



Beste lezer,
mobiliteit en bereikbaarheid, het blijven belangrijke punten in de service. Wie excelleert in innovatieve oplossingen in deze thema's, kan zijn klanten misschien net dat tikkeltje extra vertrouwen in u kunnen geven. En dan hebben we het nog niet eens gehad over de geldbesparing die u zelf kunt realiseren door het optimaliseren van de mobiliteit binnen uw bedrijf. Veel leesplezier!

Sammy Soetaert



COLUMN: EXCELLEREN IN MOBILITEIT EN BEREIKBAARHEID.....5

Door Jan Beek

AGENDA.....5

Vakbeurzen en seminars

NVSM- EN SECTORNIEUWS.....6

Nieuws uit de sector met onder meer de aankondiging van de NVSM Nieuwjaarsdrink in het Louwmanmuseum, een verslag van de Masterclass, de Femme Techdag en de SLF Summit.



ANDERS SAMENWERKEN IN BOUW- EN ONDERHOUDSKOLOM.....10

THEMABIJENKOMST NVSM/HEIJMANS: SAMENWERKEN AAN VERNIEUWING

Het bouwproces moet op de schop. Maar vernieuwen kan alleen als alle partijen in de bouw- en onderhoudskolom op een andere manier gaan samenwerken. Professionele partnerships die eigen, innovatieve kennis en kunde inbrengen en risico's durven te nemen. Vertrouwen in elkaar is daarbij essentieel.



ZWAARDGESPREK: ACCOUNTABILITY.....13

In Doorn werd onlangs bij DOOR een Zwaardgesprek gehouden, dat voor alle aanwezigen een eyeopener bleek. Het onderwerp,

SERVICEMANAGER IN BEELD: PETER POST, XYLEM WATER SOLUTIONS.....20

De serviceafdeling van Xylem Water Solutions heeft dagelijks te maken met onderhoud aan alle technische componenten die nodig zijn om water te transporteren, te reguleren en te reinigen. Servicemanager Peter Post stuurt deze ploeg aan, waarbij hij klanttevredenheid graag centraal zet. Dat betekent onder andere samenwerken en zelf nadenken.



'Accountability', leek aanvankelijk wat vaag – maar al pratend en overlegend kreeg het handen en voeten en ontpopte accountability zich als een belangrijk instrument voor servicemanagers. Elke onderneming zou drie kernwaarden direct moeten kunnen noemen, bijvoorbeeld omzet, winst en veiligheid. Daarnaast is verantwoordelijkheid ook bij werknemers belangrijk en moet er worden ingewerkt op de lacunes binnen het bedrijf.



PRODUCTINFO.....26

Nieuwe producten

VAKBLAD SERVICE MAGAZINE

Professional Media Group Nederland
Postbus 1297
3800 BG Amersfoort
Tel.: 033/463.79.77
Fax: 033/463.79.76

PERIODICITEIT

Service Magazine verschijnt 5x per jaar.
Editie december 2014

ABONNEMENTEN

Tel.: 033/463.79.77 - Fax: 033/463.79.76
Jaarabonnement: 69,5 EUR (incl. btw) = 5 nrs.
Abonneren via abo.pmg.nl of mail naar abo@pmgroup.nl

REDACTIE

Directeur-uitgever

Andy Noyez

Bladmanager

Sammy Soetaert

Kernredactie

Kitty te Lintelo - René Musch - Yvonne Oeben-Boesjou

Vincent Rietveld - Roeland Staal - Louis Verschuur

Eindredactie

Tineke Prins

Medewerkers

Alike Bruins - Mels Dees

Henriette Meerman - Marjolijn Roggen

Marjolijn de Wit - Blok

REALISATIE

Grafische vormgeving

Pascal Claeys

Axelle Vereecke

Publicitair materiaal

Johan Teerlinck - Ann Everts - Nancy Priem

Eva Seurinck - Heidi Coussens

Drukkerij

Lowyck - Costende

ADVERTENTIEVERKOOP

Peter van Nierop

Postbus 1297

3800 BG Amersfoort

pvnierop@planet.nl

THEMA

MOBILITEIT EN BEREIKBAARHEID

MOBILITEITSDAG: BESPAREN OP AUTOKOSTEN.....17



Mobiliteit en bereikbaarheid zijn belangrijke onderwerpen in de serviceverlenende branche. Door slim om te gaan met deze onderwerpen kan er veel geld worden bespaard. Eerder dit jaar hield Uneto-VNI een congres waarbij

mobiliteit en bereikbaarheid centraal stonden.

MOBIELE WERKPROCESSEN OP DIGITALE TOER.....22

De ruim twintig monteurs van Groeneveld

Transport

Efficiency in

Nederland

hebben sinds

begin dit jaar hun

papieren werkbon

ingeruild voor een

robuuste tablet. Tegelijk hebben de

bestelauto's een metamorfose ondergaan.

De belangrijkste les van dit dubbele project:

blijf met de monteurs praten en houd het

simpel.



BEREIKBAARHEID: 24/7!.....24

Onderhoudstechnici moeten altijd bereikbaar zijn, zeker als je communicatiemiddelen

onderhoudt bij

bedrijven die eigenlijk

nooit onbereikbaar

mogen zijn zoals

brandweer, politie en

hulpdiensten. Een

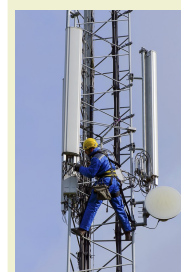
gestroomlijnde

communicatie en een

goede teamgeest lijken

de toverwoorden om dit

te realiseren 24/7.



Tel.: 033/463.79.77

Verantwoordelijke uitgever

Fernand Vanrie

SECRETARIAAT NVSM

Postbus 1058

3860 BB Nijkerk

Tel.: 033/247.34.24

info@nvsm.nl - www.nvsm.nl

Dit vakblad is auteursrechtelijk beschermd. Winst 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

