

CONDITION BASED MAINTENANCE De toekomst voor de logistieke magazijnen?

Door professor Robert Boute, Vlerick Business School

Het is een opvallende trend: steeds meer spelers op de markt van heftrucks verkopen niet enkel capital goods – de grote machines -, maar bieden ook een hele rist diensten na verkoop aan. Ze beantwoorden daarmee aan een stijgende vraag. De nieuwe technieken worden namelijk steeds verfijnder en gebruikers moeten over een specifieke knowhow beschikken om de heftrucks optimaal in te zetten en hun levensduur te verlengen.

Power by the hour

Die shift van de verkoop van producten naar de verkoop van oplossingen biedt heel wat voordelen voor de klant. De verantwoordelijkheid verschuift naar de original equipment manufacturer (OEM) of de verdeler die het onderhoud van de machine op lange termijn voor zijn rekening neemt. Klanten hebben niet langer het gevoel dat ze een kat in een zak kopen. Hun wensen en die van de verdeler worden op dezelfde hoogte geplaatst: ze willen allebei dat hun product zo goed en zo lang mogelijk mee gaat. Qua kostprijs zou het niet duurder mogen uitvallen. Een win-winsituatie dus.

De diensten na verkoop variëren van het aanbieden van reserveonderdelen tot onderhoudscontracten op periodieke basis. Maar het gaat ook verder, tot zelfs performance based-contracten zoals Rolls Royce aanbiedt. Zo hanteert het bedrijf het power by the hour-principe. Rolls Royce verkoopt geen motoren aan vliegtuigen, maar factureert het aantal uren dat de motoren gebruikt worden. Gelijkaardige leasingcontracten vinden we terug in de wereld van heftrucks.



Prof. R Boute



Onderhoud in alle vormen

Voor producenten betekenen de diensten na verkoop een constante stroom aan inkomsten, ook in periodes van laagconjunctuur. Om als bedrijf je winstgevendheid te garanderen, moet je dergelijke diensten efficiënt inrichten. Diensten na verkoop brengen namelijk een grote mate van complexiteit met zich mee. De hamvraag is: op welke manier organiseer je het onderhoud? In het algemeen wordt het onderscheid gemaakt tussen drie types: correctief onderhoud, preventief onderhoud en condition based maintenance.

Die drie vormen kunnen op hun beurt op drie verschillende manieren toegepast worden: in eigen beheer, op afroep of als een all-in overeenkomst. Bij die laatste heeft de gebruiker de meeste gemoedsrust.

In het geval van **correctief onderhoud** wordt de machine gerepareerd op het moment dat hij kapot gaat. Nadeel is dat dat zo snel mogelijk moet gebeuren, omdat downtime een grote kost inhoudt. Maar een hoge graad van responsiviteit betekent ook een hogere prijs.

Met **preventief onderhoud** wordt daarentegen net voorkomen dat de machine kapot gaat. Daarbij is het belangrijk om het juiste evenwicht te vinden: je kunt niet te vaak een preventief onderhoud uitvoeren, want dan valt het duur uit; maar je kunt het ook niet te weinig doen, want dan vervalt het nut van preventief onderhoud.

De derde en meest efficiënte vorm van onderhoud is de **condition based maintenance**. De toestand van een machine wordt daarbij voortdurend gemonitord en als er negatieve signalen zijn, dan kan op tijd actie ondernomen worden. De heersende vrees voor falende machines wordt daardoor gereduceerd. De moeilijkheid hier is dat de mate van complexiteit toeneemt met het aantal componenten. Maar big data en algoritmen bieden hier een uitweg, al staan ze niet op zichzelf. Je hebt gekwalificeerd personeel nodig om analysemodellen op te stellen en te verwerken en die vraag stijgt. Om big data te implementeren moet de kost van de downtime wel voldoende hoog zijn en moet er een bepaalde vorm van schaal zijn.

De shift naar diensten na verkoop is al een tijd ingezet. Daarbinnen is nu een trend merkbaar in de richting van condition based maintenance: bedrijven spelen meer en meer in op de voordelen die big data bieden. Het einde hebben we hier (gelukkig) nog niet van gezien.



THEORIE VS PRAKTIJK

De praktijk ligt dikwijls mijlenver van de theorie, daarom werd deze afgetoetst bij een representatieve verdeler van Heftrucks. B-CLOSE is de nationale verdeler van Hyster magazijn toestellen en van Hyster en Utelev heftrucks op de Belgische markt.

“Ook bij B-CLOSE merken we de stijgende vraag naar uitgebreide diensten na verkoop. Naast het aanbieden van reserveonderdelen hebben we nu ook onderhoudscontracten aan ons aanbod toegevoegd”, aldus Kurt Boudt, Marketing Manager bij B-CLOSE. “De stijging is vooral merkbaar bij de eindgebruikers. 75% van hen sluit tegenwoordig een full service of PM-contract af.”

De laatste tien jaar heeft B-CLOSE zijn types onderhoud gevoelig uitgebreid. Naast de leasing biedt het ook een heel aantal vormen van onderhoudscontracten aan. Zo kunnen klanten bij B-CLOSE een correctief, periodiek of full service-onderhoudscontract (condition based maintenance) afsluiten. Voor grote vloten werkt het bedrijf ook met power by the hour.

Daarnaast beschikt B-CLOSE over een gespecialiseerd team van dat zich specifiek toelegt op de analyse van de big data en het bestuderen van de verschillende algoritmen. Menselijke input en expertise zijn onontbeerlijk. Het team neemt beslissingen over de noden, geeft technisch en vervang advies en maakt specifieke afspraken met de eindgebruiker.”

Condition based maintenance in uw logistiek?
Contacteer B-CLOSE en informeer u volledig vrijblijvend. (Zie www.b-close.be)