

Logistieke service breidt zich uit

Serviceorganisaties doen er alles aan om de klant te ontzorgen, maar zij zijn zelf ook weer afhankelijk van bedrijven die hen helpen, bijvoorbeeld op logistiek gebied. Enkele van deze specialisten in onderdelenlogistiek breiden hun dienstenpakket uit, zodat de servicebedrijven hun taken nog beter kunnen uitvoeren.

Logistieke bedrijven zorgen ervoor dat elke monteur op de juiste tijd de juiste materialen beschikbaar heeft zodat hij de klant snel en efficiënt kan helpen. Special Logistic Services, SLS, heeft recent haar servicepakket op diverse fronten uitgebreid. Zo is SLS Techno opgericht, een dienst van SLS die het mogelijk maakt om eenvoudige technische werkzaamheden op locatie uit te voeren door dit bedrijf. Daarnaast is een nieuw Europees logistiek netwerk opgericht waarmee een hoge dekkingsgraad wordt gegarandeerd en de complete afwikkeling van omvangrijke high-end servicediensten mogelijk is.

Technoservice

Binnen de Benelux heeft SLS Techno servicetechnici beschikbaar die meer kunnen dan alleen het afleveren van de goederen bij de eindgebruiker. Zij kunnen onderdelen omruilen (swappen), leveren en installeren, een storingsdienst waarnemen, eerstelijns-interventie uitvoeren en onderhoud plegen aan de apparatuur. Naast de werkzaamheden op locatie wil SLS Techno ook relaties de mogelijkheid geven om werkplaatsactiviteiten uit te besteden. De werkplaatsen (workshops) kunnen ingericht worden in een nader te kiezen vestiging van SLS in overleg met de gebruiker van de workshop.

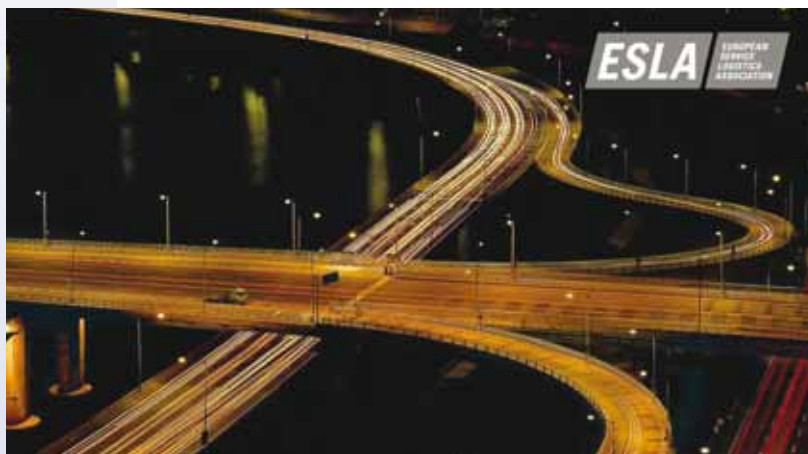
‘Veel servicetechnici van de diverse relaties zijn veel tijd kwijt met routinematige handelingen waardoor hun kennis en kunde onvoldoende benut wordt,’ zegt Vincent Rietveld, Manager Sales. ‘De servicecapaciteit kan ook tijdelijk aangevuld worden met deze service wanneer relaties een kortdurende uitbreiding van servicemensen nodig hebben bij bijvoorbeeld grote leveringen of modificatie van apparatuur in het veld. Er kunnen op diverse plaatsen strategische voorraden voor eerstelijnsinterventie aangelegd worden waardoor de storingstechnici snel met het juiste onderdeel aanwezig kunnen zijn op de locatie van de storing. Wij hebben hiervoor een uitgebreid netwerk in de Benelux. De 24/7-service die we bieden kan naadloos ingepast worden. Bij storingen aan bedrijfskritische apparatuur kan de technoservice dus direct actie ondernemen.’

Samenwerking

Logistieke dienstverleners in diverse Europese landen zoals Duitsland, Oostenrijk en Denemarken zijn een samenwerkingsverband aangegaan. Als European Service Logistics Association, waar SLS ook in participeert, worden de bestaande Innight-netwerken aan elkaar gekoppeld. ‘Het grote voordeel ligt in de netwerkvorming en de kennisuitwisseling tussen de ESLA-leden, die op onderdelen- en servicelogistiek zijn gespecialiseerd, in achttien landen. Via ESLA bieden wij complete diensten voor innight- en servicelogistiek uit één hand aan,’ zegt Ruud van Weerden, Managing Director bij SLS en boardlid van ESLA. Met deze samenwerking wordt een betere markt- en productafdekking binnen Europa gegarandeerd. Veel klanten vragen niet alleen naar internationale innight-oplossingen, maar ook naar value added services, zoals bijvoorbeeld technische koeriersdiensten of PUDO-oplossingen (Pick up en Drop off).

Track & Trace

‘Met 82 vestigingsplaatsen (kantoren, hubs, field stock locations), 164 PUDO-punten en 735 routes garandeert het Europese logistieke netwerk een dekkingsgraad en de complete afwikkeling van omvangrijke high-end servicediensten,’ vult Markus Fenninger aan; hij is procuratiehouder bij Lagermax AED en IT-verantwoordelijk bij ESLA. ‘Tegenwoordig werken we met een uniform track & trace-systeem, zodat onze klanten met maar één gebruikersplatform op Europees niveau informatie over hun zendingen ontvangen.’ In 2012 zal SLS zelf ook een track & trace-systeem lanceren voor de Benelux, dat aansluit bij het ESLA-systeem. ●



● SLS staat bekend als logistiek dienstverlener binnen innight service, maar profileert zich nu ook als specialist in de servicelogistiek.

Inlichtingen:

SLS, Breda. T. 076-5783500 I. SLS-Nederland.nl
ESLA. I. www.esla.info