

Inhoud

Column door Jos Witte 4

Nieuws

De agenda geeft een vooruitblik van diverse activiteiten in de naaste toekomst, niet alleen van NVSM-bijeenkomsten maar ook van andere organisaties die Service hoog in het vaandel hebben.

NVSM Najaarscongres 6

Het NVSM Najaarscongres werd in Amsterdam gehouden. Diverse lezingen en workshops boden de aanwezigen een schat aan informatie én inspiratie.

Nieuwjaarsbijeenkomst 8



In het Geldmuseum werd de NVSM-nieuwjaarsbijeenkomst gehouden. Op deze pagina treft u een impressie van deze bruisende bijeenkomst.

Service & Maintenance Congres 9

In het Bredase Amrâth hotel vindt op 31 maart het Service & Maintenance Congres 2011 plaats. Hilbrand Rustema blikt vooruit op enkele hot items die tijdens het congres ter sprake komen.

Service met een grote S 10

Service speelt bij elk bedrijf een grote rol. Werner Sternsdorff van Gevelbeheer Nederland laat de soft skills regelmatig trainen bij zijn medewerkers. Daarnaast is er ruim aandacht voor veiligheid.



Functioneringsgesprekken 12

Functioneringsgesprekken zijn management-hulpmiddelen waarmee de motivatie van mensen positief kan worden beïnvloed. Het structureel toepassen van deze tool helpt de servicemanager bij een succesvolle personeelsbegeleiding.

Controle op uitvoering 14

Binnen veel organisaties is servicemanagement de kern van de bedrijfsvoering: geen service geen business. De efficiëntie van service krijgt veel aandacht. Vooral taken als smeren, inspecteren en schoonmaken zijn van essentieel belang als het over service gaat.

Logistieke serviceverlening 17

Steeds meer servicebedrijven kiezen ervoor om de logistieke kant van het verkrijgen van spare parts in handen te leggen van één logistieke dienstverlener.

Incourante apparatuur 18

Tussen het transport van producten en de waarde ervan is een scheefgroei ontstaan. Dat wreekt zich vooral als deze producten voor reparatie naar een serviceafdeling worden gestuurd. Bedrijven zijn zich dat lang niet altijd bewust.

Nachtservice: meer dan bevoorrading 20



Er zijn verschillende manieren om de monteur te bevoorraden. Logistieke dienstverleners kunnen hierbij veel zorg wegnemen van de servicemanagers.

Service? Het gaat om ouderwetse klantgerichtheid! 22

De Servicecase 2010-Award werd uitgereikt aan Adrie Gouweleew van Loading Systems. Met een praktijkcase laat het bedrijf zien dat zij alle service en het onderhoud van laadstations overneemt van een supermarktketen.



Servitizing voor een dienstengeoriënteerde organisatie 24

Veel bedrijven laten kansen liggen op een meerwaarde voor zowel de klant als de organisatie. Een nieuwe vorm van product/dienst combinatie is noodzakelijk, kortweg servitizing genoemd.

De bijzondere positie van de ZZP'er 26

De Zelfstandige Zonder Personeel is in Nederland niet meer weg te denken. Zzp'ers hebben rechten en plichten maar de werkgevers ook als zij gebruik maken van de diensten van de eigen ondernemer.

Outsourcing van onderhoud en beheer 28

Het outsourcen van diensten is een gecompliceerd proces. De potentiële winst is aanzienlijk maar er zijn allerlei obstakels te omzeilen.

Bedrijfs- en productnieuws 30

Service Magazine in 2011

- 2 6 april Servicemiddelen, gereedschap en instrumentatie
- 3 8 juni Automatisering van de service
- 4 17 augustus Frontoffice en Personeelsmanagement
- 5 12 oktober Beheer van apparatuur en installaties
- 6 7 december Mobiliteit en bereikbaarheid