

## **PERSBERICHT**

Eindhoven, december 2011

### **Service & Maintenance Congres 2012: 'Low Cost, High Value' Servicetransformatie en levensduurverlengend onderhoud**

**Onder druk van de crisis, technologische en demografische veranderingen en toenemende concurrentie moeten service- en onderhoudsbedrijven tegen lagere kosten meer waarde leveren. Deze opgave staat centraal tijdens de zesde editie van het Service & Maintenance Congres op 9 februari 2012 in Breda. In het lezingenprogramma en op de expositie passeren voorbeelden de revue van servicetransformatie – van product- en technologiegedreven naar klantwaarde-georiënteerd – en van onderhoud gericht op levensduurverlenging.**

Het gratis toegankelijke SMC'12 vindt plaats op 9 februari in het Amrâth Hotel Brabant in Breda en heeft als thema 'Low Cost, High Value'. "De economische recessie betekent een extra uitdaging voor service- en onderhoudsorganisaties in een toch al snel veranderend landschap, waarbij het meer dan ooit draait om invloed op kosten en rendement", verklaart Herman van Wierst, manager Service & Maintenance bij Mikrocentrum, in een toelichting op het congressthema.

#### **Leiderschap in service**

In de servicebusiness is kwaliteit van leiderschap bepalend voor het succes van bedrijven, stelt directeur Hilbrand Rustema van Noventum Service Management Consultants. "Echte leiders begrijpen hoe met service meer groei en winst valt te realiseren en ze zijn in staat leiding te geven aan de servicetransformatie." Dat is de transformatie van een product- en technologiegedreven bedrijf in een onderneming gericht op de waarde die klanten aan de producten en technologieën ontleent. "Het gaat erom goede service te leveren en daar meer kennis aan toe te voegen en er het merk van het servicebedrijf mee te profileren." Rustema ziet in de praktijk twee redenen waarom het soms niet lukt: er ligt geen duidelijke businesscase en er is geen begrip van wat de klant nu werkelijk wil, wat voor hem waarde toevoegt. Op SMC'12 presenteert hij een recent onderzoek naar servicetransformatie. Daaruit blijken vijf succesfactoren, waaronder dichtbij klanten staan; klantverwachtingen waarmaken en overtreffen; en nieuwe technologie, zoals voor remote monitoring en support, ten volle benutten. Laatstgenoemde factor speelt een belangrijke rol in de opkomst van low-cost service delivery models. "Zo kan remote support in combinatie met zelfdiagnostiek door klanten besparen op dure servicemonteurs."

#### **Professionalisering onderhoud**

In maintenance doet de financiële crisis zich eveneens gelden. Enerzijds is onderhoud een dankbaar 'slachtoffer' voor kostenbesparing op korte termijn. Anderzijds doen zich nieuwe kansen voor. Zo kan vervanging van assets in bijvoorbeeld industrie, utiliteit, transport of infrastructuur worden uitgesteld, en dat vraagt om levensduurverlenging van de bestaande assets. Onderhoud speelt daarin een cruciale rol. De totale toegevoegde waarde van levensduurverlengend onderhoud voor de Nederlandse industrie wordt geschat op bijna twee miljard euro in 2020, zo weet Remco Jonker, partner in Mainnovation. Dit onderhoudsadviesbureau publiceerde recent in samenwerking met het Dutch Institute World Class Maintenance een referentiemodel voor levensduurverlenging van technische assets. Het model is ontwikkeld door VITALE (Value & Innovation Through Asset Lifetime Extension), een samenwerkingsverband van deskundigen uit de diverse branches en de kennisinstellingen. Tijdens SMC'12 komen meerdere aspecten van VITALE aan bod. Bij levensduurverlenging, oftewel tegengaan van veroudering, gaat het niet alleen om technische veroudering, benadrukt Jonker. "Je moet ook aandacht besteden aan economische, commerciële en compliance-veroudering." Uit een benchmarkstudie van Mainnovation bleek dat er in de Nederlandse industrie op deelgebieden al Best Practises voor levensduurverlengend onderhoud voorhanden zijn, maar dat er nog geen sprake is van integraal toegepaste oplossingen.

#### **Noot voor de pers (niet voor publicatie)**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met congresmanager Herman van Wierst, tel. 040- 296 99 22, e-mail [herman.van.wierst@mikrocentrum.nl](mailto:herman.van.wierst@mikrocentrum.nl); zie ook [www.smc-congres.nl](http://www.smc-congres.nl)