



Beste lezer,
Een nieuwe opmaak betekent niet dat er aan de kwaliteit van de artikels geraakt wordt. Om dat te bewijzen krijgt u inspirerende bijdrages uit diverse hoeken. We volgen de actualiteit op de voet met een verslag van de Maintenance Awards en een verslag van het Voorjaarscongres bij Mercedes-Benz. In dit nummer verder speciale aandacht voor het thema 'automatisering van de service'.
Veel leesplezier!

Sammy Soetaert



COLUMN	4	PAS OP, ONS BREIN SPEELT SPELLETJES!	24
Over analyseren en kanaliseren		Klanttevredenheid hangt sterk af van de snelheid waarmee problemen worden opgelost. Toch moeten we oppassen om niet overhaast een antwoord te geven op een probleemmelding. Ons brein laat ons namelijk te snel conclusies trekken. Nobelprijswinnaar Daniel Kahneman pleit voor 'langzaam' denken. Die denkwijze levert organisaties een flinke besparing op	
SECTORNIEUWS	5		
Nieuwtjes en feiten uit de sector en NVSM-nieuws			
SERVICEMANAGER IN BEELD: ROB VOS	8		



Volgens Rob Vos is geen dag dezelfde als hoofd van een servicedienst. Hij geeft leiding aan zestig technici en heeft zowel met technische als commerciële vraagstukken en beleid te maken. "Het enige zekere is dat je start bij de koffieautomaat, maar voor de rest zijn de dagen totaal onvoorspelbaar"

VOORJAARSCONGRES 2013	10		
------------------------------------	-----------	--	--

In de fraaie ambiance van het hoofdkantoor van Mercedes-Benz werd op 11 april het NVSM Voorjaarscongres gehouden.

Ruim honderd gasten deden inspiratie op en genoten van een veelzijdig congres waarbij innovatie centraal stond.



Diverse professionals gaven een lezing en dagvoorzitter Esther van Rijswijk praatte het geheel met flair aan elkaar.

Een van de hoogtepunten van het Voorjaarscongres was de uitreiking van de Innovatie Award

HOE SERVICEORGANISATIES HUN VERKOOP KUNNEN VERBETEREN	26
--	-----------

De economische crisis heeft ook invloed op de verkoop van service. Terwijl de meeste bedrijven worstelen om hun opbrengsten uit verkoop veilig te stellen, realiseren sommige bedrijven toch een groei van 5 tot 15 procent. Wat doen zij dan anders? Het antwoord hierop geeft Jan van Veen: "Het is in wezen de klantfocus in de verkoopbenadering"



SAFE MAINTENANCE AWARDS	29
--------------------------------------	-----------

Op de vakbeurs Maintenance in Brussel werden de jaarlijkse Safe Maintenance Awards uitgereikt.

De awards worden toegekend aan bedrijven in Nederland en België die zich onderscheiden in hun beleid om van veiligheid een prioriteit te maken en daar dan ook succesvol in zijn



PRODUCTINFO	30
--------------------------	-----------

Nieuwe producten en innovaties

THEMA

AUTOMATISERING VAN DE SERVICE

STROOMUITVAL OP LOCATIE	12
--------------------------------------	-----------

We werken alweer jaren vrolijk 'in the cloud'. Alle vakkennis die niet in ons hoofd zit, staat op de miljoenen servers die over de hele wereld op het internet

aangesloten zijn. Maar wat als dat allemaal wegvalt? Kan dat? En kunnen we ons wapenen tegen zo'n moment?



WAGENPARK EFFICIENT INZETTEN: PAPIERWERK VERMINDEREN	15
---	-----------

Autovolgsystemen kunnen het efficiënt inzetten van mens en middelen ondersteunen. Het rendement is afhankelijk van het wagenpark en de gekozen formule. Bij de implementatie is een modulaire opbouw aan te raden

REMOTE CONTROL	18
-----------------------------	-----------

Fabrikanten en leveranciers van machines die regelmatig onderhoud nodig hebben, gaan er steeds meer toe over de conditie van hun machines op afstand in de gaten te houden, omdat het efficiënter is om de servicemonteurs alleen op pad te sturen als het echt nodig is en omdat het technisch kan



BETERE SERVICE DANKZIJ INVOER VAN PDA	21
--	-----------

Steeds meer bedrijven maken gebruik van geautomatiseerde systemen om de administratieve workflow beheersbaar te houden en om plannings optimaal op elkaar af te stemmen. Als de bedrijfsactiviteiten veranderen of toenemen, kan het wenselijk zijn de automatisering eens grondig onder de loep te nemen

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 4x per jaar

ABONNEMENTEN

Tel.: 033/463.79.77 - Fax: 033/463.79.76
Jaarabonnement: 65,5 EUR (incl. btw) = 5 nrs.
Intekenen via abo.pmg.nl
of mail naar abo@pmggroup.nl

REDACTIE

Directeur-uitgever Andy Noyez
Bladmanager Sammy Soetaert

Kernredactie

Tineke Prins - Kitty te Linteloo - Roeland Staal - Louis Verschuur - Yvonne Oeben-Baesjou - Rory Moerman

Eindredactie

Tineke Prins - Magali De Cannière - Mike De Craene
Tom Harteel - Nils Rauwoens

Medewerkers

Marjolain de Wit - Mels Dees - Akke Tik
Berrie Schuurhuis - Martine Joosten - Photini Philippidou

REALISATIE

Grafische vormgeving Pascal Claeys

Publicitair materiaal

Johan Teerlinck
Avelle Vereecke - Eva Seuring

Commerciële redactie

Marianne Bouckaert
Drukkerij

MEDIACENTER ROTTERDAM

PUBLICITEITSREGIE

Peter van Nierop
Postbus 1297
3800 BG Amersfoort
pvnierop@planet.nl
Tel.: 033/463.79.77

Verantwoordelijke uitgever

Fernand Vanrie

SECRETARIAAT NVSM

Postbus 1058
3860 BB Nijkerk
Tel.: 033/247.34.24
info@nvsml.nl - www.nvsml.nl

COVERFOTO: NEWMINDS

Dit vakblad is auteursrechtelijk beschermd. Wenst u artikels te scannen, digitaal op te slaan, te kopiëren, commercieel of didactisch te gebruiken? Informeer u eerst over wat toegelaten is bij chr.fernand.vanrie@nvsml.nl
ISSN 1873-4960

