

Inhoud

Column van Kitty te Lintelo 4

Nieuws 5

Met onder meer aandacht voor de Enquête arbeidsomstandigheden en de NVSM-congressen.

Service in de medische wereld 12



Een goede kwaliteit van service kun je alleen verlenen met de juiste gereedschappen. Goed geschoold en voldoende personeel is daarbij een van de belangrijkste instrumenten. Een jaar

geleden werd Mathieu Deijns aangesteld als hoofd Technische Dienst bij Stöpler. De servicemanager in beeld.

Vinden, binden en boeien en dán pas trainen 14

'We verhogen de doelstelling voor inkomsten uit service, onderhoud en onderdelen dit jaar met 40%'. Overdreven? Te zwaar aangezet? Wat doen we ermee?



Geen innovatie zonder multifunctionele teams 16

Sociale contacten horen bij onze natuur. Toch valt het lang niet altijd mee om harmonieus en in goede samenwerking met elkaar om te gaan. Dit artikel gaat over het werken in teams.

Continuïteit en flexibiliteit in field service 18



Als je het over field service hebt, praat je over techniek. Het voorkomen, vinden en oplossen van technische problemen en de technische hulpmiddelen die daarbij kunnen assisteren. Maar waar

zijn de mensen die het moeten doen?

Vals gevoel van efficiency 20

Gewoontes van de 'vrije markt' zijn niet per se efficiënt en effectief.

Talent in het contactcenter, een (on)mogelijkheid? 22



Contactcenters staan sinds jaar en dag onder vuur. Vanuit klantperspectief wordt er scherp gelet op het niveau van de dienstverlening, terwijl de directie het kostenaspect van de serviceafdeling ter discussie stelt.

De klant is koning 24

Als service leading is dan is de klant 'dus' koning. En koninklijke klanten zijn tevreden klanten. Echter, hoe kom je te weten wat de klant wil, hoe bereik je dat hij zich echt de koning te rijk voelt?

Kansen voor servicebedrijven op zorgmarkt 26

De zorgsector is volop in verandering. Hierdoor liggen er kansen voor servicebedrijven uit andere sectoren om hun dienstverlening uit te breiden.



Toepasbaarheid van mechanisering en automatisering in servicemagazijnen 28

Nu u fris terug bent van vakantie en volop nieuwe plannen heeft, barst het seizoen van vakbeurzen weer los. De ene magazijnoplossing is nog beter dan de andere, alles wat u nodig heeft om tot een hoger serviceniveau te komen en om voorgoed van uw personeelstekort verlost te zijn. Maar pas op! Gooi niet direct het personeel de deur uit!

µMesh: de volgende stap in M2M-oplossingen 30

Bedrijfs- en productinformatie 31