

# RemoteServiceForum

## 29./30. September 2011

### Das RemoteServiceForum zu Gast bei der ISS International Business School of Service Management

in Hamburg schafft eine familiäre Atmosphäre,  
in der der Erfahrungsaustausch in Diskussion und  
Pausen jeden begeistert.

Herausforderung  
für das  
Servicemanagement



#### 29.09.2011 – RemoteServiceForum

Remoteservices der 3. Generation als strategische Komponente  
neuer Servicekonzepte  
Für Geschäftsführer, Serviceleiter, Projektleiter und Entwicklung

#### RemoteServiceForum Technologien, Services und Trends

29.09.2011 – 09:00h-17:30h  
RemoteServiceForum  
€ 490,-€ zzgl. 19% ges. MwSt.

#### 30.09.2011 – Workshoptag

##### WS1 - Integriertes Wissensmanagement

Vormittag  
Integriertes Wissensmanagement für Serviceprozesse  
ontoprise GmbH

30.09.2011 – 08:30h-12:00h  
Workshop 1  
€ 490,-€ zzgl. 19% ges. MwSt.

##### WS2 - Remote Service - Projekt und Produkt

Vormittag  
Serviceprodukte, Preise, Marketing, Nutzen  
Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

30.09.2011 – 08:30h-12:00h  
Workshop 2  
€ 490,-€ zzgl. 19% ges. MwSt.

##### WS3 - Remote Service Verkauf

Nachmittag  
Vermarktung, Einführung, Innovationsverkauf  
Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

30.09.2011 – 13:00h-16:30h  
Workshop 3  
€ 490,-€ zzgl. 19% ges. MwSt.

##### WS4 - Remote Plattformen für Services der 3. Generation

Nachmittag  
Management und Sicherheit durch open-source-Plattformen  
Für Serviceanbieter und Betreiber  
PerFact Innovation GbR

30.09.2011 – 13:00h-16:30h  
Workshop 4  
€ 490,-€ zzgl. 19% ges. MwSt.

Das aktuelle Programm und weitere  
Informationen finden Sie unter  
[www.RemoteServiceForum.de](http://www.RemoteServiceForum.de), ergänzend  
auch unter [www.khsauter.de](http://www.khsauter.de).

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

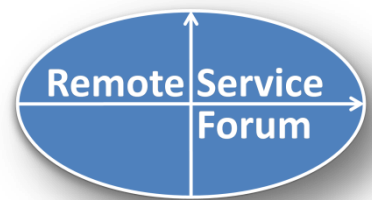
Die Marktstudie „Remote Service 2010“ zu  
Trends, Technologie, Organisation und  
Service finden Sie ebenfalls unter  
[www.RemoteServiceForum.de](http://www.RemoteServiceForum.de)

Wir freuen uns auf Sie

# RemoteServiceForum 20

29.09.2011 – RemoteServiceForum

ISS International Business School of Service Management



Moderation: Prof. Dr. ten Hagen	
8:30	Kaffee / Come together
9:00	Begrüßung Remote Service der 3. Generation Karl-Heinz Sauter, Geschäftsführer Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH
Remote Services der 3. Generation	
9:45	Wie findet man die abgenutzte Nadel im Logfile-Heuhaufen? Prof. Dr. Klaus ten Hagen, Geschäftsführer, decisionOptimization GmbH
10:00	Remote Service als Kern mehrstufiger Servicekonzepte vom Feld zum Zuliefererexperten Kristian Sumfleth, Head of Service & After Sales, PowerWind GmbH, Kunde der symmedia GmbH
10:30	Remote Monitoring im Service - Optimierte Serviceeinsätze und objektivierte Gewährleistungsansprüche Peter Scholz, ADDITIVE Soft- und Hardware für Technik und Wissenschaft GmbH
11:00	Podiumsdiskussion und Pause
IT-supported Service für Gesamtlösungen	
11:45	Real Maintenance – Einsatzbeispiel „mobiles Video im Serviceeinsatz“ Abdel H. Naji, Regional Sales Director CEMEA, Audisoft Group SAS
12:15	Integriertes Wissensmanagement für Serviceprozesse – Praxisbeispiele über Vorhersagen der Fehlerentstehung, Know-how Transfer und Kosteneinsparungen Christine Bauer, Sales Manager, ontoprise GmbH
12:45	Fernwartung von IT-gestützten Systemen – so optimieren Sie Wartungsprozesse Michael Poitz, p-sysnet group Kunde von Citrix Online Germany GmbH
13:15	Podiumsdiskussion und Mittagspause
Serviceprojekte für RemoteServices	
14:30	Transparenz in der Verfügbarkeit von Maschinen und Anlagen <i>Wandel des Remote Service</i> Wolfgang Ziemer, Siemens AG
15:00	Jenseits von Zahlen und Fakten: Wie Remote Support die Service-Kultur grundlegend verändert Ralf. J. Lehmann, Manager Remote Support Competence Center, Abbott GmbH & Co. KG
15:30	Sicherer Remote Service mit Rendezvous Beispiele aus der Praxis Alexander Kuhn, Key Account Manager, GeNUA mbH
16:00	Podiumsdiskussion und Pause
Prozessoptimierung im Service	
16:45	Remote Service – SAP / ERP – mobil Service End-to-End Integration zur Serviceprozessoptimierung Kurt-Leo Kaiser, Geschäftsführer, ASS.TEC GmbH
17:15	Remote Services: „Wer macht was, wann, wie und womit?“ Verbesserung von Geschäfts- und Serviceprozessen Prof. Dr. Peter Weiß, Service Operations Management, ISS International Business School of Service Management
17:45	<b>Anbieter und Referenten</b> Podiumsdiskussion und Zusammenfassung
Sektempfang	

## Ihr Moderator



Prof. Dr.-Ing. Klaus ten Hagen entwickelte 2001 Data Mining zu qualitativ hochwertigem Daten-Management. Er entwarf die PdM Toolbox mit Data-Mining-Algorithmen, um frühe Indikatoren für Abnutzungen zu erkennen. Die PDM-Toolbox generiert und validiert Entscheidungsregeln für die zustandsorientierte Instandhaltung.

## Teilnehmer und Referenten des RSF



# RemoteServiceForum 20

30.09.2011 - Workshoptag



ISS International Business School of Service Management

Von der Technologie zu neuen Dienstleistungen

Workshop-Tag	
<b>Workshop 1 - Integriertes Wissensmanagement für Serviceprozesse</b>	
8:30h - 12:00h	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Beispiele für Wissensmanagement in Hotline und Feld</li><li>◆ Strategiematrix für die Wissensarbeit im Kundenservice</li><li>◆ Methodik zur Wissenserfassung (Wissenslandkarte)</li><li>◆ Integration in vorhandene Serviceprozesse für Remote Service Center</li><li>◆ Rollen und Berechtigungen (Single-Source/Multi-Channel Strategie)</li><li>◆ Unterstützung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)</li><li>◆ ROI und TCO Betrachtungen, Kosten sparen im Service</li><li>◆ Wissensmanagement Best Practices</li></ul> Hans-Peter Schnurr, ontoprise GmbH
<b>Workshop 2 - Remote Service - Projekt und Produkt</b>	
8:30h - 12:00h	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Produktdarstellung und Preis</li><li>◆ Businessplan für Remotegeschäftsentwicklung</li><li>◆ Projektschritte</li></ul> Karl-Heinz Sauter, Geschäftsführer, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH
<b>Workshop 3 - Remote Service Verkauf</b>	
13:00h - 16:30h	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Remote Produkte verkaufen</li><li>◆ Mit Widerständen umgehen</li><li>◆ Innovationsverkauf</li><li>◆ Sicherheit vermitteln</li><li>◆ Verkaufstechniken testen</li></ul> Karl-Heinz Sauter, Geschäftsführer, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH
<b>Workshop 4 – Sicherer Service weltweit – Herausforderungen und praxisgerechte Lösungen</b>	
13:00h - 16:30h	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Herausforderungen beim Remote Service</li><li>◆ Serviceaspekte: Kundenzufriedenheit, Verfügbarkeit und Prozessintegration</li><li>◆ Sicherheit und Vertrauen (Fernwartungsrichtlinien des BSI, Vier-Augen-Prinzip, Digitale Werksausweise)</li><li>◆ Servicedokumentation und -historie / Wissensdatenbank und Fehlerkategorisierung</li><li>◆ Fernzugriff und Fernüberwachung</li><li>◆ Wartungsmanagement und präventive Instandhaltung</li><li>◆ Praxisthemen: Maschinenanbindung über das Internet, Maschinen- und Officenetze, Steuerungswelten und deren Tücken</li><li>◆ Serviceworkflows: von der Störungsmeldung über das Ersatzteil bis hin zum mobilen Servicemanagement</li><li>◆ Servicezukunft - ein Ausblick</li></ul> Dr. Robert Rae, PerFact Innovation GbR

## Ist Remote Service verkaufbar?

Die Aussage „unsere Kunden bezahlen dafür nicht“ gilt nur bis zur Erfüllung folgender Punkte:

1. Ein am Markt akzeptiertes Remote Service Angebot.
2. Ein Projekt, das Ihre Organisation und Kunden überzeugt. Das bedeutet auch Innovations-Verkaufstraining.
3. Best-practice für die preis- und leistungsgerechte Produktdarstellung.

## Mit LIFE zur smart-work Geschäftsentwicklung für Remote Services



LIFE hilft bei der Remote-Geschäftsentwicklung durch 3 Komponenten:

**PRODUKT**

Ein markterprobtes, konfigurierbares Musterangebot für Remote Services

**PROJEKT**

Ein Musterprojekt zur Schaffung von Servicelösungen der 3. Generation mit Remote als strategischem Kern

**BEST-PRACTICE**

Moderation und Trainings, um aus den Mustern eine schnelle Geschäftsentwicklung für Remote schrittweise zu erzeugen

Ergebnisse:

Kundenworkshops zeigen die Wirksamkeit der mit LIFE entwickelten Remote Produkte. Über 50% der Teilnehmer von Kundenworkshops kaufen innerhalb von 4 Monaten Remoteverträge, der Rest üblicherweise innerhalb von 2 Jahren. Siehe auch [www.khsauter.de/Kunden](http://www.khsauter.de/Kunden).

### Marktstudie Remote Service 2010

- ◆ Best-practice Technologie
- ◆ Servicemodelle
- ◆ Verkaufstrends
- ◆ Sicherheitstrends
- ◆ Kurzbeiträge zu Technologien
- ◆ Anbietervergleich



Vorwort Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS Hamburg  
Preis 390,-€ - Eventpreis: 340,-€



# RemoteServiceForum

## Veranstaltungen und Informationen

Veranstaltungsort:  
ISS International Business School of Service Management  
Hans-Henny-Jahnn-Weg 9  
22085 Hamburg

[Anfahrtsbeschreibung](#)



### Ja, ich möchte gerne teilnehmen:

- |  |         |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> RemoteServiceForum 2011 in Hamburg  | 490,- € |
| <input type="checkbox"/> Workshop 1 – Integriertes Wissensmanagement<br>ontoprise GmbH                                       | 490,- € |
| <input type="checkbox"/> Workshop 2 – Remote Service - Projekt und Produkt<br>Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH | 490,- € |
| <input type="checkbox"/> Workshop 3 – Remote Service Verkauf<br>Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH               | 490,- € |
| <input type="checkbox"/> Workshop 4 – Remote Plattformen für Services der 3. Generation<br>PerFact Innovation GbR            | 490,- € |

### Ich bestelle folgende Unterlagen:

- |  |         |
|--|---------|
| <input type="checkbox"/> Marktstudie Remote Service 2010 (Eventpreis)                    | 340,- € |
| <input type="checkbox"/> DVD BEST-of-RemoteServiceForum                                  | 390,- € |
| <input type="checkbox"/> Bitte senden Sie mir Informationen über firmeninterne Workshops |         |

Name

Firma

Position, Abteilung

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon (für evtl. Rückfragen)

E-Mail

### Rechnungsadresse (falls abweichend):

Firma

Ansprechpartner

Abteilung

Straße, Nr.

PLZ, Ort

### Hotelinformation und Anfahrt

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

### 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

Alle Preise verstehen sich zzgl. 19% ges. MwSt. 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)

### Karl-Heinz Sauter

**Services und Consulting GmbH**  
Hoffmannstr. 176/1 - 71229 Leonberg  
Tel.: 07152 – 394 744  
Fax: 07152 – 25534 oder 07152 – 394 584

Fragen zur Veranstaltung beantwortet Herr Weißenfeld unter 0151- 15 988 331 und per E-Mail:  
[s.weissenfeld@khsauter.de](mailto:s.weissenfeld@khsauter.de)

### Medienpartner:

**GIT VERLAG**  
A Wiley Company

SERVICE Insiders Mensch. Technik. Service.

**servicereport**

Diese Einladung erhielten Sie von der ASS.TEC GmbH

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

Fax1: 07152 / 25534 Fax2: 07152 / 394584

Gastgeber:

**ISS** INTERNATIONAL  
BUSINESS SCHOOL OF  
SERVICE MANAGEMENT



Veranstalter:

**Karl-Heinz Sauter**  
SERVICES UND CONSULTING GMBH