

# Inhoud

## Column door Joan Reekers 4

## Nieuws 5

## Focus op klant vraagt om reorganisatie van service 10

De klant is koning en als de klant om een grote ommezwaai in de service-organisatie vraagt, dan is het van levensbelang voor het bedrijf om dit te realiseren. Geert Eling - Océ document systems - voerde het afgelopen jaar een grote reorganisatie uit.



## Dag meneer De Klant, ik ben uw nieuwe accountmanager! 12

'Service' onderhoudt de meeste contacten met klanten. Bovendien ervaart de klant het advies van een servicemedewerker als betrouwbaarder dan het advies van de verkoper. In dit derde artikel in de serie 'Service is leading' staat de voortdurende verbetering en vernieuwing in de service centraal.

## Automatisering vraagt tijd en communicatie 14



Servicemonteurs zijn meestal echte handarbeiders. Met de grootste precisie weten zij het kleinste boutje op bijna onmogelijke plekken aan te draaien, ze kunnen in een oogopslag

zien welk technisch mankement er gaande is en ze weten de meest verborgen storingen op te lossen. Dan doet de automatisering haar intrede.

## Telemetrie ingezet bij afvalwaterinstallatiebeheer 16

Efficiënt onderhoud aan complexe pompsystemen levert een besparing op. Pompfabrikanten ontwikkelen hier steeds meer expertise in. Dit leidt tot nieuwe ontwikkelingen in het management.

## Stroomversnelling tussen offerte en factuur 18

Bij veel bedrijven zijn de werkbonnen voor de monteurs van de buitendienst nog van papier. Een voorbeeld van een geautomatiseerde oplossing voor dit probleem.

## Mobiele toepassingen volwassen geworden 20

De ontwikkelingen op het gebied van mobiele toepassingen voor servicebedrijven gaan nog steeds hard. Hierdoor, én door datasharing, wordt de uitstraling naar de klant ook veel beter.

## ... en binnen is het 21 graden 22

Veel bedrijven hebben de neiging hun product centraal te stellen, bijv. door zichzelf te presenteren als leverancier van koffieautomaten, liften of verwarmingsketels. De klant wenst echter helemaal geen product, maar heeft juist behoefte aan een dienst: een kopje koffie, vervoer van de begane grond naar de vierde verdieping of een constante binnentemperatuur van 21 graden.



## Ervaring met een mobiele oplossing 25

De overstap naar het volledig digitaliseren van de servicegegevens en het mobiel beschikbaar maken ervan door middel van een mobiele applicatie, verhoogt de productiviteit van de servicemedewerker en versnelt de facturatiecyclus. Een casus.

## Van reparatiedienst naar servicegerichte marketingorganisatie 26



Hoe brengen we onze service op het niveau dat bij ons merk past?

## Werken met machines en toezicht: hoe werkt dat? 28

Vaak worden bij het werk machines gebruikt. Er worden echter ook machines gebruikt onder omstandigheden waarvan we rustig kunnen stellen dat die wat risicovoller zijn dan anders. Over de verantwoordelijkheden die de wet de werkgever en werknemer oplegt.

## Productnieuws 30

### Service Magazine in 2009

4	27 aug	Frontoffice en Personeelsmanagement
5	15 okt	Beheer van apparatuur en installaties
6	3 dec	Mobiliteit en bereikbaarheid