



Service Logistiek Innovatie Symposium
20 juni 2019

Samenvatting per Innovatietafel

- **Circular and Sustainable – “Because it can” (ENG)**
By Tarkan Tan (TU Eindhoven) and Bas van Bree (TKI Dinalog)
- **High Tech Industry – “Service logistieke koplopers aan zet”**
Door Ramon Caanen (Gordian) en Rob Basten (TU Eindhoven)
- **Servitization – “Where service is the new product” (ENG)**
By Daniel Stoyte (IHC) and Henk Zijm (University of Twente)
- **Talentontwikkeling – “Dikke polsen of slimme koppen?”**
Door Paul Enders (ASML) en Geert Boosten (Hogeschool van Amsterdam)
- **Technology – “Deep learning / Blockchain, de hype voorbij?”**
Door Jaap Hazewinkel (IBM) en Minou Olde Keizer (CQM)
- **Valorisatie – “Praktische toepasbaarheid van kennis”**
Door Paul van Fenema (NLDA) en Liesbeth Brügemann (TKI Dinalog)

Samenvattende regels per innovatie tafel:

Circular and Sustainable – “Because it can” (ENG)

The transition towards the circular economy is already happening, also in service logistics supply chains. Logistics/supply chain perspective is not always taken into account, we need to develop more ‘holistic’ approaches. This requires that we bring together different companies and research disciplines. From a company perspective there are many barriers/uncertainties in the transition. First of all awareness regarding the opportunities that already exist moving towards the CE need to be raised. Business models based on value in terms of costs + quality and ‘moral value’ need to become more clear for companies. On the operational side legislation seems to be an important barrier for the transition. The complexity for companies increases once materials/component turn out to be valuable in other supply chains, how to connect to these supply chains. From a supply chain perspective it is important to achieve a higher level of traceability and also behaviour change from an end customer (distinguish B2C and B2B supply chains). Further research could benefit from the work already done in other CE related projects.

High Tech Industry – “Service logistieke koplopers aan zet”

- When (stocking) decisions get automated, first, this will be done by implementing rules. Later, systems may start to learn and adapt these rules. In the first case, there will be few people who know the rules and in the second case, there will be none. When something goes wrong, this makes it very difficult to understand why it happened. In the first case, there is a further risk of people adjusting rules, without really understanding why the original rules were made. In other words, knowledge is lost throughout.
- PostNL can really compare two different ways of working: the way of working of the past, in which users of technical systems are responsible for maintenance of their systems, in this case postal sorting equipment for letters, and the way of working of the future, in which manufacturers of technical systems are responsible for maintenance of the systems they have solved, in this case postal sorting equipment for parcels. (Misschien is dit niet zo geschikt om te publiceren ergens.)
- Companies to a very large extent agree on the vision on the future of service logistics that the service logistics team described (and that we also embrace in the setup of the DISRUPT project).

- Using condition monitoring to predict failures is in its infancy, which also implies that it has started.

Servitization – “Where service is the new product” (ENG)

How to influence and establish companywide buy in?

How to structure the approach of implementing end to end business process changes?

How to support clients and customers that are 2-3 layers away from your product with service offerings?

What are the key foundational element to have in place to effect change?

How do you manage cultural and behavioral change in a complex organization?

How to implement a real lifecycle approach, given often relatively shortsighted (time-limited) budgetary constraints?

How to overcome the often different objectives of asset owners and service providers (OEMs)?

Related to the question above, how to define KPI's to really establish a win-win?

How to put a revenue-sharing contract (as an alternative to the current SLA's) in place?

Are service providers really prepared to take the risk of a performance based contract?

Talentontwikkeling – “Dikke polsen of slimme koppen?”

Deze innovatietafel is komen te vervallen

Technology – “Deep learning / Blockchain, de hype voorbij?”

Valorisatie – “Praktische toepasbaarheid van kennis”

- Valorisatie is kennisontsluiting **kennisontsluiting en -adoptie** voor logistiek professionals om toegevoegde waarde van de sector te vergroten, georganiseerd als publiek-private samenwerking (PPS). Daarnaast is er eigen onderzoek bij bedrijven en kennisinstellingen, dat interactie heeft met valorisatie van PPS onderzoek.
- Verschillende partijen hebben verschillende rollen in de PPS samenwerking met betrekking tot valorisatie. De deelnemers verkenden deze rollen in de context binnen het PPS consortium, in presentatie van projectresultaten rond het consortium en in de context van implementatie naar de bredere sector.
- Onderzoek heeft een grote rol binnen het PPS consortium in de kennisontwikkeling en innovatie in samenwerking met bedrijven. De inzet en overdracht van kennis door onderzoekers naar bedrijven draagt bij aan de valorisatie van de kennis bij de participerende bedrijven. Door publicatie juist in vaktijdschriften naast wetenschappelijke publicaties kan de kennis naar een breder bereik in de sector. Onderzoek kan de kennis in praktijk brengen door samenwerking in fieldlabs en het opnemen van modellen en algoritmes in bijvoorbeeld ICT toepassingen of processen. Onderzoek zou een expliciete rol moeten nemen in onderwijsvalorisatie door kennis in colleges/ cases/ vakken in te bedden om bij te dragen aan de primaire opleiding en leven lang ontwikkelen van logistieke professionals.
- Bedrijven (gebruikers) zitten vaak op verschillende manieren in PPS consortia; soms met het doel kennis op te snuiven/ bij te blijven bij ontwikkelingen en soms juist op een heel actieve manier met de bereidwilligheid om openheid voor het onderzoek in hun bedrijf te geven. Daarmee brengen de laatste kennis in door vraagarticulatie voor het onderzoek. Ook dragen zij bij aan valorisatie door de kennis ook vanuit hun nut voor hun organisatie als best practise naar buiten te brengen. Ze geven daarmee ook een commitment als early adopters.

- Brugrolpartijen hebben hun dienst bewezen in servicelogistiek onderzoek: juist door van beide werelden (onderzoek en bedrijfsleven) te kennen, kunnen ze een goede brug slaan tussen de verschillende belangen en tijdspaden middels projectmanagement, en ook visualisatie van het einddoel en resultaten. Tevens hebben zij juist een rol in de serendipiteit van onderzoeksprojecten; het identificeren en stimuleren van onverwachte bijvangst (zoals het voorbeeld van de maritieme datastandaard).
- De laatste rol is tijdens de sessie beperkt verkend; subsidieverstrekkers. Twee aanbevelingen; meer efficiency binnen de kaders van regels en funding verstrekken voor zowel WO, HBO als ROCs juist met de komst van practoren zodat meer echt toegepast onderzoek kan plaatsvinden.

