

Inhoud

Column door Alfons Steeger 4

Nieuws 5

Met nieuws, de agenda en het SLF-congres.



'Full service is de enige manier om te overleven', 8

zegt Edzard Buddingh, de servicemanager in beeld.

Service verlenen is samen werken 10

Servicemanagers praten over samenwerken met collega's, projectafdelingen en sales. De functie van de servicemonteur richt zich steeds meer op het relationele vlak.



Bodyguard voor de alleenwerker 12

Voor zijn veiligheid zou iedere monteur een eigen bodyguard moeten hebben.



Veilig rijden met een bestelbus 14

Elk bedrijf ziet zijn monteurs graag weer veilig terugkomen van een klus. Een ANWB-deskundige geeft tips, om veilig en anticiperend te rijden.

'Regie' als toverwoord in risicomanagement 16

De bedrijfscontinuïteit van apparatuur, gebouwen en installaties moet worden gewaarborgd. Een beheerplan biedt mogelijkheden.



Service is het visitekaartje van het bedrijf 18

Deze servicecase laat zien hoe automatisering de service kan verbeteren. Monteurs en managers werden betrokken bij de beslissingen die tot de beste keuzes leidden.

E-mail efficiency en sociale media 20

Hoe organiseer je de berg e-mails die dagelijks binnenkomen, en kunnen sociale media bijdragen aan een betere werkwijze?



Software as a Service (SaaS) 22

Met behulp van SaaS kan worden bespaard op softwarekosten.

Voorkomen van onverklaarbare storingen 23

Een artikel over het gespecialiseerd reinigen van apparatuur, waardoor vervanging uitgesteld wordt.



Persoonscertificaat: een veilige zaak 24

Een goede opleiding voor de monteurs is als een rijbewijs voor veilig werken.

Praten over fouten 26

Hoe reageert u als manager op de fouten van een ander? Als een fout wordt begrepen is de kans groot dat deze wordt voorkomen in de toekomst.



Nieuw opleidingsprofiel in de Master of Engineering. 29

Bedrijfs- en productnieuws 31



Opleidingen 35

Service Magazine in 2012

- 1 februari Spare parts & servicelogistiek
- 2 4 april Servicemiddelen, gereedschap en instrumentatie
- 3 6 juni Automatisering van de service
- 4 15 augustus Frontoffice en Personeelsmanagement
- 5 10 oktober Beheer van apparatuur en installaties
- 6 5 december Mobiliteit en bereikbaarheid