

# Inhoud

## Column door Alfons Steeger

4

## Nieuws

Het laatste nieuws van de NVSM waaronder de onlangs verschenen servicemonitor, de agenda, congressen en de uitreiking van de Maintenance Award.

5

## Service van toen en nu

10



Volgens servicemanager Gerrit Westhof is automatiseren essentieel om te kunnen blijven concurreren.

## Zwaardgesprek

12

Service managers debatteren over het thema: 'De servicemonteur als verkoper van de tweede order'.

## De klant ontzorgen door remote monitoring

14

Door het wegnemen van de signalering van storingen ontzorgt een servicebedrijf zijn klant aanzienlijk.

## Hoe veilig en zeker is remote service?

16

Hoe meer data over en weer worden gezonden, hoe belangrijker de beveiliging wordt. Onvoldoende beveiligde remote service systemen kunnen de privacy en vertrouwelijkheid schenden.



## Correctief en preventief onderhoud gaan hand in hand

18

Aan de servicemanager, maar ook aan de monteur, de taak de klant te overtuigen van de toegevoegde waarde van preventief onderhoud.

## Warmtebeeldcamera's bij onderhoudsinspecties

20



Met een warmtebeeldcamera kan een storing al worden opgelost voordat deze het productieproces verstoort.

## (On)terechte profit centre aspiraties

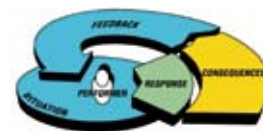
21

Coen Jeukens geeft als opiniemaker een visie over dit onderwerp.

## Valkuilen in het veranderende servicelandschap

22

Serviceorganisaties zoeken naar een onderscheidend vermogen: de wijze van serviceverlening. Het veranderende servicelandschap brengt wel valkuilen met zich mee.



## Overgewicht: een 'dik' probleem in Nederland

24



Wat kan en mag een werkgever doen als een werknemer niet gezond leeft en bijvoorbeeld te zwaarlijvig is?

## Werving van buitenlandse werknemers, een vak apart

26

Buitenlandse arbeidskrachten zijn nodig om vacatures te vervullen. Bij hun tewerkstelling komt veel kijken.



## Leven in de cloud

29



De toekomst is digitaal! Alles komt in de cloud terecht, muziek, films, boeken, kranten, tijdschriften, en zelfs uw oplossingen voor fieldservice management. Wilt u uw informatie beschikbaar hebben vanaf elke locatie op elk moment?

## Bedrijfs- en productnieuws

30

Met onder meer aandacht voor opleidingen.

## Service Magazine in 2011

6 7 december Mobiliteit en bereikbaarheid