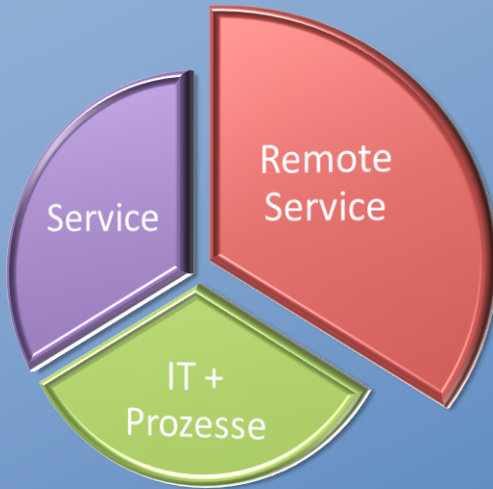


# RemoteServiceForum

Das Forum für moderne Services



Neue Wege im Service  
Fernservice modernisieren  
Servicespezialisten besser nutzen  
Modem – VPN – Serviceplattformen  
Hotline und Remote Service bezahlen  
Mehr Serviceverträge und Remote verkaufen  
Teleservice + ConditionMonitoring kombinieren  
30%-60%-85% Teleservice - Beispiele – Technologien  
Erfahrungen – Best-practice - Beispiele – Technologien  
Projekte mit weniger Ressourcen realisieren  
Neue Wege in Organisation, Technologie,  
Kosten sparen im Serviceprozess  
Management und Verkauf



## Remote verändert den Service

Kennen Sie alle Chancen?

Sehr geehrte Teilnehmer und Interessierte des RemoteServiceForum,

neue Technologien lösen Sicherheitsfragen, geben Impulse für mehr Flexibilität von Serviceexperten, erlauben Hotline und Remote Service Center virtuell zu organisieren und schaffen neues, profitables Business.



Das RemoteServiceForum in der ISS International Business School of Service Management in Hamburg schafft eine fast familiäre Atmosphäre, in der der Erfahrungsaustausch in Diskussion und Pausen jeden begeistert.

Es ist wichtig zu erkennen, dass Remote Service weit mehr ist, als Teleservice oder ConditionMonitoring. Die Diskussionen mit Kollegen anderer Unternehmen, branchenübergreifende Impulse und stets ein anderes Programm (auch wenn einmal der gleiche Referent auftritt) sind typisch für die Gesamtsicht, die das RemoteServiceForum vermittelt. Dabei erkennen Sie früh Trends in Technologie und Servicegeschäft.

„Wir kommen in Zukunft jedes Jahr“ oder „Mehr Impulse als bei anderen Veranstaltungen bei geringeren Kosten“ sind nur zwei Stimmen zufriedener Teilnehmer.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Ihr Karl-Heinz Sauter

## Kompakttag für Remoteprojekte, Technologien und Trends im Remote Service

### 27. Oktober 2010

Kompakttag Service + Remote Service: Geschäftsführer und Serviceleiter berichten über Konzepte, Einführungserfahrungen und den Überzeugungsrollout für erfolgreichen Verkauf.

€ 390,-€ zzgl. MwSt.

### 28. Oktober 2010

Kompakttag Branchenlösungen und Entwicklungen bei Elektrotechnik, Medizin, Maschinen- und Anlagenbau, Pharma und Prozesstechnik, ergänzt durch Technologien.

€ 390,-€ zzgl. MwSt.

Frühbucherpreis bis Ende September 2010 - siehe letzte Seite

Mehr unter [www.RemoteServiceForum.de](http://www.RemoteServiceForum.de)

Ergänzend [www.khsauter.de](http://www.khsauter.de)

Best-practice Firmenworkshops, der schnellste Weg zu deckungsbeitragsstarken Remote-Umsätzen und zur schnellen Einführung bei Betreibern.

Aus früheren Veranstaltungen können Sie Tagungs- und Themenbände nachträglich erwerben.

Die Marktstudie „Remote Service 2010“ zu Trends, Technologie, Organisation und Service finden Sie ebenfalls unter [www.remoteservicforum.de](http://www.remoteservicforum.de)

# RemoteServiceForum

Service und Remote Service verbinden



27. Oktober 2010

390,- €

## Eröffnung – Moderation: Herr Bernd Bertram, symmedia GmbH

8:30 Kaffee / Come together

9:00 Begrüßung  
Herr Karl-Heinz Sauter, Geschäftsführer,  
Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH  
Herr Michael René Weber, Geschäftsführer, ISS International Business School of Service Management Hamburg

## Service optimieren

9:30 Vom Remoteprojekt zur Service IT-Struktur  
Herr Christian Brändli, Project Manager, Emhart Glas SA  
Prozessoptimierung durch Wissensmanagement  
Herr Jörg Woestkamp, Abteilungsleiter Servicemanagement, Service Center, SMA Solar Technology AG  
Produktivitätssteigerung mit Wissensverarbeitung  
Herr Eddie Mönch, Leiter Vertrieb SemanticGuide, ontoprise GmbH  
Podiumsdiskussion und Pause

## Remote Service Projekte

Mit Serviceinnovationen gewinnen  
11:30 Herr Dr. Stefan Marose, Manager Corporate Programs, ISS International Business School of Service Management  
Mehr Produktivität durch Kombination von Remote und Service  
Herr Karl-Heinz Sauter, Geschäftsführer,  
Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH  
24/7 finanziert aus Verkaufserlösen  
Herr Norbert Baur, Leitung TeleSupportCenter, manroland AG  
13:00 Podiumsdiskussion und Mittagspause

## IT-gestützt im Remote-Umfeld

Innovative Strategies for Maximizing Remote Service Revenue  
14:30 (englisch)  
Mr. Moshe Shani, VP Sales Europe, NextNine EMEA  
Produktivitätssteigerung mit mobilen Servicelösungen  
Herr Kurt-Leo Kaiser, Geschäftsführer, ASS.TEC GmbH  
Erfahrungen mit mobiler Service Software  
Herr Armin Huonker, Systemmanager Mobile Solutions, Bizerba GmbH & Co. KG  
Podiumsdiskussion und Pause

## ConditionMonitoring integrieren

16:30 TCO-Optimierung durch Smart Solutions in Fluid-Handling-Systemen  
Herr Martin Hoffmann, Business Development & Marketing, ALLWEILER AG  
Vorausschauende Wartung: Optimierung trifft auf Psychologie: Was funktioniert?  
Herr Prof. Dr. Ing. Klaus ten Hagen, Geschäftsführer,  
DecisionOptimization GmbH  
Podiumsdiskussion und Zusammenfassung

## Sektempfang

## Trends

Trends im Remote Service -  
Servicemanager erkennen das Potential.  
Wichtig für Serviceprodukt und Security.  
VPN alleine ist out

Entwicklungsschritte:

1. Modem – VPN – Plattform  
Serviceplattformen bieten mehr Sicherheit und senken Abwicklungskosten.
2. Teleservice + ConditionMonitoring + Nutzungsdaten +Dataming  
Die deckungsbeitragsstarke Gestaltung der Serviceprodukte wird wichtiger, dadurch wachsen Technologien zusammen.
3. ITSicher – Zugangssicher - Prozedur-sicher  
Sicherheitsanforderungen steigen.
4. Testen – Kosten sparen - verkaufen mit reifegradorientierten Trainings  
Durch die LIFE-Workshopmethode können ressourcenschonend verkaufsfähige Produkte mit Millionenumsätzen ressourcenschonend realisiert werden.
5. Serviceprozessoptimierung
  - Servicemanagement
  - ERP/CRM Integration
  - Externer helpdesk
  - Serviceknopf an der Maschine oder Alarming
6. Nutzen von Business Best-practice für schnelle, ressourcenschonende Projekte  
Unsere Marktstudie Remote Service 2010 zeigt: Bis 2012 werden mehr als 50% der Projekte für verkaufbare Services LIFE begleitet für schnellere Umsätze und weniger Personaleinsatz.

## Anbieter und Referenten



# RemoteServiceForum

Projekte und Technologien mit Branchenschwerpunkten  
Marktplatz Information



28. Oktober 2010

390,- €

## Eröffnung – Moderation: Herr Eddie Mönch, ontoprise GmbH

8:00 Kaffee / Come together

Begrüßung und Einführung

8:30 Herr Karl-Heinz Sauter, Geschäftsführer,  
Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

## Elektrotechnik

9:00 Remoteservice in Stufen einführen

Herr Martin Jantsch, Leiter Services & Solutions, Convertteam GmbH

Schnelle Konzepterlösungen mit Coaching

Herr Helmut Egger, Bereichsleiter After Sales Service,  
EMA Indutec GmbH

Podiumsdiskussion und Pause / Marktplatz Information

## Maschinenbau

11:00 Plattformen für neue Serviceangebote

Herr Bernd Bertram, Vertrieb, Symmedia GmbH

Sichere Fernwartung beim Metallsägen- und Lagersystem-  
Hersteller KASTO

Herr Berthold Wald, Leiter IT Logistic,  
KASTO Maschinenbau GmbH & Co. KG

Remote Plattformennutzen bei Hersteller und Betreiber  
Gemeinsam

Herr Gerhard Galsterer, Geschäftsführer, LUCOM GmbH

13:00 Podiumsdiskussion und Mittagspause /  
Marktplatz Information

## Pharma und Medizin

14:30 New cross-platform remote services (englisch)

Mr. Gregory Puckett, Head of Teleservice, Roche Diagnostics Ltd.

Den Geräteinsatz beim Kunden mit Nutzungsdaten über  
Remote Services optimieren

Herr Michael Püschel, Leiter System Management Center,  
Siemens Healthcare

Podiumsdiskussion und Pause / Marktplatz Information

## Technologie und Security

16:30 Remote lebt nicht von VPN allein...

Herr Martin Ade, Geschäftsführer, Ade Automation

Podiumsdiskussion und Zusammenfassung

## Sektempfang / Ende der Veranstaltung



### Marktstudie

#### Remote Service 2010

- Anteile Technologie
- Anteile Servicemodelle
- Verkaufstrends
- Sicherheitstrends
- Kurzbeiträge zu Technologien
- Anbietervergleich
- Vorwort Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS Hamburg

Mehr Informationen unter: [remoteserviceforum.de](http://remoteserviceforum.de)

Preis 350,-€, Eventpreis: 290,-€

## LIFE

### Remote im Unternehmen

Schneller mit weniger  
Ressourcen das eigene  
Konzept entwickeln und  
dabei auf Best-practice  
und neue Methoden zu-  
rückgreifen.



### LIFE-Workshops

- sind strukturiert
- bilden Best-practice aus
- liefern Mustervorlagen
- geben Tipps
- zeigen Trends



### LIFE-Stufen

- Telefoncheck
- Konzept-WS
- Servicegestaltung
- Kunden-WS
- Vertriebstraining



Mehr Informationen unter: [www.khsauter.de/life](http://www.khsauter.de/life)

## Mehr...



### Tagungs- & Themenbände RemoteServiceForum

Mehr Informationen unter:  
[remoteserviceforum.de](http://remoteserviceforum.de)

Preis 80,-€ pro Band



# RemoteServiceForum

Veranstaltungen und Informationen



## Veranstaltungsdaten

- 27. Oktober 2010 - Remote verändert den Service
- 28. Oktober 2010 - Projekte und Technologien mit Branchenschwerpunkten  
Marktplatz Information

## Veranstaltungsort

ISS International Business School of Service Management, Hans-Henny-Jahn-Weg 9, 22085 Hamburg, Tel.: +49 (0)40 536 991 - 30

## Ja, ich möchte gerne teilnehmen

	Bis	Ab
<input type="checkbox"/> 27. Okt. 2010 ISS Hamburg	30.09.	01.10.
<input type="checkbox"/> 27. Okt. 2010 ISS Hamburg	390,- €	490,- €
<input type="checkbox"/> 28. Okt. 2010 ISS Hamburg	390,- €	490,- €
<input type="checkbox"/> 27. + 28. Okt. 2010 ISS Hamburg	750,- €	790,- €
<b>Ich bestelle folgende Unterlagen:</b>		
<input type="checkbox"/> Marktstudie Remote Service 2010 (Sonderpreis)		290,- €
<input type="checkbox"/> Tagungsband der Veranstaltung vom _____		80,- €
<input type="checkbox"/> Themenband zum Thema _____		80,- €
<input type="checkbox"/> Bitte senden Sie mir Informationen über firmeninterne Workshops		

Name

Firma

Position, Abteilung

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon (für eventuelle Rückfragen)

E-Mail

Datum, Unterschrift

## Frühbucherrabatt

Bei Anmeldung und Bezahlung bis zum 30. September 2010 gilt der reduzierte Preis (siehe nebenstehende Preisübersicht). Der Rabatt ist nur gültig, wenn die Rechnungsadresse bei der Bestellung korrekt ist und die Zahlungsfrist eingehalten wird.

## Änderungen

Es kann aus Gründen außerhalb unserer Kontrolle notwendig werden, den Inhalt oder Zeitplan der Veranstaltung zu ändern oder einzelne Referenten und Vortragsinhalte auszutauschen.

## Rechnung und Zahlungsbedingungen

Der Teilnahmebetrag ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Die Rechnung gilt als Anmeldebestätigung. Nach Eingang der Teilnahmegebühr ist Ihre Teilnahme garantiert. Für die erneute Ausstellung einer Rechnung aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Angaben in der Anmeldung erheben wir eine Aufwandspauschale von 25,-€.

Ist die Rechnung nicht bis zum Veranstaltungstag bezahlt wird eine Gebühr in Höhe von 50,-€ nachberechnet.

## Erklärung zum Datenschutz

Ihre Daten werden zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Wir informieren Sie auch gerne zukünftig über weitere Veranstaltungen. Mit Ihrer Anmeldung geben Sie Ihre Einwilligung, dass Sie telefonisch, per Fax oder eMail kontaktiert werden können. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

Während der Veranstaltung werden Fotos und Videos erstellt, die wir später auf unserer Homepage, für Presseartikel und in Flyern für weitere Veranstaltungen verwenden. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind sprechen Sie uns bitte am Tag der Veranstaltung an.

## Stornierung und Vertretung

Sie können jederzeit eine Vertretung anmelden. Bei Stornierungen, die wir mehr als 5 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich erhalten haben, wird der volle Betrag als Gutschein mit einem Jahr Gültigkeit für eine andere Veranstaltung der Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH erstattet.

## Weitere Informationen

Mehr Informationen zu diesem Thema, auch über die schnelle Entwicklung von verkaufsfähigen remoteservices, interessante Konzepte und den aktuellen Flyer finden Sie unter [www.remoteserviceforum.de](http://www.remoteserviceforum.de)

## Hotelinformation und Anfahrt

Informationen hierzu finden Sie unter [www.remoteserviceforum.de](http://www.remoteserviceforum.de)

## Karl-Heinz Sauter

Services und Consulting GmbH

Hoffmannstr. 176/1 - 71229 Leonberg

Diese Einladung erhielten Sie von der ISS International Business School of Service Management

Anmeldung unter [www.khsauter.de/events](http://www.khsauter.de/events) oder

Fax1: 07152 / 25534 Fax2: 07152 / 394584

Fragen zur Veranstaltung beantwortet Herr Weißenfeld unter 07152 - 394 744 und per E-Mail: [s.weissenfeld@khsauter.de](mailto:s.weissenfeld@khsauter.de).

