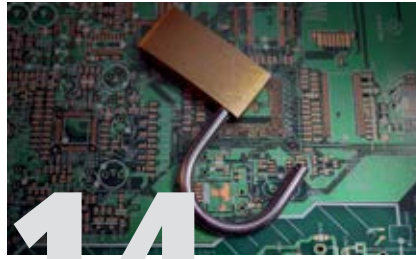




04

04 Under promise, over deliver!

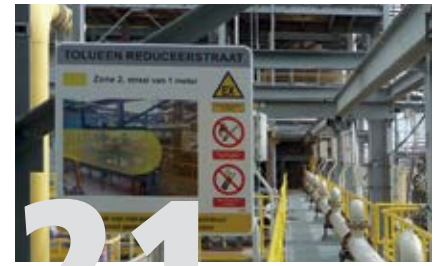
Donderdag 6 april is het jaarlijkse NVSM congres met als thema: Under promise, over deliver! In het Philips Stadion presenteren inspirerende sprekers de nieuwste trends. Met best practices, netwerken en een kijkje achter de schermen.



14

14 Meldplicht datalekken

De Meldplicht Datalekken is een stevige stok achter de deur voor ondernemingen die data-bescherming niet serieus nemen. Onzorgvuldig omspringen met persoonsgegevens kan een bedrijf duur komen te staan.



21

21 Veiligheid is mensenwerk

'Anders kijken is meer zien' was het thema van het congres Industriële Veiligheid in Utrecht. NVSM bezoekt het congres en deelt vier interessante inzichten.



07

07 Revolution of rising expectations

Door technologische vooruitgang lijkt tegenwoordig bijna alles mogelijk. De klant heeft steeds hogere verwachtingen. Hoe houden we onze klant tevreden, in zijn beleving maar ook in zijn portemonnee?



16

16 Remote service

'We beseften dat uit onze analyse veel meer informatie is te destilleren.' IVS Dosing uit Veghel biedt sinds kort de mogelijkheid voor remote service en vergroot zo de inzicht in installatie.



22

22 Round Table

NVSM introduceert een nieuw soort kennis-sessie: de Round Table. Onder leiding van René Degen gingen de deelnemers op zoek naar antwoorden en next practices in shift-to-service trajecten en de ontwikkeling van medewerkers.



10

10 Klant aan het woord

Servicewerkzaamheden zijn bij elke opdrachtgever uniek. Maar soms stelt een werkomgeving bijzondere eisen aan medewerkers. Wie voor de Dienst Justitiële Inrichtingen werkt, staat wel eens oog in oog met gedetineerden. Daar moet je tegen kunnen.



18

18 Servicemanager in beeld

'Als leidinggevende heb je ook te maken met het persoonlijke leven van collega's. Dat heb ik van tevoren onderschat, maar vind ik ook een van de mooie aspecten van leidinggeven.' Martijn Maas is Servicemanager bij Lubron Waterbehandeling.

Verder in dit nummer:

- 24 De nieuwe Service Monitor
- 25 Programma NVSM Jaarcongres
- 26 NVSM-nieuws
- 27 Nieuwe leden

INHOUD