

# Inhoud

## Column door Louis Verschuur 4

## Nieuws 5

De agenda, een stelling, Studiedag en DOEGres, nieuwe leden

## NVSM Voorjaarscongres 6



Het NVSM Voorjaarscongres stond in het teken van de vitale organisatie. Gesproken werd over onder meer een DIMDIM-beleid, sociaal gedrag en over liegen, bedriegen en manipuleren.

## Service Manager in beeld 10

'Je weet wanneer je van huis gaat, maar nooit wanneer je thuiskomt', zegt Henri Kruitwagen, servicemanager in beeld.



## Hoe kies je de juiste hulpmiddelen? 12

Laptop, PDA, gereedschap, bedrijfskleding en een bedrijfswagen: ze behoren tot de standaarduitrusting van een servicemedewerker. Maar wat schaf je aan?

## Einde IT-asset manager? 14



De laatste jaren begint cloud computing vaste voet te verwerpen in de servicesector. Mels Dees beschrijft de voors- en tegens.

## Ontzorging door remote controlled service 16

Bij de totale ontzorging van de klant is het een ideale situatie als de klant geen omkijken heeft naar zijn machines of apparaten en hij er ongestoord gebruik van kan maken.



## De overstap van pen naar PDA 18



De overstap van pen en papier naar digitale gegevensverwerking lijkt groot. Twee mannen uit de praktijk vertellen over hun ervaring bij de implementatie van een geautomatiseerde backoffice.

## Mobiele apparatuur onder controle 20



Barcodescanners, maar ook PDA's en telefoons zijn onderdeel geworden van het leven. Ze hebben veel voordelen, maar er zijn ook aandachtspunten die financiële gevolgen kunnen hebben voor het bedrijf. Daar zijn wel oplossingen voor.

## Passende arbeid 23

De term 'passende arbeid' komt binnen het arbeidsrecht op verschillende plaatsen voor. Het speelt een rol bij werkloosheid en re-integratie.



## Hoe blijft de servicemedewerker gemotiveerd? 26



In tijden van reorganisaties en bezuinigingen hebben organisaties behoefte aan medewerkers die flexibel zijn en inzien dat verandering kansen biedt. Hoe zorgt een werkgever er voor dat medewerkers flexibel en gemotiveerd blijven?

## Bedrijfs- en productnieuws 29

Met onder meer opleidingen en de Service Maintenance Award.

