

Inhoud

Column door Jos Witte

4

Nieuws

5

met onder meer een verslag van het najaarscongres en een preview op het Service & Maintenance congres

Efficiënter werken door verzelfstandiging

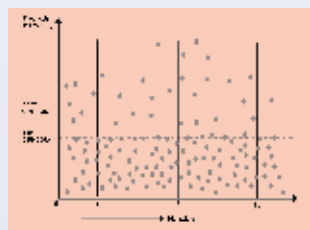
14

Bijna een jaar geleden besloten Frank Kaan en Nico van Meijel dat het goed zou zijn de serviceafdeling waar zij werkzaam waren te verzelfstandigen.



Uw mensen weten het, maar doen het niet!

16



Hoe komt het toch dat zo weinig van ons beleid bij de klant doordringt?

Ze zijn opgeleid, we trainen ze, maar toch...

Wat doe ik verkeerd?

Online: aan de lijn of aan het lijntje? 18

Een gesprek over de rol van contactcenters, de psychologie van de klant en het belang van customer-service.



Servicelogistiek in de breedte van de organisatie

20



Afhankelijk van de markt, heeft servicelogistiek een groeiende belangstelling. Zelfs de overheid investeert in grote logistieke projecten. De visie van Jan Willem Rustenburg op servicelogistiek.

Het Inkoopbureau Midden Nederland op de keper beschouwd

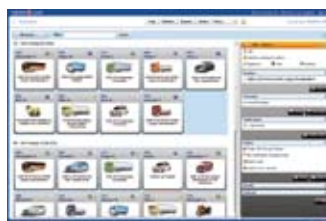
22

Inkooporganisaties zijn in de private sector een bekend fenomeen. De voordelen van gezamenlijke inkoop liggen dan ook voor de hand. Voor de publieke sector is het een betrekkelijk nieuw verschijnsel.



Fleetmanagement voor betere aansturing

24



Plaatsbepaling met het global position system (GPS) heeft de laatste jaren een enorme vlucht genomen. Er zijn bijna geen automobilisten meer die de weg opgaan zonder een navigatiesysteem.

Privacy (I)

26

Wat is privacy? De Van Dale geeft de volgende definitie: "persoonlijke vrijheid, het ongehinderd alleen, in eigen kring of met een partner ergens kunnen vertoeven; gelegenheid om zich af te zonderen, om storende invloeden van de buitenwereld te ontgaan". Het gaat bij privacy om de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De privacybescherming is vastgelegd in internationale en nationale wetgeving.



Bedrijfs- en productnieuws

29

Service Magazine in 2010

- 2 7 april Servicemiddelen, gereedschap en instrumentatie
- 3 9 juni Automatisering van service
- 4 18 augustus Frontoffice en Personeelsmanagement
- 5 13 oktober Beheer van apparatuur en installaties
- 6 8 december Mobiliteit en bereikbaarheid