

Inhoud

Column van Alfons Steeger 4

Nieuws 5

Service Monitor volgt trends op de voet 8

Service is leading, ook binnen uw organisatie? 12

Service logistiek, drijvende kracht achter inzetbaarheid 14



Service meer dan techniek alleen 16

Het takenpakket van de servicemonteur breidt zich uit, als het aan Fred Buursma, manager bij Alsta, ligt. Dat is een manier waarop hij zijn medewerkers weet te boeien en vooral ook te binden, want technici zijn steeds moeilijker te vinden op de huidige arbeidsmarkt.



Aansluitende pakketten mooie totaaloplossing 18

Implementatie van een systeem 20



Service Magazine kijkt mee over de schouders van Auke Walda bij de implementatie van FieldAssist in zijn organisatie.

Krijg de monteurs op één lijn 22

Over het belang van gebruikersparticipatie bij buitendienstautomatisering, welke reacties dit oproept bij medewerkers en hoe deze reacties uiteindelijk het succes van automatiseringsprojecten beïnvloeden.

De integratie van mobiliteitsoplossingen 25



Blik op de toekomst 26

De toekomst van servicemanagement is het hoofdthema voor het onderzoeksproject van 2008 van adviesorganisatie Noventum.

Software vermindert rompslomp 29

The connected customer 30

Er ontstaat een nieuwe manier van werken binnen Field Service afdelingen, nu machines en apparaten zelfstandig storingen en alerts gaan communiceren. Deze ontwikkeling noemen we machine-to-machine communicatie (M2M). Wat zijn de kansen en wat de bedreigingen?



Goede onderhoudsgegevens zijn concurrentievoordeel 33

Het ontslag op staande voet (2) 34

Een aantal gevallen uit de praktijk

Juist gebruik van juiste informatie leidt tot juiste efficiency 36

Wie denkt aan service, denkt vaak niet meteen aan magazijnen. Toch zijn magazijnen een onmisbare schakel binnen de bevoorrading (service supply chain).

Bedrijfs- en productnieuws 39