

# REGIE VAN DE SERVICEKETEN IN 2020

VERSLAG 'ONDERWEG NAAR HUIS' BIJEENKOMST

Het servicelogistieke veld verandert in een rap tempo. Nieuwe initiatieven als global control towers, augmented reality, Google Glass en multi-brand 3D shops schieten als paddestoelen uit de grond. Het gaat in de toekomst niet meer om vragen als: welke spare parts leg ik waar neer, of wil je 98 of 100 procent uptime? Nee, technische systemen moeten het altijd doen en daar heb je niet direct spare parts meer voor nodig. Maar welke uitdagingen zijn dan wel aan de orde?

Door: Wendy van Zandwijk

## ONDERWEG NAAR HUIS

De NVSM organiseerde in samenwerking met Gordian een bijeenkomst rondom dit thema, waarbij ook de resultaten van 'High Tech marktonderzoek servicelogistiek' gepresenteerd werden. Deze OWH-bijeenkomst (OnderWeg Naar Huis) vond eerder dit jaar plaats bij Gordian in Utrecht.

## WAAR STAAN WE?

Ramon de Rooy, managing consultant bij Gordian, opende de bijeenkomst met een presentatie over het vakgebied servicelogistiek. Kort gezegd komt servicelogistiek neer op de regie van de aftersales service van een product tot aan het einde van de levenscyclus van dat product.

Een vakgebied dat de laatste jaren flink in ontwikkeling is. Bedrijven verdienen immers al lang niet meer enkel en alleen door platte verkoop van hun producten. In de aftersales-periode wordt – door middel van servicecontracten en remanufacturende apparaten uit het veld – tussen de 25 en 60 procent van de omzet gemaakt tegen aanzienlijk hogere marges. Service is inmiddels big business!



Waar moeten we ons nu op focussen? Big data? 3D printing? Data security?



Ramon de Rooy tijdens zijn presentatie.

En de ontwikkelingen zijn enorm. Ingegeven door steeds hogere klantverwachtingen ten aanzien van productbetrouwbaarheid en reactiesnelheid investeerden veel bedrijven de afgelopen jaren in zaken als product reliability maar vooral ook in connectivity.

Remote en smart reactieve services gebaseerd op predicatieve signalen vanuit de installed base zullen het servicelogistieke landschap drastisch veranderen, zo liet De Rooy in zijn inleiding zien.

## WAAR LIGT DE FOCUS OP?

Er gebeurt dus veel in de sector, maar waar moeten we ons nu op focussen? Big data? 3D printing? Full service solutions?

Om antwoorden te vinden op deze vraag, liet de Brabantse Ontwikkelings Maatschappij (BOM) Gordian een onderzoek uitvoeren onder bekende bedrijven uit de high-tech sector waaronder Varian, Sony en Xerox. Uit enquêtes en themagerichte rondetafelgesprekken werd duidelijk welke innovatie-topics binnen de servicelogistiek specifieke aandacht verdienen. Vooral datamanagement en het full



## EXTENSIVE CONDITION DATA MANAGEMENT

Vooral het onderwerp 'extensive condition data management' is naar verwachting van bovengenoemde bedrijven een belangrijke onderscheidende factor voor het servicebedrijf van de toekomst. Denk hierbij aan verbetering van up-time en verlaging van operationele en voorraadkosten door van conditiedata servicelogistieke beslisinformatie te maken. Maar denk vooral ook aan de verkoop van deze waardevolle informatie aan systeemgebruikers die hiermee hun eigen output/prestaties kunnen verhogen en/of hun kosten kunnen verlagen.

Dat dit veel oplevert is inmiddels bewezen. Niet voor niets investeert een bedrijf als GE miljarden euro's in hun data science centre en overweegt de TU Twente om een aparte opleiding Data Science aan te bieden.

## SELLING SOLUTIONS VERSUS SERVICES

Deze eveneens belangrijke trend betreft het steeds verder opschuiven van partijen in de product-serviceketen, ook wel 'servitisation' genoemd. De pure maakbedrijven zullen zonder te investeren in hun servicecapaciteiten het volgende decennium niet overleven. Ook de deelnemers zien deze verschuiving, waarbij het accent steeds meer komt te liggen op de dienstverlening ofwel services. Een terechte opmerking was: "We gaan van break & fix naar het verlenen van full service solutions".

Wat we echter zien, is dat veel bedrijven dit wel snappen maar niet goed op de bril hebben van ze nu precies moeten doen, aldus De Rooy. Met name dat laatste woord 'doen' is wat tot nu toe een groot deel van de bedrijven nalaat: stappen maken. Het advies: Wees niet bang om langzaam voorwaarts te gaan. Wees bang om stil te staan!

Vooral het onderwerp 'extensive condition data management' is naar verwachting van bedrijven een belangrijke onderscheidende factor voor het servicebedrijf van de toekomst.

service solutions-concept staan hoog op de lijst. Tijdens de bijeenkomst deelde Gordian uitgebreid de resultaten van dit marktonderzoek met de aanwezige NVSM-leden.

**"HET CONCRETE DOEL VAN HET ONDERZOEK WAS HET ONTWIKKELLEN VAN PROJECTIDEËËN RONDOM DE KANSRIJKE INNOVATIETHEMA'S EN HET VINDEN VAN HIGH-TECH BEDRIJVEN DIE GEZAMENLIJK MET DEZE IDEËËN AAN DE SLAG WILLEN GAAN."** (RAMON DE ROOY)

## WAAR GAAN WE NAAR TOE: SERVICE LOGISTICS 2020 INNOVATION PROGRAM

Het belangrijkste resultaat uit het marktonderzoek was, aldus De Rooy, het Service Logistics 2020 innovation program. Een innovatieprogramma dat vooral ook met de bijdrage van een aantal aansprekende high-tech bedrijven als IBM, Philips, HP en Assembléon

tot stand kwam. Dit Service Logistics 2020 program bestaat uit vijf uitdagende innovatiethema's, te weten:

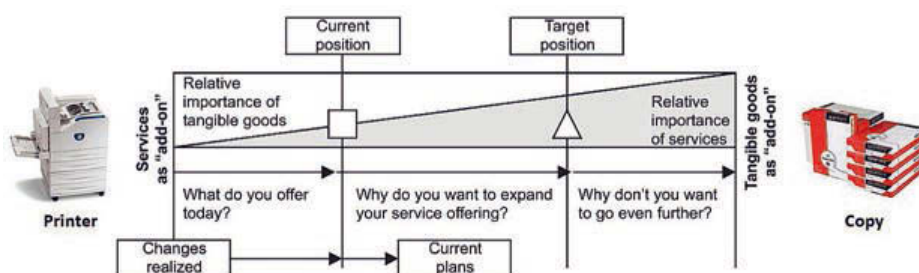
- Extensive condition datamanagement
- Reducing No Fault Found
- The Service Configurator
- The 'Perfect Repair'
- Selling Solutions versus Services

## AAN DE SLAG

De bijeenkomst eindigde in een discussie waarbij ook de deelnemers beamen dat er veel gaande is binnen de servicelogistieke branche. Zij zien in dat ze moeten gaan bewegen en dat innovatie noodzakelijk is. Ook direct op de werkvloer merken zij op dat verschillende processen veel efficiënter ingericht kunnen worden. Innovatie begint bij de bewustwording dat het nodig is. Bij de deelnemers van deze bijeenkomst is dat zeker geslaagd. □

### Servitization explained

The process of creating value by adding services to products



Source: Oliva & Kallenberg (2003)

Servitization, ook wel het steeds verder opschuiven van partijen in de product-serviceketen genoemd

### Inlichtingen

**Gordian**  
 I. [www.gordian.nl](http://www.gordian.nl)  
 T. 030-6866980  
 E. [info@gordian.nl](mailto:info@gordian.nl)