

# Service Management 2011



**Datum**  
Woensdag 15 juni 2011

**Locatie**  
De Reehorst  
Bennekomseweg 24  
6717 LM Ede gld  
Telefoon: 0318 750300

**Tijden**  
Voor het congres geldt:  
08.45 uur: ontvangst en registratie  
09.30 uur: aanvang congres  
16.10 uur: einde congres, aanvang netwerkbordel  
17.00 uur: einde dag

heliview  
conferences ■ training

Voor meer informatie met betrekking tot uw inschrijving kunt u telefonisch contact opnemen met de Deelnemersadministratie: +31 (0)76 – 548 40 20

Voor meer informatie bel +31 (0)76 – 548 40 00 en vraag naar Carolien van Giersbergen (programma), Marit van der Heijden (organisatie) of Marieke Versteegh (sponsormogelijkheden).

Wij ambiëren uw meest servicegerichte, toegewijde en betrouwbare partner te zijn. Help ons hierbij en laat het ons weten wanneer we dit niet zijn!

www.field-service.nl

PROGRAMMACOMMISSIE

## DAGVOORZITTER



Marco de Zoete is een ervaren ondernemer en service manager. Na de afronding van de studie Beleids & Organiseringswetenschappen heeft hij zich 14 jaar geleden bij Caggemini als consultant toegelegd op de inrichting en optimalisatie van service organisaties.

In 2006 stapte hij over naar Colfield om zich verder te specialiseren in het thema (interne) klantbeleving. Marco geeft regelmatig trainingen op het vakgebied rondom ITIL en BSL.

In 2009 richt hij samen met vijf partners het bedrijf Aresz op. Als consultants en interim managers werken zij op het snijvlak van business en informatiemanagement. Daarnaast ontwikkelt Aresz praktische producten en diensten die de dienstverlening van organisaties optimaliseert.

## PROGRAMMACOMMISSIE

Om een zo interessant mogelijke programma voor de congresbezoekers te creëren heeft Heliview een programmacommissie samengesteld. Deze commissie zorgt er mede voor dat het programma goed aansluit bij de behoeften uit de markt.

## De programmacommissie bestaat uit:



**Maarten Pruijboom**, Senior Consultant, Noventum Service Management Consultants  
Maarten Pruijboom is 15 jaar actief als adviseur op de vakgebieden service management, customer service en service logistiek en aftersales services. Hij heeft vele organisaties geholpen in oa. High Tech, Consumer Electronics, Telecom, Energy & Utilities en Healthcare op gebied van service strategie ontwikkeling, service marketing, reverse logistics en spare parts management.

Sinds 2010 is hij werkzaam bij Noventum Service Management Consultants. Voorheen was hij manager bij Caggemini Consulting van een team van service consultants. In 2009 heeft hij samen met 2 partners Serve2XL

opgericht, een adviesbureau op gebied van service logistiek. Hij heeft vele publicaties op gebied van service management op zijn naam staan en is voorzitter van de community Service Logistiek van de Vereniging van Logistiek Management.



**Eelco Veltenaar**, Directeur en oprichter, Colfield, Young Colfield en Engel  
Eelco Veltenaar is sinds 10 jaar als ondernemer en adviseur actief binnen het vakgebied service management. In 2000

heeft hij samen met Bart Kollau Colfield opgericht en sindsdien houdt hij zich 100% bezig met het inrichten en verbeteren van service organisaties. In 2005 startte hij samen met Bart Kollau Young Colfield, een ontwikkelprogramma voor starters op het gebied van service management. In 2007 richtten zij Engel&Colfield op, in samenwerking met topkok Herman den Blijker en zijn compagnon David Crowel. Engel&Colfield gebruikt de horeca als metafoor voor het dienstverleningsproces in het bedrijfsleven en de overheid. Naast vele inhoudelijke rollen binnen het vakgebied service management heeft Eelco verschillende publicaties rondom service management op zijn naam staan.



**Henny Verhoeven**, Director Global Customer Services, Commercial Programs, Philips Healthcare  
Henny Verhoeven is al meer dan 20 jaar als Customer Service professional actief bij Philips Healthcare. Daarvan heeft hij 10

jaar gewerkt aan product service, sterk gericht op reparatie en onderhoud van Medisch diagnostische systemen. De laatste jaren heeft hij zich binnen Customer Services bezig gehouden met proces verbetering en de ontwikkeling van Professional Services. Sinds vorig jaar richt Henny zich op proces en tool implementatie en verbetering van Professional Services processen binnen Global Customer Services, Commercial Programs. Hierbij ligt de focus op het offrenen, verkopen, realiseren en zichtbaar maken van services.

heliview

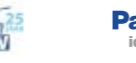
conferences ■ training

Retouradres:  
Postbus 9615  
4801 LS Breda

## Sponsors



## Exposanten



## Kennispartner



## Mediapartner



TNT Post  
Port betaald

GRATIS studiedag & informatiemarkt voor eindgebruikers

Initiatief & organisatie

heliview  
conferences ■ training

8e editie van Fieldservice

# Service Management 2011

“Making the shift from minimizing downtime to maximizing uptime”

Woensdag 15 juni 2011 | De Reehorst | Ede

- Praktijkcase Service Marketing: Philips Healthcare
- Praktijkcase Service Management: ATAG Nederland BV
- Praktijkcase Service Logistiek: Miele
- Expertsessie Service Innovatie: Logica
- Expertsessie Service Marketing: NVSM
- Expertsessies over Social Media en Service Economics

UW DAGVOORZITTER



Dr. Marco de Zoete,  
Partner, Aresz

## UW SPREKERS



Rob Blaauboer,  
Principal Consultant &  
Innovation Thought  
Leader and Innovation  
Practice Manager, Logica



Ruud Meijer,  
Callcenter Manager van  
het jaar 2009, 1e 'Meester  
in Klantgerichtheid' van  
de NVSM, Service en  
Logistiek Manager, ATAG  
Nederland BV



Dado Van Peteghem,  
Knowledge Consultant,  
InSites Consulting



Paul Roosen,  
Directeur Miele  
Service, Miele



Ed Schobben,  
bestuurslid, NVSM



Jan van Veen,  
Co-auteur 'Service  
Economics'



Henny Verhoeven, Director  
Global Customer Services,  
Commercial Programs,  
Philips Healthcare

www.field-service.nl

www.field-service.nl

# 8e editie van Fieldservice Service Management 2011

"Making the shift from minimizing downtime to maximizing uptime"

Op 15 juni 2011 organiseert Heliview Conferences & Training de 8e editie van de studiedag SERVICE MANAGEMENT. De studiedag die voorheen de naam FIELDSERVICE had, hebben we veranderd zodat we meer onderwerpen op het gebied van Service Management kunnen behandelen.

De meeste organisaties met een technische buitendienst hebben inmiddels vele middelen om hun service managers efficiënter te laten werken. Maar hoe kunnen organisaties nu het beste rendement uit hun bedrijf halen? Hoe kunnen organisaties het beste hun strategie bepalen en gelijktijdig ook blijven innoveren?

Komend jaar zullen we ons meer gaan richten op Service Management. De onderwerpen betreffende Service Management zullen in tracks besproken worden: Service Innovatie, Service Marketing, Service Logistiek en Service Management.

De studiedag staat in het teken van interactie. Tijdens diverse lezingen, workshops of live demo sessies wordt u op de hoogte gesteld van de laatste trends en ontwikkelingen rondom service management! Graag zien we u tegemoet op deze studiedag!

Met vriendelijke groet,

Carolien van Giersbergen  
Senior Conference Producer

## Voor wie is de studiedag bestemd?

- Service managers
- Hoofden buitendienst
- Projectmanagers
- Onderhoud managers
- Fleetmanagers
- Service coördinatoren
- Regiomanagers
- ICT managers
- Technisch managers
- Facility managers

Als uw functie hier niet bij staat, maar u bent wel professioneel betrokken bij Service Management, dan bent u uiteraard ook van harte welkom.

Providing your knowledge, skills and business contacts

## Programma

08:45 uur	Ontvangst en registratie			
09:30 uur	Opener door de dagvoorzitter: Drs. Marco de Zoete, Partner, Aresz			
09:45 uur	<b>PRAKTIJKCASE SERVICE MARKETING</b>			
	Het zichtbaar maken van de waarde van service In deze presentatie wordt kort uitgelegd wat service marketing is en wordt ingegaan op de uitdaging die service bedrijven hebben om de toegevoegde waarde van service contracten zichtbaar te maken. Door de steeds betrouwbaardere producten en de kortere economische levensduur komen service contracten onder druk te staan. Henry Verhoeven, Director Global Customer Services, Commercial Programs, Philips Healthcare			
10:10 uur	<b>PRAKTIJKCASE SERVICE MANAGEMENT</b>			
	Van Service naar Customer Experience De inhoud is gebaseerd op de transformatie van een service afdeling naar een customer experience model welke een onmiskenbare identiteit in de strategie van de organisatie is geworden. Volgende aandachtspunten komen aan de orde: • Service Strategie • Service Design • Service Transition • Service Operation • Continual Service Improvement Ruud Meijer, Callcenter Manager van het jaar 2009, 1 <sup>st</sup> "Meester in Klantgerichtheid" van de NVSM, Service en Logistiek Manager, ATAG Nederland BV			
10:35 uur	Ochtendpauze op de informatiemarkt			
11:20 uur	start sessies			
	<b>SERVICE INNOVATIE PRAKTIJKCASE</b>	<b>SERVICE MARKETING EXPERTSSESIE</b>	<b>SERVICE LOGISTIEK PRAKTIJKCASE</b>	<b>SERVICE MANAGEMENT EXPERTSSESIE</b>
	Als service het verschil moet maken • Self Service / Portal - volledige inzicht voor uw klanten. • Hoe tevreden zijn uw klanten? • Machine to Machine, automatische storings-registratie machines. Peter Bos, Directeur, Canon Business Center Amsterdam Noord-West Deze lezing wordt mogelijk gemaakt door Relyon Service Management BV	Service Marketing • Gedrag • Gevolg Ed Schobben, Bestuurslid, NVSM	Eind 2010 maakte UPC Maintenance Nederland een keuze uit diverse fleetmanagement oplossingen. Daarop volgde de introductie van TomTom Business Solutions in de organisatie. Naast een goede motivatie richting het management en de OR, vereiste dit ook een goede uitleg aan de gebruikers. Hoe om te gaan met weerstand bij een dergelijke introductie en een professionele houding zijn essentieel. Aangezien de mogelijkheden van de oplossing onbegrensd zijn, is de juiste strategie noodzakelijk. De duidelijke ideeën en toekomstvisie van UPC Maintenance op de te voeren strategie en te behalen voordelen zullen besproken worden. Franklin Koppen, Director Maintenance, UPC Nederland Deze lezing wordt mogelijk gemaakt door TomTom Business Solutions	Service Economics, winstgevend groeien met een merk gedreven service strategie Service Economics is een overkoepelend begrip, gelanceerd door de auteurs, om de vele ontastbare aspecten van services zoals onder andere processen, mensen, competenties, klanten, strategie en merkwaarden meer tastbaar en beheersbaar te maken voor bedrijven. De auteurs Jan van Veen, Steve Downton en Hilbrand Rustema hebben een drietal jaren onderzoek gedaan in de service industrie. Zij hebben succesvolle strategieën geïdentificeerd om de waarde die de service business vertegenwoordigt bij het effectief omgaan met de complexiteit van vraag, de verwachtingen van klant en leveranciers te kapitaliseren. De lezing zal ingaan op: • Waarom service zo waardevol is • Overzicht van strategieën die door bedrijven gevolgd worden. • Kernpunten van de meest succesvolle strategie: Merkgedreven service strategie Jan van Veen, co-auteur 'Service Economics'
11:45 uur	U heeft 5 minuten de tijd om van zaal te wisselen			
11:50 uur	start sessies			
	<b>SERVICE INNOVATIE</b>	<b>SERVICE MARKETING EXPERTSSESIE</b>	<b>SERVICE LOGISTIEK</b>	<b>SERVICE MANAGEMENT EXPERTSSESIE</b>
	Ontdek uw verborgen rendement van Field Service! • Verbeter het samenspel tussen binnen en buiten • Van administratie, planning, logistiek tot kennismanagement • Aan de hand van cases uit de praktijk ir. Reimerij, Morra, MSc, Business Unit Development Manager, Sigmax Field Mobility	Hoe zet ik mijn product het beste in de markt? Veel organisaties zijn constant bezig met de meest optimale service bieden aan hun klanten. Echter hoe vermarkten ze dit? Hoe kunnen ze de vraagprizen het beste verantwoorden aan de klanten? Welke middelen zijn er te hanteren om hier de beste keuzes in te maken? Tijdens deze sessie wordt besproken hoe alles het beste in de markt gezet kan worden. Een korte en unieke marketing training!	Het Nieuwe Werken & Service Management, gaat dat wel samen? • Wat betekent dat voor u als professionele dienstverlener? • Is dit enkel een middel voor flexibilisering van arbeidstijden of behaalt hier logistieke voordeel mee? • Draagt Het Nieuwe Werken bij tot hogere klanttevredenheid en retentie? • Wat zijn de ervaringen? Jacques Moolluijzen, Business Consultant, Qurius	Hoe levert u betere Service? Service prestatie en hoe betere service kwaliteit te leveren. Deze interactieve discussie zal inzichten met u delen over hoe: • service prestatie verbeterd kan worden, • het service kwaliteit verzekerd kan worden, • terwijl tegelijkertijd de gemiddelde reparatietijd en administratieve kosten meteen verminderen. Richard Kleijzen, Senior consultant, Odyssee Mobile Waterbehandeling B.V., - Subsidiary of Veolia Water Solutions & Technologies

## Vervolg programma

12:15 uur	Lunchpauze op de informatiemarkt			
13:30 uur	start sessies			
	<b>SERVICE INNOVATIE</b>	<b>SERVICE LOGISTIEK</b>	<b>SERVICE MANAGEMENT</b>	
	Machine-2-Machine interfacing, de volgende stap in buitendienstautomatisering Buitendienstautomatisering en planning staan al jarenlang hoog op de agenda binnen elke service- en onderhoudsorganisatie. De dagelijkse praktijk leert dan ook dat veel ondernemingen op dit vlak al in meer of mindere mate hebben geïnvesteerd in systemen. De wereld om u heen staat echter niet still en uw bedrijf moet verder. Maar hoe? Tensing ziet in Machine-2-Machine (M2M) interfacing een belangrijke kans voor uw organisatie om uw interne processen en uw dienstverlening naar uw klant te verbeteren en daarmee onderscheidend vermogen te creëren. Tijdens deze presentatie geeft Nush Cekdemir, Sales Director Tensing, aan hoe uw assets in het veld automatisch input kunnen leveren voor uw buitendienstplanning. Dit helpt u om uw service/onderhoudsorganisatie verder te optimaliseren. Nush Cekdemir, Sales Director, Tensing	De inhoud van deze lezing wordt nader bepaald en wordt u aangeboden door Ortec	Supply Chain Management in serviceprocessen • B2B integratie tussen serviceorganisaties • Het gebruik van ESB (Enterprise ServiceBus) in Fieldservice processen • Fieldservice met behulp van cloud computing Ing. Steven Looman, Business Development Manager, CISCare Software Solutions	
13:55 uur	U heeft 5 minuten de mogelijkheid om van zaal te wisselen			
14:00 uur	start sessies			
	<b>SERVICE INNOVATIE</b>	<b>SERVICE MARKETING EXPERTSSESIE</b>	<b>SERVICE LOGISTIEK</b>	
	Workshop FLS VISITOUR: Real time en volautomatische Field Service à Innovatie in Efficiency • Klant Contact Center naar een hogere dimensie • Reductie in operationele kosten eerste maand al zichtbaar • Zeer positieve business case door out-of-the box implementatie René Ebeltes, Algemeen Directeur, FLS Nederland	De kunst van het conversation management Traditionele promotie doet het niet meer. De Conversation Manager biedt een oplossing voor deze uitdaging: meer luisteren, meer converseren. Dado Van Peteghem deelt met u zijn passie rond communities en co-creatie. Hij heeft het niet enkel over theorie, maar geeft ook voorbeelden en tips om de noodzakelijke evolutie naar Conversation Manager aan te vatten. Dado Van Peteghem, Knowledge consultant, InSites Consulting	Hoe regelt u uw buitendienst? • Hoe kunt u het beste alle planningen regelen? • Hoe kunnen de afspraken het meest efficiënt ingepland worden? • Welke skills dienen uw medewerkers te hebben voor de meest optimale service? Deze vragen krijgt u tijdens deze sessie beantwoord zodat u de beste groei uit uw organisatie kan halen!	
14:25 uur	Middagpauze op de informatiemarkt			
15:00 uur	<b>EXPERTSSESIE SERVICE INNOVATIE</b>			
	Doorbreek met innovatie de federale relatie tussen klant en leverancier Normaal is er weinig tot niets aan de hand in de relatie tussen bedrijf en klant of overheid en burger. Als er iets misgaat, bijvoorbeeld bij een defect product of dispuut, kan de situatie veranderen en wordt een normale verhouding opens een feodaal en asymmetrisch spel van macht. De klant en het bedrijf staan lijnrecht tegenover elkaar waarbij het gebrek aan 'persoonlijk' contact de situatie niet verbetert. Kan innovatie ervoor zorgen dat, ook bij problemen, de klant zich serieus genomen en gewaardeerd voelt en aan de andere kant voor het bedrijf de problemen goed worden afgehandeld? Rob Blaauw, Principal Consultant & Innovation Thought Leader and Innovation Practice Manager, Logica			
15:25 uur	<b>PRAKTIJKCASE SERVICE LOGISTIEK</b>			
	Operational Excellence is een proces van jaren Miele Nederland investeert al jaren in haar organisatie om een excellente dienstverlening te kunnen waarborgen. Service logistiek is hierbij essentieel. Het voorkomen van herhaalbezoeken is niet alleen een zaak van efficiency maar vooral van belang voor de positieve klantbeleving. Om het verschil te kunnen blijven maken onderzoekt Miele op een creatieve wijze wat daar verder voor nodig is. Paul Roosen, Directeur Miele Service, Miele			
15:50 uur	Afsluiting dag door dagvoorzitter: Drs. Marco de Zoete, Partner, Aresz			
16:10 uur	Barrel op de informatiemarkt			

## Inschrijfformulier

(Gebruik voor meer inschrijvingen een kopie van dit inschrijfformulier)

- Ik ben eindgebruiker. Deelname is voor mij gratis.
- Ik ben leverancier, consultant op het gebied van Service Management oplossingen en/of verwante terreinen. Deelname kost mij € 645,- excl. BTW
- Ik ben eindgebruiker en in het bezit van een VIP-kaart. Deelname is voor mij gratis!

Mijn VIP-nummer: \_\_\_\_\_

Uitgenodigd door: \_\_\_\_\_ (vul bedrijfsnaam in)

Uw bedrijfsnaam: \_\_\_\_\_

Postadres / nummer: \_\_\_\_\_

Postcode / Plaats: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_

Voorletter(s): \_\_\_\_\_

Achternaam: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

Mobiel: \_\_\_\_\_

Email (direct): \_\_\_\_\_

- Om u te registreren, dient u alle bovenstaande velden in te vullen
- Alle correspondentie betreffende uw aanmelding wordt naar bovenstaand adres gestuurd
- Uw adresgegevens worden opgenomen in onze database
- Heliview behoudt zich het recht voor om uw inschrijving te weigeren
- De betalings- en annuleringsvoorwaarden staan vermeld op www.heliview.nl

Postzegel  
niet  
nodig

## Retouradres:

Heliview Conferences & Training BV  
T.a.v. Deelnemersadministratie  
Antwoordnummer 237  
4800 VB Breda  
Nederland

Kijk voor meer informatie op [www.field-service.nl](http://www.field-service.nl)

www.field-service.nl

www.field-service.nl