



**STC-GROUP**

Rotterdam Mainport University  
of applied sciences



# Minor Service Logistiek

Fixing it with Smart Logistics

## Service Logistiek en de Rotterdamse haven

Bedrijven in het Rotterdamse havenindustriële cluster bezitten veel kapitaalintensieve goederen, zoals containerkranen, schepen, windmolens en chemische industriële installaties. Deze productiesystemen vormen de motor van een onderneming. Als Service Logisticus bied je bedrijven de tools om deze machines optimaal te laten functioneren. Onverwachte stilstand van deze machines brengt immers een financieel risico



*Klik voor de video over slim onderhoud aan windmolenparken.*

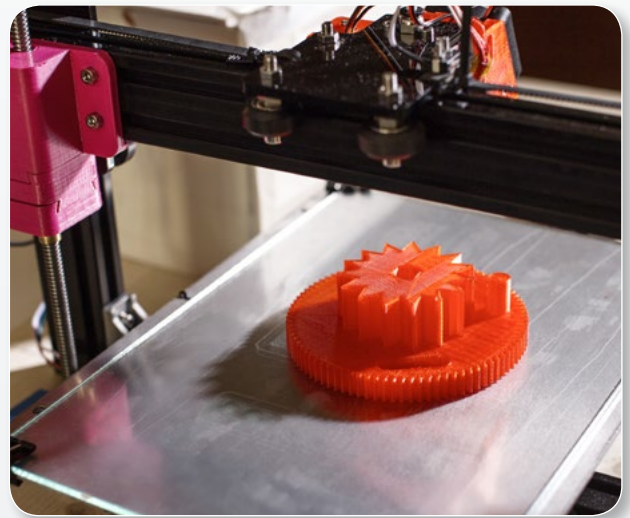
met zich mee. Het plegen van te veel onderhoud of het aanleggen van te grote voorraad onderdelen om deze stilstand te voorkomen is ook kostbaar. Een goede Service Logistiek voorkomt risico's, is kostenefficiënt en versterkt de bedrijfszekerheid.

## Werken in Service Logistiek

Professionals in de Service Logistiek kennen de vraag van hun klant. Zij weten hoe elementen als call centers, (remote) diagnostiek, onderhoudsmonteurs, reserveonderdelen en retourlogistiek, ingezet moeten worden om meerwaarde voor de klant te behalen. De Service Logisticus houdt contact met diverse interne en externe partijen. Dit vereist een gedegen kennis van verschillende gebieden. De minor Service Logistiek bereidt je hier op voor.

## In de praktijk

In Service Logistiek kom je onder andere processen tegen als planning, warehousing, customer service, voorraad- en relatiebeheer. Met big-data kan de vraag naar onderhoud en reserve-onderdelen steeds beter voorspeld worden. Dit geeft diverse partijen in de logistieke keten informatie in handen om efficiënter samen te werken. Dit zorgt voor lagere kosten en een betere service, terwijl de klant een veiliger, duurzamer en betrouwbaarder productieapparaat gebruikt. Daarnaast is Service Logistiek innovatief; drones die inspecties uitvoeren aan windmolenparken, 3D-printers die reserve-onderdelen produceren op het moment dat ze daadwerkelijk nodig zijn.



*De 3D-printer vervangt fysieke onderdelenvoorraad en put uit databank met digitale ontwerpen die bij behoefte geprint worden.*



*Juiste afstemming met service partners is essentieel voor de continuïteit van het bedrijfsproces.*

## Programma

De minor Service Logistiek bestaat uit acht modules verdeeld over de domeinen Service management, Life cycle management, Supply Chain management en Inventory management. De minor Service Logistiek is gericht op de logistieke sector rondom de Rotterdamse haven en procesindustrie. Aan de hand van verschillende werkvormen wordt aan praktijkcases gewerkt. Om het werkveld in beeld te brengen worden gastsprekers uitgenodigd en worden bedrijfsbezoeken georganiseerd.

Hieronder tref je een overzicht van de acht modules inclusief de onderwerpen die aan bod komen om een breed kennisveld te ontwikkelen. De modulenaamen en onderwerpen zijn in het Engels, omdat het schriftelijke materiaal in deze taal wordt aangeboden en goede beheersing van belang is in het toekomstig werkveld.



*Zorgvuldig samengestelde cleaningkits worden op elke willekeurige locatie wereldwijd bij het schip geleverd om na reiniging meteen klaar te zijn voor nieuwe lading.*

<b>MODULE 1</b> Systems analysis, design & (re)-engineering	Systems design, systems theory, system analysis; technological, economical and eco-systems; system behavior; life cycle management, system supply and resources; integrated logistics support; systems re-engineering, RAMSSS-model.
<b>MODULE 2</b> Service organizations and stakeholders	Products versus services, service level agreements, service determinants, typologies, actors, business sectors, overviews, maturity levels.
<b>MODULE 3</b> Coordination in the service supply chain	Planning and coordination, models and practice in service supply chains, trends, risk management; maintenance planning and scheduling.
<b>MODULE 4</b> Inventory management: spare parts, consumables and tools	Classical inventory models versus modern ones, logistical decisions for different inventories, purchase management, technical procurement, supply design, criticality models, service levels.
<b>MODULE 5</b> Total cost of ownership	Cost management, life cycle cost calculation, technical purchase, total value of ownership, information management.
<b>MODULE 6</b> Service Excellence: research on best performing practices with a fiveyears-from-now projection	Servitization; metrics and performance models in service logistics, practical application, maturity levels, business cases, information management; innovation management.
<b>MODULE 7</b> Asset Management and Maintenance Management	Use profiles of assets; corrective, preventive, and conditionbased maintenance; the organization of maintenance, in and outsourcing, subcontracting, overhaul (crane, ship), turnaround (industry).
<b>MODULE 8</b> The Human factor	Project management, (customer) service management, risk management, change management, quality management.

## Praktische informatie

Hbo-studenten met interesse in logistiek, technologie, bedrijfseconomie, bestuurskunde of engineering zijn van harte welkom. De minor is bijzonder interessant voor studenten Logistics Engineering en Logistiek en Economie. Om goed te kunnen werken met analytische methoden en statistiekmodellen wordt het beheersen van de Basis Onderzoeks-vaardigheden aanbevolen. Instroom is mogelijk met minimaal 115 ECTS of een verklaring van de examencommissie. Goede beheersing van de Engelse taal is van belang, gezien het internationale karakter van het werkveld. Het schriftelijke materiaal wordt in het Engels aangeboden. De colleges worden in het Nederlands gegeven, tenzij exchange studenten instromen.

De minor start in september en duurt twee perioden. Na afronding van de minor behaal je 30 ECTS. De gemiddelde studielast is 40 uur per week inclusief colleges. De minor start bij tien studenten en er is plek voor maximaal 30 studenten.

## Contact

Rotterdam Mainport University of applied science  
John de Nijs, coördinator minor Service Logistics  
Lloydstraat 300  
3024 EA Rotterdam  
+31 (0) 10 44 86 400  
j.d.de.nijs@hr.nl  
[www.rotterdammainportuniversity.nl](http://www.rotterdammainportuniversity.nl)

