

Inhoud

Column door Roeland Staal 4

Nieuws 7

Woensdag 17 november vindt het NVSM Najaarscongres plaats. Het centrale thema is: 'Service is mensenwerk'. Er zijn diverse presentaties en workshops, en een rondleiding door wellicht het meest besproken stukje Nederland: de Noord-Zuidlijn in Amsterdam. Een vooruitblik.

Soft skills net zo belangrijk als technische kennis 10

In een kleine organisatie wordt veel gevraagd van de servicemonteurs. De onderlinge band tussen de monteurs moet optimaal zijn. Zij voeren gevarieerde werkzaamheden uit. 'Soft skills zijn daarbij net zo belangrijk als hun kennis van elektrotechniek,' meent servicemanager Patrick Maréchal.



Hoeveel klanten bellen met uw serviceauto's? 12

Er wordt veel geïnvesteerd in bedrijfswagens. Maar heeft dat wel zin als de monteurs die in die wagens rijden niet capabel zijn om de klanten te binden? Het is tijd dat uw medewerkers een onderhoudsbeurt ondergaan.

Telemetrie: meten én regelen op afstand 14

De komst van moderne communicatiemiddelen heeft de wereld veranderd. Zowel mensen als installaties hebben de mogelijkheid om boodschappen via een afstand te verzenden of te ontvangen. De industrie maakt hier handig gebruik van, bijvoorbeeld met telemetrie: beheer van installaties door meten én regelen op afstand.



Parkeerautomaten efficiënter en klantvriendelijker 16

De gemeente Amsterdam heeft het parkeerbeleid op de schop genomen. Door onder meer het gebruik van geavanceerde parkeermeters en mobiel betalen, is het parkeren in de hoofdstad klantvriendelijker en efficiënter geworden.

Service Magazine in 2010

6 8 december Mobiliteit en bereikbaarheid

Procesverbetering door ontketenen van informatie 18

Plansystemen en bedrijfsprocessen genereren steeds meer data. Het ligt voor de hand om deze data op te slaan in grote gecentraliseerde databases. Inmiddels zijn er dashboards ontwikkeld waarmee deze data eenvoudig toegankelijk zijn voor analyse.

De vijfde P in Marketing & Service Management 20

Service als instrument in de marketingmix! Marketing gericht servicemanagement is al lang geen vloeken in de kerk meer. De 4 P's in de marketingmix van McCarthy krijgen een extra dimensie, namelijk de P van Performance.

Een klacht is een gift 22

Een klacht is een gift, want het geeft aan waar de zwakke punten in de organisatie zitten. Glashelder communiceren is bij klachtenafhandeling een must. Klachtenmanager Jacqueline van Wijk spreekt hierover.



Meerijden voor betrokkenheid en efficiency 24

Twee werelden die elkaar nauwelijks kennen; het hoofdkantoor en de buitendienst. Als medewerkers van het hoofdkantoor eens per kwartaal met een servicemonteur zouden meerijden, is de eerste slag gewonnen. Door een 'Meerijscan' uit te voeren neemt de betrokkenheid van de medewerkers toe, terwijl de geboekte tijdwinst zich uitbetaalt.

Veilig onderhoud centraal in Europese campagne 26

Onderhoudswerk is allesbehalve veilig. Binnen Europa heeft één op de vijf ongevallen op de werkplek te maken met onderhoudswerk; in sommige bedrijfstakken is dat zelfs meer dan de helft. Reden genoeg voor de Europese campagne 'Veilig uitvoeren van onderhoudswerk'.

Risico's bij een ander op de werkvloer 28

Werkgevers moeten zorgen voor een veilig werkklimaat voor hun medewerkers. Wanneer een bedrijf personeel uitleent, of wanneer een monteur bij een klant aan het werk is, heeft de werkgever weinig inzicht in de arbeidsomstandigheden. Enkele gruwelverhalen tonen dat een bedrijfsongeval een werkgever duur kan komen te staan.

Bedrijfs- en productnieuws 30