



Beste lezer,  
35 jaar NVSM, dat konden we niet onopgemerkt laten voorbij gaan. In deze editie krijgt u een uitgebreid verslag van het jubileumcongres in Eindhoven en laten we u kennis maken met de winnaars en genomineerden van de Innovatie Award. Verder laten we Kris Huyck van ABB Robotics aan het woord over service en diagnose op afstand. Innovatie is ook het sleutelwoord bij het thema van dit nummer: automatisering van de service.  
Veel leesplezier! **Sammy Soetaert**



**COLUMN** ..... 4  
Door Louis Verschuur

**AGENDA** ..... 4  
Vakbeurzen en seminars

**JUBILEUMCONGRES** ..... 5



Met tromgeroffel en dans werd het jubileumcongres van de NVSM feestelijk geopend. De 35 jaar jonge Nederlandse

Vereniging voor Service Management bood haar gasten een kleurrijk, veelzijdig en actief congres dat in het teken stond van de toekomst.

**SECTORNIEUWS** ..... 9  
Nieuws uit de sector

**NVSM INNOVATIE AWARDS** ..... 10  
Voor het tweede achtereenvolgende jaar werd de NVSM Innovatie Award uitgereikt. Een prijs die is ingesteld om bedrijven die een bijzondere innovatie hebben doorgevoerd in het bedrijf extra in het zonnetje te zetten. De jury koos uit alle inzendingen de drie meest in het oog springende innovatieve



ideeën die ook daadwerkelijk in de praktijk worden toegepast en hun nut al hebben bewezen.

**SAFE MAINTENANCE AWARDS** ..... 12

Belgische en Nederlandse maintenance managers en procestechnologen zich verzamelden op 26 en 27 maart in Antwerp Expo, waar de vakbeurzen Maintenance en Pumps & Valves voor de tweede keer samen plaatsvonden. Tijdens de beurs werden de BEMAS Innovation Award en de Safe Maintenance Awards uitgereikt.

**SERVICEMANAGER IN BEELD: KRIS HUYCK** ..... 14

Sinds zijn afstuderen is Kris Huyck al verknocht aan robots. In de afgelopen decennia heeft hij de bijbehorende technologie zien uitgroeien en zijn kennis en ervaring aangewend in uiteenlopende industrieën. Inmiddels is hij servicemanager van een team dat het opvolgen en diagnosticeren van de robots steeds meer op afstand uitvoert.

"Dit vereist een andere manier van denken en werken, maar is een must in de huidige wereld waarin de kennis en het aantal beschikbare technici afneemt."



**SERVICECONTRACTEN** ..... 22

Mensen in het servicevakgebied hoeft je niet te vertellen dat het verkopen van service een aftersales-aangelegenheid is, verre van dat. De basis voor het succes van een goede service en klanttevredenheid wordt gelegd in de presales- en design-fase. In de praktijk zien wij dat deze bepalende fase vooral gedomineerd wordt door een focus op het product en het bezit daarvan. Met een andere verkoopstrategie is het mogelijk de focus te verleggen naar functie, gebruik en output. Let's talk service!

**PRODUCTINFO** ..... 26  
Nieuwe producten

## THEMA

# AUTOMATISERING VAN DE SERVICE

**TABLETS: MEER DAN SPEELTJES** ..... 16

Steeds vaker worden naast laptops, smartphones en PDA's ook tablets gebruikt in de praktijk van het servicebedrijf. Wat zijn de specifieke voordelen en hoe maak je daar optimaal gebruik van? Hoe zit het bijvoorbeeld met dataveiligheid, privacy en bedrijfszekerheid?



**THE INTERNET OF THINGS** ..... 18

Het internet is al jaren een onmisbaar hulpmiddel voor de servicedienst: niet alleen online communicatie en organisatie, maar ook remote monitoring en remote management van installaties en machines is heel gewoon geworden. Daarbij is de hiërarchie van de communicatie meestal wel dezelfde gebleven: aan één kant de machine, aan de andere de mens, of een door de mens aangestuurd controlemechanisme. Maar ook dat is aan het veranderen.

**BEHEER OP AFSTAND** ..... 20

Onder de noemer Managed Print Services (MPS) bieden nagenoeg alle bekende copy/printbedrijven hun klanten een service waarbij ze de klant volledig ontzorgen met betrekking tot het beheren van printers en multifunctionals. Een vooraanstaande fabrikant en leverancier van printers en multifunctionals is Kyocera. Zij beheren nagenoeg alle apparaten in een 'connected' omgeving en nemen daardoor het beheer daarvan volledig uit handen van hun klanten.



### VAKBLAD SERVICE MAGAZINE

is een uitgave van  
**Professional Media Group Nederland**

Postbus 1297  
3800 BG Amersfoort  
Tel.: 033/463.79.77  
Fax: 033/463.79.76

### PERIODICITEIT

Service Magazine verschijnt 6x per jaar.  
Editie juni 2014

### ABONNEMENTEN

Tel.: 033/463.79.77 - Fax: 033/463.79.76  
Jaarabonnement: 69,5 EUR (incl. btw) = 6 nrs.  
Abonneren via [abo.pmg.nl](mailto:abo.pmg.nl)

of mail naar [abo@pmggroup.nl](mailto:abo@pmggroup.nl)

### REDACTIE

**Directeur-uitgever**

Andy Noyez  
**Bladmanager**

Sammy Soetaert

### Kernredactie

Kitty te Lintelo - René Musch - Yvonne OeberenBoesjou  
Vincent Rietveld - Roeland Staal - Louis Verschuur

### Eindredactie

Tineke Prins

### Medewerkers

Mels Dees - Coen Jekens  
Sjors van Os - Marjolein de Wit - Blok

### REALISATIE

**Grafische vormgeving** Pascal Claeys

**Publicitair materiaal** Johan Teerlinck

Avelle Vereecke - Eva Seurinck

### Commerciële redactie

Marianne Bouckaert

### Drukkerij

Lowyck - Oostende

### ADVERTENTIEVERKOOP

Peter van Nierop - Maarten de Graaf

Postbus 1297

3800 BG Amersfoort

[pnierop@planet.nl](mailto:pnierop@planet.nl)

Tel.: 033/463.79.77

### Verantwoordelijke uitgever

Fernand Vanrie

### COVERFOTO: ABB ROBOTICS

### SECRETARIAAT NVSM

Postbus 1058

3860 BB Nijkerk

Tel.: 033/247.34.24

[info@nvsm.nl](mailto:info@nvsm.nl) - [www.nvsm.nl](http://www.nvsm.nl)

Dit vakblad is auteursrechtelijk beschermd. Wenst u artikelen te scannen, digitaal op te slaan, te kopiëren, commercieel of didactisch te gebruiken? Informeer u eerst over wat toegestaan is bij dhr. Fernand Vanrie op het nummer 0032/50.24.04.04

ISSN 1873-4960

