

# Inhoud

## Column door Kitty te Lintelo 4

## Nieuws 5



Naast de agenda leest u het laatste nieuws van de NVSM en informatie over het congres Service Management 2011 op 15 juni 2011.

## Met het oog op de toekomst 8

Serviceorganisaties moeten nu al bedenken hoe zij in 2020 willen operen. Back to Basic ging hierop in tijdens het voorjaarscongres van de NVSM dat in april werd gehouden.

## Op survival met de monteurs 10

Peter Pennings heeft een eigen manier van leidinggeven: doen, delen en zorgen dat alle koppen dezelfde kant op kijken.



## Zwaardgesprek 12

Vijf servicemanagers schoven aan rond het zwaard in het Veranderhuis. Centraal thema was: 'Uitblinken van melding tot factuur'. Hoe zorg je ervoor dat de klant langdurig zaken met je wil doen?

## De (i)Pad computer en de service-engineer 14



Is de (i)Pad computer het ultieme apparaat voor de service-engineer? Er zijn voor- en nadelen aan dit steeds populairder wordende apparaat.

## Meer rendement uit Business Intelligence 16

De nieuwe generatie Business Intelligence (BI) software vereenvoudigt het vinden van de juiste informatie in de berg van data van een bedrijf.



## Apps voor servicemanagement 19

Apps maken de mogelijkheden voor het gebruik van de iPhone onbegrensd. Wat is het nut van apps voor een servicemonteur of -manager?

## Dromen, denken, doen! 20

Door te dromen kunnen we vooruit kijken, bijvoorbeeld naar het jaar 2025. Wat verandert er en wat betekent dit voor servicebedrijven?

## Structureel werken aan service 22

'Verbeter de service', zegt ervaringsdeskundige Cees Wieting. Dat heeft een positieve invloed op de verkoop.



## Het laatste nieuws dankzij de beste service 24

In de mediawereld is het van essentieel belang dat het service-apparaat optimaal is. De servicemanager moet altijd paraat zijn om snel een team te kunnen afvaardigen.

## Pas op voor je automatische piloot! 26

Het is zo gemakkelijk, al die handelingen die we uitvoeren zonder erbij na te denken. De meeste ongelukken gebeuren echter bij die handelingen die verricht worden op de automatische piloot.



## Ontslag van een zieke werknemer 28



De advocaat beschrijft de beëindiging van de arbeidsovereenkomst bij een zieke werknemer, de bescherming van de privacy en ziek zijn als gevolg van een arbeidsconflict.

## Bedrijfs- en productnieuws 31

### Service Magazine in 2011

- 4 17 augustus Frontoffice en Personeelsmanagement
- 5 12 oktober Beheer van apparatuur en installaties
- 6 7 december Mobiliteit en bereikbaarheid