



SLF-R legde de basis voor twintig jaar servicelogistiek onderzoek

Het Service Logistics Forum bestond in 2005 al bijna tien jaar als ontmoetingsplaats voor bedrijven, kennisinstellingen en experts op het gebied van service logistiek. Tijdens bijeenkomsten werden ervaringen uitgewisseld en praktijkproblemen besproken. Toch ontstond gaandeweg het gevoel dat er meer mogelijk moest zijn. “Het was interessant om met elkaar over service logistiek te praten”, zegt Rommert Dekker. “Maar we wilden een verdieping maken. Niet alleen kennis delen, maar ook gezamenlijk onderzoek doen.”

Jan Willem Rustenburg, destijds verbonden aan adviesbureau Districon en actief binnen het SLF-netwerk, werkte samen met SLF-bestuurslid Ben Gräve en de SLF-organisatie een plan uit om bedrijven en universiteiten structureel te laten samenwerken aan wetenschappelijk onderzoek: Service Logistic Forum Research, kortweg SLF-R.

Ruim twintig jaar later kijken de professors Rommert Dekker (Erasmus Universiteit Rotterdam), Matthieu van der Heijden (Universiteit Twente) en Geert-Jan van Houtum (TU Eindhoven) terug op een project dat veel verder reikte dan de oorspronkelijke onderzoeksdoelen.

Drijvende kracht

Volgens de drie hoogleraren was Rustenburg inderdaad de drijvende kracht achter het initiatief. Van Houtum: “Jan Willem heeft bedrijven benaderd, draagvlak gecreëerd en geholpen om het onderzoeksprogramma daadwerkelijk van de grond te krijgen.” Het SLF-R businessplan verscheen in 2005. Veertien bedrijven committeerden zich aan het programma en financierden gezamenlijk de helft van de onderzoekskosten. De andere helft werd door de drie deelnemende universiteiten ingebracht. Hierdoor konden drie promovendi worden aangesteld: één in Rotterdam, één in Eindhoven en één in Twente.

Cruciaal netwerk

Van Houtum noemt het achteraf een vernieuwende constructie. “Bedrijven betaalden samen een deel van het onderzoek en universiteiten de rest. Dat model zie je tegenwoordig veel vaker, maar destijds was het behoorlijk vernieuwend. In feite was SLF-R een voorloper van de publiek-private onderzoeksprojecten die later via TKI Dinalog zijn ontstaan.” De samenwerking verliep via het bestaande



Rommert Dekker
Erasmus Universiteit
Rotterdam



**Matthieu
van der Heijden**
Universiteit Twente



**Geert-Jan
van Houtum**
TU Eindhoven

SLF-netwerk. Juist dat netwerk bleek cruciaal voor het succes. “Zonder SLF was dit nooit gelukt”, zegt Van Houtum. “Alle deelnemende bedrijven waren al actief binnen het forum.” Dankzij dat netwerk was er al een vertrouwensbasis en konden onderzoekers en bedrijven intensief samenwerken aan praktijkgerichte vraagstukken.

Drie universiteiten, drie onderzoekslijnen

Binnen SLF-R werkte iedere universiteit aan een eigen onderzoeksthema, steeds gekoppeld aan concrete vraagstukken uit de praktijk. De Erasmus Universiteit Rotterdam richtte zich op vraagvoorspelling voor reserveonderdelen. Daarbij werd onder meer onderzocht hoe organisaties hun voorraden beter kunnen afstemmen op de geografische spreiding van installaties en klanten. “Wij hebben het begrip install-base forecasting echt op de kaart gezet”, vertelt Dekker. “Als vliegtuigen, machines of computers zich verplaatsen, verandert ook de vraag naar reserveonderdelen. Dan wil je niet wachten tot de vraag zich aandient, maar vooraf weten waar je voorraad nodig hebt.”

TU Eindhoven concentreerde zich op het ontwerp en de inrichting van servicenetwerken. Onderwerpen waren onder meer voorraadlocaties, reparatiestrategieën, de voorraad aan gereedschappen en de wereldwijde distributie van reserveonderdelen. Van Houtum: “Bedrijven als Philips Healthcare hadden wereldwijd servicenetwerken voor apparatuur in ziekenhuizen. Dan krijg je vragen als: waar leg je voorraden neer, welke onderdelen repareer je en voor welke kapotte onderdelen koop je nieuwe? Dat soort strategische en tactische keuzes hebben we onderzocht.”

Universiteit Twente onderzocht de relatie tussen servicecontracten en logistieke prestaties. Daarbij stond de vraag centraal hoe bedrijven verschillende serviceniveaus kunnen aanbieden zonder onnodig hoge kosten te maken. “Klanten betalen verschillende bedragen voor verschillende servicecontracten”, zegt Van der Heijden. “Dan moet je logistiek ook onderscheid kunnen maken tussen een standaardcontract en een premiumcontract. Anders geef je uiteindelijk iedereen dezelfde service tegen veel te hoge kosten.”

Directe impact in de praktijk

Naast promotieonderzoek vormden afstudeerprojecten een belangrijk onderdeel van SLF-R. Studenten werkten bij bedrijven onder begeleiding aan concrete vraagstukken. Volgens Dekker lag daarin een belangrijk deel van de meerwaarde. “De promotieonderzoeken waren vaak fundamenteel van aard. De afstudeerprojecten sloten veel directer aan op vragen uit de praktijk. Bedrijven formuleerden zelf hun probleemstelling en studenten gingen daarmee aan de slag.” De lijst met deelnemende organi-

saties is indrukwekkend: ASML, DAF, IBM, Philips, Fokker Services, Vanderlande, NedTrain/NS, Thales, Voestalpine Railpro, Océ, Ceva, IHC Holland, Ortec en Marel Stork.

Kennis en inzichten delen

De resultaten bleven bovendien niet beperkt tot de bedrijven waar het onderzoek plaatsvond. Via workshops en presentaties werden kennis en inzichten gedeeld met alle deelnemers binnen het SLF-netwerk. “Vaak bleek dat bedrijven in totaal verschillende sectoren tegen vergelijkbare problemen aanliepen”, vertelt Van Houtum. “Een presentatie bij het ene bedrijf leidde regelmatig tot herkenning bij andere deelnemers. Dat maakte de kruisbestuiving binnen het netwerk zo waardevol.”

“We hebben samen gepioneerd.

Niet alleen inhoudelijk, maar ook in de manier waarop universiteiten en bedrijven konden samenwerken.”

Fundament voor de toekomst

Toen SLF-R rond 2010 werd afgerond, hield de samenwerking niet op. Integendeel. Het succes vormde een belangrijke basis voor latere onderzoeksprogramma's zoals ProSeLo en ProSeLoNext, die mede werden gefinancierd vanuit TKI Dinalog. Volgens de drie hoogleraren ligt daarin misschien wel de grootste betekenis van SLF-R. “We hebben samen gepioneerd”, zegt Van Houtum. “Niet alleen inhoudelijk, maar ook in de manier waarop universiteiten en bedrijven konden samenwerken. SLF was de katalysator hiervan.” Van der Heijden kijkt vooral met tevredenheid naar de vakmensen die het programma heeft voortgebracht. “Veel studenten die toen afstudeerden, zijn later in de service logistiek gaan werken. Sommigen werden daarna zelf weer begeleider van nieuwe studenten. Zo is een netwerk ontstaan waarin kennis zich blijft ontwikkelen en verspreiden.”

Dekker ziet vooral de continuïteit als een belangrijke prestatie. “Veel onderzoeksprojecten zijn eenmalig. Hier is een samenwerking ontstaan die twintig jaar later nog steeds doorloopt. Dat is bijzonder.”

SLF 30 jaar
SERVICE LOGISTICS FORUM

Tekst: Pieter Pulleman

