



# NIEUWSBRIEF

## In dit nummer

- 1 ALV
- 1/2 AI en Machine Learning
- 3 Getroffen maatregelen
- 3 Huidig bestuur
- 3 Oproep
- 4 Komende evenementen

## ALV

Afgelopen donderdag 30 mei 2024 heeft de Algemene Leden Vergadering plaatsgevonden. Naast het bestuur waren 3 leden aanwezig en is de vergadering in goede orde verlopen. De voornaamste uitkomsten zijn;

- Verslag 8-11-2023; vastgesteld.
- Aantal ALV's terug te brengen naar 1 x p/jr in mei.; vastgesteld.
- Jaarverslag; vastgesteld.
- Kascontrole; dechargeverklaring voor het uitgevoerde beleid, nieuwe commissie leden benoemd.
- Begroting 2024; vastgesteld.
- Zittingstermijn huidige vorm/bestuursleden; vastgesteld.

## AI (Artificial Intelligence) en machine learning (ML) worden steeds vaker ingezet om servicemanagement te verbeteren.

Wist je dat, bij het;

Automatisering van repetitieve taken:

**Chatbots en virtuele assistenten:** AI-gedreven chatbots kunnen klantvragen beantwoorden, eenvoudige problemen oplossen en klanten doorverwijzen naar de juiste afdelingen.

**Robotic Process Automation (RPA):** Automatiseren van routinetaken zoals gegevensinvoer en verwerking, waardoor werknemers zich kunnen richten op complexere taken.

Verbeterde klantondersteuning:

**Sentimentanalyse:** AI kan de toon en emoties in klantinteracties analyseren om beter te begrijpen hoe klanten zich voelen en om snel te reageren op negatieve feedback.

**Predictive analytics:** Machine learning kan klantgedrag voorspellen en bedrijven helpen proactief te reageren op mogelijke problemen voordat ze escaleren.

---

*Predictive analytics:  
Machine learning kan  
klantgedrag  
voorspellen en  
bedrijven helpen  
proactief te reageren  
op mogelijke  
problemen voordat ze  
escaleren.*

---



## AI (Artificial Intelligence) en machine learning (ML) worden steeds vaker ingezet om servicemanagement te verbeteren.

---

*Predictive maintenance: Door het analyseren van data van apparatuur en systemen, kan AI voorspellen wanneer onderhoud nodig is, waardoor ongeplande stilstand wordt verminderd.*

---

Optimalisatie van resourcebeheer:

**Demand forecasting:** AI kan vraagpatronen analyseren en voorspellen, waardoor bedrijven hun resources beter kunnen plannen en beheren.

**Slimme planning:** Machine learning-algoritmen kunnen de planning van medewerkers en middelen optimaliseren om de efficiëntie te verbeteren.

Verbetering van probleemoplossing:

**Root cause analysis:** AI kan helpen bij het identificeren van de hoofdoorzaken van problemen door grote hoeveelheden data te analyseren en patronen te herkennen.

**Self-healing systemen:** Sommige AI-systemen kunnen automatisch problemen detecteren en oplossen zonder menselijke tussenkomst.

Personalisatie van diensten:

**Aanbevelingssystemen:** AI kan klantgegevens analyseren om gepersonaliseerde aanbevelingen te doen voor producten of diensten, wat de klanttevredenheid verhoogt.

**Customer journey mapping:** Machine learning kan klantreizen analyseren en optimaliseren om een meer gepersonaliseerde en consistente klantervaring te bieden.

Verhoging van de operationele efficiëntie:

**Predictive maintenance:** Door het analyseren van data van apparatuur en systemen, kan AI voorspellen wanneer onderhoud nodig is, waardoor ongeplande stilstand wordt verminderd.

**Supply chain optimalisatie:** AI kan helpen bij het optimaliseren van de toeleveringsketen door nauwkeurige voorspellingen en realtime aanpassingen.

*Door AI en machine learning toe te passen in servicemanagement, kunnen bedrijven niet alleen de efficiëntie en effectiviteit van hun operaties verbeteren, maar ook de klanttevredenheid en -loyaliteit verhogen.*



## Huidig bestuur

Het huidig bestuur wordt gevormd door Erik Vermaas en Ferry Heijdelberger. Beiden zijn goed bereikbaar via [info@nvsm.nl](mailto:info@nvsm.nl) en staan open voor vragen, suggesties, ideeën of anderszins. Laat u gerust horen!

Daarnaast hebben we behoefte aan versterking van het bestuur. Vacant zijn de volgende posities:

- Voorzitter/secretaris
- Penningsmeester

Bovenstaande functies worden nu waargenomen door Erik en Ferry.

Maar ook als je gewoon leuke ideeën hebt en hand & spandiensten wilt verrichten in de rol van Algemeen bestuurslid. Neem dan contact met ons op en toon je belangstelling via [info@nvsm.nl](mailto:info@nvsm.nl)

Alvast bedankt voor het overwegen!



*Ferry Heijdelberger*



*Erik Vermaas*

## Oproep

Naast de oproep tot versterking van het bestuur, doen we ook een oproep aan u voor het organiseren van een Onderweg naar Huis bijeenkomst, themasessie en/of netwerklunch/borrel.

Als u namens uw bedrijf onze leden kunt verrassen door een kijkje in uw keuken te laten nemen in combinatie met een mooie bedrijfspresentatie dan zouden we dat heel leuk vinden. In overleg met ons kunnen we de exacte invulling afstemmen.

Maak het vooral niet te complex, hou het simpel. Op deze wijze proberen we het netwerkmoment te faciliteren en levend te houden.

Ook andere ideeën, waaraan wij niet hebben gedacht, zijn van harte welkom!



## Komende evenementen

<b>Service logistiek en Refurbishment</b> (Beperkte deelname Powered by SLF)	05-juni
<b>Future-proof Service verlenen</b> (Powered by SAP en Ideo)	06-juni
<b>Onderweg Naar Huis bijeenkomst NVSM</b>	n.t.b.
<b>MasterClass NVSM i.s.m. RSM</b>	n.t.b.

JUNI 2024						
Z	M	D	W	D	V	Z
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	

## Service logistiek en Refurbishment

(Beperkte deelname & Powered by SLF)

Interessante themabijeenkomst over service logistiek en refurbishment.

Datum: 5 juni 2024

Locatie: Katoen Natie, Ketenislaan 1, Burcht Singelberg, 9130 Kallo, België

U kunt zich aanmelden via: [info@nvsm.nl](mailto:info@nvsm.nl)

JULI 2024						
Z	M	D	W	D	V	Z
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

## Future-proof service verlenen: zo benut je de kracht van SAP optimaal



AUGUSTUS 2024						
Z	M	D	W	D	V	Z
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Datum: donderdag 6 juni 2024

Tijd: 12:45 - 18:00 uur

Locatie: SAP Experience Center

Amerikastraat 10, 5232 BE, 's-Hertogenbosch

U kunt zich aanmelden via:

O.v.v. NVSM deelname

[https://info.ideo-nl.com/nl/service-event-2024?utm\\_campaign=CP-24%20%7C%20Service%20management&utm\\_source=NVSM](https://info.ideo-nl.com/nl/service-event-2024?utm_campaign=CP-24%20%7C%20Service%20management&utm_source=NVSM)