

GELD VERDIENEN MET LOGISTIEK IN ONDERHOUD EN SERVICE

Alhoewel het begrip servicelogistiek steeds meer aandacht krijgt, blijft het moeilijk voor bedrijven om deze vorm van logistiek binnen hun eigen bedrijf te herkennen en te waarderen. Onderzoeksprojecten (Dinalog) kunnen laten zien waar geld te verdienen valt. Een update.

Bedrijven geven begrijpelijkerwijs meer aandacht en prioriteit aan hun kerncompetenties en dat is servicelogistiek (zo goed als) nooit. Toch gebeurt er veel in deze interessante niche en zijn er veel verbeteringen mogelijk in service, investeringsniveau en kosten. Dinalog biedt diverse mogelijkheden om deze opportuniteiten te gelde te maken.

Kapitaalintensief

Desondanks blijft het een uitdaging om voldoende bedrijven bijeen te brengen om nieuw innovatief onderzoek en ontwikkeling op dit thema van de grond te trekken. Want ook binnen onderhouds- en serviceprocessen is servicelogistiek geen kerncompetentie. In het onderhoud van kapitaalintensieve systemen gaat het vooral om betrouwbaarheid en beschikbaarheid en wordt er dus veel aandacht gegeven aan steeds betrouwbaardere systemen en beter onderhoud. De logistiek staat ten dienste hiervan en onderdelen en tools 'moeten er gewoon zijn'. Binnen B2C servicemanagementprocessen zien we een zelfde fenomeen: het draait om klanttevredenheid en (dus) uptime van de systemen.

De B2B servicemarkt besteedt al veel langer aandacht aan beschikbaarheid van reservedelen en tools tegen acceptabele (voorraad) investeringen en kosten. Gezien de enorm hoge stilstandskosten van de kapitaalintensieve systemen bij de klant én de hoge prijzen van spare parts, loont het om te investeren in een professionele beheersorganisatie, dito IT-systemen en (tactisch) planners. Ook in het onderhoud van kapitaalintensieve systemen in de aerospace en railmarkt (treinen en infrastructuur) is sprake van de combinatie van enorme stilstandskosten en hoge sparepartsprijzen.

Trends

Het plannen van de behoefte aan reservedelen, tools en overige middelen voor (after sales) ser-



vices en onderhoud wordt steeds complexer door de volgende ontwikkelingen:

- Technische systemen worden steeds betrouwbaarder (o.a. door een toename van elektronische systemen ten koste van mechanische, aan slijtage onderhevige systemen);
- Reservedelen worden eveneens steeds complexer en daardoor kostbaarder;
- Toenemende productiviteit van technische systemen en mede daardoor steeds kleinere aantallen (vergelijk een A380 maar met een DC-10 of kijk naar ASML-systemen);
- Stijgende stilstandskosten in combinatie met kleinere marges (vliegmaatschappijen kunnen het zich niet meer veroorloven een vliegtuig stil te hebben staan);
- Steeds grotere druk op geïnvesteerd vermogen en daarmee op het verlagen van voorraden;
- Methoden en technieken voor een optimale planning zijn steeds complexer geworden (de reguliere voorraadmodellen zijn erg ineffectief en inefficiënt voor reservedelen, m.n. voor dure langzaamlopers die wel kritisch zijn voor de werking van het systeem);

GISTIEK E



- Tactische voorraadplanners hebben minimaal een HBO werk- en denkniveau nodig en zijn steeds schaarser op de arbeidsmarkt.

Voorspelmethoden

Het onderzoek bij Dinalog onder het thema servicelogistiek is opvallend genoeg (of niet?) een onderhoudsgerelateerd thema: Condition Based Monitoring of Maintenance. Dit onderzoek is gericht op het vergroten van de tijd tussen enerzijds het kunnen vaststellen van een behoefte aan reservedelen en tools en anderzijds het uitvoeren van de daadwerkelijke onderhoudsactiviteit. Daarnaast is dit onderzoek gericht op het vergroten van de planbaarheid en voorspelbaarheid.

Verder wordt er in het kader van het Demonstratieproject Planning Services momenteel onderzoek uitgevoerd naar een raamwerk voor optimaal voorraadmanagement van reservedelen. Daarin trachten de onderzoekers een brug te slaan tussen de enorme hoeveelheid beschikbare wetenschappelijke methoden en technieken voor reservedelenvoorraadmanagement en de dage-

lijkse situatie in Nederlandse bedrijven.

Voorraadplanning

Bij de voorraadplanning van reservedelen dient altijd het hogere doel scherp in beeld te worden gehouden: de beschikbaarheid van de technische systemen. Het gaat dus niet om het realiseren van een bepaalde servicegraad van individuele artikelnummers (itemgerichte voorraadsturing). Het gaat wel om het minimaliseren van de wachttijd van een systeem in onderhoud (preventief of correctief) op onderdelen en/of tools en dit uiteraard tegen minimale voorraden (en kosten). Het verkleinen van de kans op misgrijpen vraagt om een assortimentsgerichte aanpak, waarbij goedkope snellopers zodanige beheersparameters krijgen toebedeeld dat de kans op misgrijpen bijna nul is, terwijl de dure langzaamlopers een grotere kans op misgrijpen kunnen veroorloven. Hier staat echter tegenover dat artikelplanners aan deze artikelen veel meer aandacht schenken met het oog op het realiseren van snelle, transparante en flexibele supplychainoplossingen. Daarnaast trachten zij de toekomstig te verwachten vraag proactief in kaart te brengen

Oplossingen

Naast het uitvoeren van onderzoek worden er onder de vlag van Dinalog ook praktische oplossingen ontwikkeld. Zo is er inmiddels een servicelogistieke control tower ontwikkeld waarin bovengenoemde concepten worden toegepast, zodat klanten zonder extra investeringen in personeel en/of IT een optimale combinatie van service, (voorraad)investeringen en logistieke kosten bereiken. Deze control tower realiseert schaalgrootte op twee vlakken:

- Met één planningsorganisatie wordt de tactische planning uitgevoerd voor meerdere organisaties;
- Indien er sprake is van overlappende assortimenten of dezelfde leveranciers kunnen voorraden worden gedeeld en kan centraal worden ingekocht.

Momenteel is bovendien een nieuw Dinalog Demonstratieproject in de maak waarin het poolen van voorraden tussen verschillende bedrijven wordt uitgewerkt.



Jürgen Donders (44)

Huidige functie:
partner bij Gordian Logistic Experts, een servicelogistiek adviesbureau en dienstverlener

Achtergrond:
Donders is zijn carrière gestart op de Koninklijke Militaire Academie en heeft zich binnen de Luchtmacht en via een breed scala aan opleidingen ontwikkeld tot een specialist op het gebied van service logistiek. Na 16 jaar luchtmacht en 2 jaar Thales is hij 6 jaar geleden gestart bij Gordian. Daarnaast is Jürgen actief binnen de vLm als één van de trekkers van de Community Service Logistiek.

logistiek.nl

Andere expertartikelen vindt u op logistiek.nl/experts