

# Inhoud

## Column door Alfons Steeger 4

## Nieuws 5

De agenda, nieuws van de NVSM, de website en LinkedIn.

## De lat ligt hoog in de servicelogistiek 8



Logistiek is een van sectoren waarin Nederland sterk is. Een verslag van het SLF Summit over innovatie, partnership, teambuilding en jong talent.

## Service is een mentaliteit 10

Zijn automatiseringsachtergrond komt Erwin Schuurman (Ambius) goed van pas om de servicegraad te maximaliseren.



## Presteren in tijden van onzekerheid 12



Servicemanagers ontkomen vandaag de dag niet aan ingrijpende aanpassingen. De groei lijkt voorbij, maar hoe kun je dan toch goed blijven presteren en je mensen meekrijgen?

## Risico's beperken van kwetsbare infrastructuur 14

We gebruiken het internet dagelijks. Maar wat te doen als een monteur geen internetbereik heeft? Een ander risico is de gevoelige data die bij diefstal in verkeerde handen terecht komt.



## Het nieuwe installeren 16

Alleen wanneer je als bedrijf innoveert kun je je onderscheiden. Slimme ICT-oplossingen en augmented reality spelen een grote rol bij het futureproof maken van servicebedrijven. Wat dacht u van een speciale bril die de monteur de looproute door het gebouw laat zien?



## Omgaan met files 18



Er is één ding dat nooit went: rijden in de file. Toch zijn er wel mogelijkheden om die vermaledijde file te ontwijken.

## Apps en het mobiele denken 20

Als er één bedrijfstak is waarin mobiele apparatuur in een mum van tijd een essentiële rol is gaan spelen, is het wel de service-industrie. Er is veel mogelijk met iPad en smartphone.



## Service in Japan 22



Dankzij de traditionele beleefdheid en gastvrijheid, gecombineerd met een sterk ontwikkeld perfectionisme, is de dienstverlening in Japan op een niveau waarvan westerse bedrijven vaak alleen maar kunnen dromen. Kunnen we er iets van leren?

## Arbeidsveiligheid verankerd in de bedrijfscultuur 24

Veel ongelukken op de werkvloer zijn het gevolg van ongewenst gedrag. Alleen met de inbreng van de medewerkers kan de veiligheid verder verbeteren.



## Meer dan 15% kostenbesparing 27

Bedrijfsprofiel van FLS Visitour.



## Bedrijfs- en productnieuws 28

Met onder meer opleidingen, een promotie, nieuwe gereedschappen en verhuur van opslagruimte voor gevaarlijke stoffen.

