

AI in service logistiek vraagt vooral om mensenwerk

In dertig jaar service logistiek veranderde optimalisatie van vaste modellen en historische data naar realtime inzichten en AI-toepassingen. Data en AI maken service logistiek slimmer, sneller en voorspelbaarder. Maar wie denkt dat de techniek daarmee automatisch de oplossing is, vergist zich, zegt Joep van den Tillaart van Pipple. “Alles wat je kunt bedenken, kun je tegenwoordig maken. De vraag is vooral: hoe zorg je dat mensen ermee willen en kunnen werken?”

Pipple helpt organisaties om data- en AI-oplossingen in de praktijk te brengen. Niet als standaardsoftware, maar als maatwerk rond concrete optimalisatievraagstukken. Dat kan gaan om planning, voorraad, retourlogistiek of voorspellend onderhoud. Pipple brengt wiskundige modellen, optimalisatie en data-engineering in, de domeinkennis komt daarbij altijd van de klant. “Uiteindelijk maak je samen een oplossing die past bij de operatie.”



Joep van den Tillaart
Partner bij Pipple, partner in Data & AI

Experimenteren en implementeren

AI en optimalisatiealgoritmes bestaan al decennia. De afgelopen jaren nam de toegankelijkheid ervan echter in sneltreinvaart toe. Data is beter beschikbaar, rekenkracht is goedkoper en AI-tools zijn laagdrempeliger geworden. Daardoor groeit ook in de logistiek de belangstelling.

“De logistiek loopt traditioneel wat achter op sectoren als finance, maar je ziet nu – ook binnen het netwerk van Service Logistics Forum – dat steeds meer organisaties zoeken naar praktische toepassingen.”

Binnen het SLF-netwerk werken bedrijven, kennisinstellingen en technologiepartijen steeds vaker samen aan zulke vraagstukken. Door samen te werken krijgen organisaties sneller inzicht in wat AI in de praktijk wel – en juist niet – kan betekenen voor service logistiek.

Beter, slimmer en sneller

De aanleiding is meestal heel praktisch. Soms draait het om financiële optimalisatie, maar steeds vaker ook om schaarste aan personeel. “Het gaat er niet om dat bedrijven mensen willen ontslaan. Ze moeten slimmer werken om hun operatie met de bestaande mensen draaiende te houden. Als je bijvoorbeeld een bedrijf hebt waarbij de planning continu verandert, is het slimmer om dat door ‘een machine’ te laten doen; die kan dat beter, slimmer en sneller.”



Eerst de droom

Een AI-oplossing begint volgens Van den Tillaart echter niet bij de techniek. “Veel bedrijven willen nu op de AI-trein springen, maar organisaties moeten eerst scherp hebben waar ze als bedrijf naartoe willen. Wat is de strategie? Waar wil je je in onderscheiden? Welke processen zijn daarvoor cruciaal? Pas daarna kun je bepalen waar data en AI waarde toevoegen. Begin met je grote droom, maar werk er in kleine stappen naartoe. Dan laat je resultaat zien en creëer je enthousiasme.”

Praktische toepassingen

Ook in e-commerce en fulfilment groeit de rol van AI snel. Zo hielp Pipple Bol. bij het in kaart brengen van AI-toepassingen binnen de logistieke dienstverlening. “Veel bedrijven werken al datagedreven, maar zoeken nog naar waar AI echt waarde toevoegt”, zegt Van den Tillaart. Bij Bol. ging het om uiteenlopende vraagstukken op het gebied van voorraadbeheer, supplychainoptimalisatie en forecasting. “En om de belangrijkste vraag: Wat er nodig is om de oplossingen geïmplementeerd te krijgen binnen de organisatie.”

Adoptie, leiderschap en verandermanagement

“Een goed model is namelijk nog geen werkende oplossing”, vervolgt Van den Tillaart. Pipple leerde dat zelf in de afgelopen tien jaar. “In het begin maakten we mooie wiskundige modellen en zeiden we tegen de klant: ‘hier heb je hem’. Maar dan werd zo’n model niet gebruikt.” Inmiddels weet Van den Tillaart dat adoptie, leiderschap en verandermanagement minstens zo belangrijk zijn als de techniek. “Eindgebruikers moeten begrijpen wat er verandert, waarom dat gebeurt en wat hun rol blijft. Als je mensen niet betrekt, vormen ze hun eigen beeld. En daar zit vaak weerstand bij.”

De mens blijft nodig

Dat geldt ook voor eigenaarschap. Een AI-oplossing mag nooit zonder eigenaar in de organisatie worden neergezet. Iemand moet blijven beoordelen of de uitkomsten logisch, bruikbaar en verantwoord zijn. Systemen kunnen bij complexe planningen of grote hoeveelheden data sneller en beter rekenen dan mensen. Maar de mens blijft nodig om te overzien, te interpreteren en grenzen te stellen. “Je moet snappen wat die machine doet en bewaken dat er geen gekke dingen gebeuren.”

Retourlogistiek

Binnen het Service Logistics Forum ziet Van den Tillaart de waarde van samenwerking tussen bedrijven, kennisinstellingen en technologiepartijen. Pipple werkt onder meer mee aan een SLF-traject rond retourlogistiek. Daar komt dezelfde les terug: optimalisatie in ketens vraagt om vertrouwen, datadeling en een gezamenlijke businesscase. “Je hebt elkaar nodig. Bedrijven brengen binnen SLF de vraagstukken in, kennisinstellingen de theorie en partijen zoals wij de toepassing.”

De komende jaren zal AI de service logistiek volgens Van den Tillaart ingrijpend veranderen. Meer standaardwerk wordt geautomatiseerd, zowel in analyse en planning als op termijn in fysieke processen. Tegelijk ontstaan nieuwe vraagstukken. “We blijven mensen nodig hebben die vooruitkijken en bedenken hoe je een bedrijf toekomstbestendig organiseert.”

> ***“Als je mensen niet betrekt, vormen ze hun eigen beeld. En daar zit vaak weerstand bij.”***

SLF 30 jaar
SERVICE LOGISTICS FORUM

Tekst: Pieter Pulleman

