

Inhoud

Column door Roeland Staal 4

Nieuws 5

Communicatie is een must: met klant én medewerker 12

Rob Konter van Mous Pompenbouw is dit keer de 'servicemanager in beeld'.



Voor een winnend team, doe een stap terug 14

Juist nu het buiten stormt, is het werken met een winnend serviceteam cruciaal. Vooral in branches waar de verkoper jarenlang niet komt, tot de klant weer geïnteresseerd is in een nieuwe investering, is elk contact een moment van de waarheid.

Universeelmeter onmisbaar bij elektrische installaties 16

Het aanbod van meetapparatuur voor elektrische installaties varieert van eenvoudige spanningstesters tot complexe veldoscilloscopen en vermogensanalyse systemen.

De scopemeter: een oscilloscoop en multimeter in één hand 18

De scopemeter biedt de functies van een oscilloscoop of een multimeter, maar dan met een LCD-scherm waarop de signaalwaarden en -vormen kunnen worden weergegeven en flink in prijs gedaald.

Remote service en support: snel, efficiënt en veilig 20

Service op afstand, onlineservice, remote service... niets nieuws onder de zon. Al jaren maken serviceverlenende bedrijven gebruik van methoden om op afstand en via de openbare infrastructuur de toestand van systemen te monitoren en waar mogelijk reparaties te verrichten om het systeem weer optimaal te laten werken.

Uit oogpunt van security is men in de beveiligingsmarkt echter altijd wat terughoudend geweest. Voortschrijdende ICT-security oplossingen maken werken op afstand steeds minder risicovol.

De toekomst van servicemanagement 22

In dit eerste artikel in de nieuwe rubriek Strategie aandacht voor het in 2008 gehouden onderzoek 'The future of service management'.

Vergoeding bij ontslag 24

In dit artikel komt de vergoeding bij een ontbinding van de arbeidsovereenkomst aan de orde.



Service en onderdelen voor wereldwijde markten 26

Service en onderdelen leveren aan de wereldwijde markt van bedrijfsapparaten, hoe speel je dat klaar? Twee bedrijven die wereldwijd opereren, Katun en Goedecke & Associates (G&A), hebben ondanks de grote verschillen ook opvallende overeenkomsten. Hoe onderhouden zij de contacten met hun klanten, hoe reageren zij op veranderingen in de markt en hoe snel kunnen zij hun producten leveren?

Uitbesteding vlootbeheer: huur hoeft niet duur 28

Uitbesteding van vlootbeheer op het gebied van intern transport (heftrucks en magazijnvoertuigen) is in zwang geraakt. Huren van interne transportmiddelen wordt wegens flexibiliteit langzamerhand populairder dan leasen of kopen.

Drie vormen van uitbesteding en de wijze waarop huurscenario's hieraan zijn gerelateerd.

Bedrijfs- en productnieuws 30

Service Magazine in 2009

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