is de koppeling tussen de systemen van Teamtrans en Fietskoeriers niet goed gebleken. Functioneel niet volledig (eerste geen juiste terugkoppeling van ETA's en POD's, vertraging in uitwisseling, administratief onjuiste verwerking van multi-collo zendingen, etc.) Dit bleek niet goed getest. De vertraging die hierdoor ontstond, heeft zeker invloed gehad op het enthousiasme van de betrokkenen.

5. Resultaten laten zien

Met de juiste analyse van de beschikbare zending gegevens moet de betrokkenen eerder en vaker geïnformeerd worden over de behaalde resultaten.

6. Ontzorgen van de Teamtrans partners

De praktijk heeft uitgewezen dat men de samenwerking op wil zetten, maar dat er praktisch gezien altijd redenen worden aangedragen om het uit stellen. In ieder geval zijn de volgende zaken naar voren gekomen: Vakantieperiode, interne projecten (bijv. een TMS implementatie of integratie van een ander bedrijf), drukte, ziekte bij medewerkers. Sommigen gaven ook aan, dat men eerst een succesvolle samenwerking bij een collega wilde zien. Inmiddels is de werkwijze dermate uitgewerkt, dat er qua inspanning aan beide kanten niet veel meer nodig is om de samenwerking tot stand te brengen.

7. Leden helpen elkaar

De Teamtrans leden, die inmiddels samenwerken met Fietskoeriers, hebben aangeboden hun collega's te helpen bij de start van uitwisselen met Fietskoeriers.nl. Ook vanuit Fietskoeriers partners gebeurt dit. Om die reden is bijvoorbeeld Marco Eerkes (bedrijfsleider van Cycloon Zwolle) bij elk kennismakingsgesprek aanwezig.

8. Administratieve organisatie op orde, betrouwbare data is key

Om de fysieke uitwisseling van zendingen als output soepel te laten verlopen, moet ook de input (invoer van gegevens) goed zijn. Deze samenwerking heeft een goede uitwerking op de onderlinge afspraken, optimalisatie van de administratieve organisatie en verdergaande digitalisering.

7. Doelstellingen 2020

De vertragingen op organisatorisch en IT-gebied hebben ervoor gezorgd dat het project nog niet het beoogde resultaat heeft behaald. Dit terwijl alle randvoorwaarden op dit moment voor elkaar lijken te zijn. Door op organisatorisch gebied de nodige extra aandacht en uren te besteden aan dit project moeten er nog een aantal mooie resultaten voor het oprapen liggen:

- Aansluiten Den Haag, Groningen, Arnhem en Amersfoort**
 In de steden Den Haag, Groningen en Arnhem is al het nodige werk verzet om te starten met de uitwisseling van zendingen. Zo is er al kennisgemaakt met beide partijen en zijn operationele afspraken al gemaakt. Van een start is het tot dusverre nog niet gekomen. Nieuwe aandacht hiervoor moet het vuur hier opnieuw aanwakkeren. De uitwisseling met Amersfoort moet nog in z'n geheel worden aangepakt.
- Extra steden voor reeds gestarte Teamtrans partners**
 Een ander punt van aandacht is het opschalen van reeds gestarte Teamtrans partners naar nieuwe steden. De wil om zendingen uit te wisselen is er bij deze partners al, dus opschalen naar nieuwe steden moet goed te organiseren zijn. Hiervoor moet onderzoek gedaan worden naar volumes om daarmee geschikte steden te vinden. Eenmaal gevonden kunnen gesprekken tussen uitvoerende partijen gestart worden en een startdatum bepaald worden.

De komende periode is gericht op het aansluiten van de overige Teamtrans leden. Het gaat om de volgende bedrijven:

#	Teamtrans lid	FK stad	Van start op
1	Wesseling Transport (Sassenheim)	Den Haag	Q2 – 2020
2	Portena/Bulstra (Drachten Groningen)	Groningen	Q3 – 2020
3	Visser (Duiven)	Arnhem	Q3 – 2020
4	Gebr. Van Eck (Veenendaal)	Amersfoort	Q4 – 2020

Deze bedrijven hebben reeds aangegeven graag van start te gaan.

De inspanningen die hiervoor nog zijn, hebben met name betrekking op het toelichten van de werkwijze (operationeel, financieel), het begeleiden van testen in uitwisselen en ondersteuning bij communicatie/marketing.

De risico's voor de komende periode zijn in onderstaande tabel opgenomen.

Categorie: Scope, Budget, Sponsor, Risico, Resources of Voortgang			R = Issue vraagt URGENTE ACTIE A = Alleen deels effectief G = Onder controle		
Categorie	Issue / risico	Benodigde acties	RAG	Wie	Wanneer
Voortgang	Teamtrans leden willen alsnog uitstel	Geen; onderwerp heeft voldoende prio in TT overleg	G	Projectteam	Q2-2020
Voortgang	Beperkte capaciteit	De geselecteerde	G	Menno	Q2-2020

	Fietskoeriers door drukte	Fietskoeriers zijn allemaal klaar om te starten			
Risico	Zendinggegevens niet volledig	Binnen Teamtrans heeft dit reeds prio	G	Teamtrans	Q2/Q3-2020
Scope	Niet alle Teamtrans leden doen mee	Nog niet geconstateerd, blijven monitoren	G	Projectteam	Q2/Q3-2020
Resources	Beschikbaarheid resources bij bedrijven	Werkwijze meer dan voldoende uitgewerkt. Hulp van andere leden ook mogelijk.	G	Menno	Q2/Q3-2020