

Profitieren Sie vom  
Erfolg anderer im Service



KUNDENDIENST VERBAND ÖSTERREICH

# 11. Österreichischer SERVICE KONGRESS

## Workshops und Vorträge aus der Praxis:

- ✓ Profitables und kundenorientiertes Servicewachstum
- ✓ Wert des Kundendienstes in schwierigen Zeiten – aus Sicht des Managements
- ✓ Schlanke und optimierte Serviceprozesse
- ✓ Rekrutieren und Binden von Servicemitarbeitern
- ✓ Info-Netzwerk: Servicetechniker – Maschine/Anlage
- ✓ Servicecontrolling und Risikomanagement



Abendveranstaltung  
mit Kabarett und Buffet

Networking im Service-Forum

## Heben Sie mit Ihrem Service ab!

15. & 16. April 2010  
Alt Lengbach bei Wien, Lengbachhof

Ihr Service Know-how Vorsprung mit dem KVA

In Kooperation mit



[www.kva.at](http://www.kva.at)

# KVA Service Kongress

Heben Sie mit Ihrem Service ab

**Donnerstag, 15. April 2010**

Ab 8.30 Uhr **Registrierung und Ausgabe der Tagungsunterlagen**

9.00 Uhr **Begrüßung und Vorstellung der Aussteller des Service-Forums**  
Herbert F. Vock, Geschäftsführer KVA

9.30 Uhr **Der Weg vom Teileversorger zum Lösungsanbieter -  
Proaktives Servicemanagement im Maschinenbau**

- ✓ Ziele und Erfolgsfaktoren
- ✓ Dilemma: Service als Cost Center oder Profit Center
- ✓ Steuerung im Service; Unternehmenserfolg, Kundenzufriedenheit, Prozesse, Wachstum & Weiterbildung

*Konrad Auer MBA, Head of International Service, Emco Maier GesmbH*

10.20 Uhr **Profitables, kundenorientiertes Wachstum durch Service**

- ✓ Ein Kunde und trotzdem drei Geschäfte
- ✓ Service leistungsstark und kundennah
- ✓ Dienstleistungen ausbauen

*Referent eingeladen*



**11.45 Uhr Arbeitskreis 1**

**Das neue Antikorruptionsgesetz und seine Auswirkungen auf das Servicegeschäft**

*Dr. Günther Loibner, Rechtsanwalt, KVA  
Verbandsjurist*

**Arbeitskreis 2**

**Kostencontrolling in der Technik - strukturierte Vorgehensweise von KVP über Zielvereinbarungen bis hin zum Risikomanagement und Schwachstellenanalyse**

*OSR Dipl.-Ing. Eduard Frosch, Sonderbevollmächtigter,  
VAMED-KMB Krankenhausmanagement und  
Betriebsführungsges.m.b.H*

**13.00 Uhr Mittagessen im Service-Forum**

**14.15 Uhr Arbeitskreis 1**

**Vernetzung von Servicetechniker und Maschine im Service-Informations-System**  
- ein Benefit für alle

*Günther Schafellner, Leiter Kundendienst, Trumpf  
Maschinen Austria GmbH & Co KG*

**Arbeitskreis 2**

**Energiecontracting mit Energieeffizienzmaßnahmen**

*Ing. Alfred Scharl, Leiter Haustechnik, Landesimmobilien-  
Gesellschaft Steiermark*

**15.30 Uhr Kaffeepause - Besuch des Service-Forums**

**16.00 Uhr Arbeitskreis 1**

**Hohe Qualität durch kontinuierliche Prozessverbesserung und Chancenmanagement**

*Ing. Michael Haas, Leiter Werkskundendienst,  
Vaillant Austria GmbH*

**Arbeitskreis 2**

**Mit erweiterten Serviceleistungen zu höherer Kundenzufriedenheit!**

*Mag. Harald Fasching, Business Development,  
Bacher Systems EDV GmbH*

**17.15 Uhr Motivation aus Sicht eines Spitzensportlers mit "Handycap "**



- ✓ Schicksalsschläge nicht nur verkraften, sondern aus solchen Rückschlägen stärker werden
- ✓ Erfolg ist ein Mosaik kleinster Teilerfolge, die hart und akribisch erarbeitet und erkämpft werden müssen
- ✓ Rückschläge als Motivation nutzen

*Robert Mayer, Leichtathletikweltmeister über 200m, NÖ Versehrtensportverband*

**Ab 18.15 Uhr Come Together im Service-Forum bei Bier und Brezel**

# KVA Service Kongress

Heben Sie mit Ihrem Service ab

19.30 Uhr



## KVA Service Fest

Networking am Abend: Spaß und Unterhaltung mit *Die Galanacht des Schüttelreimes*: "Nur wenig nützt ein Heilbad, wenn man im Kopf ein Beil hat."  
Kulinarische Leckerbissen, Verleihung des KVA Service Award und vieles mehr erwarten Sie.

**Freitag 16. April 2010**

9.00 Uhr



### "Schlanke Serviceprozesse - Effizienzsteigerung durch Einsatz von Lean-Methoden"

- ✓ Bedeutung von Service für die österreichische Maschinenbauindustrie - Ergebnisse einer Studie
- ✓ Das Prinzip von Lean Production führte zu herausragenden Verbesserungen in der Produktion, doch wie schlank sind die Prozesse im Servicebereich?
- ✓ Aus dem Produktionsbereich adaptierte Lean-Methoden bieten Lösungsansätze für eine effiziente Gestaltung der Serviceprozesse

*Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dr. h.c. Dipl.-Wirtsch.-Ing. Wilfried Sihm, Institutsvorstand für Managementwissenschaften an der TU Wien.*

10.00 Uhr



### Retention Programm - was passiert ohne Mitarbeiterbindung im Service

- ✓ Recruitingtipps für Servicemitarbeiter
- ✓ Anerkennung und Entlohnung
- ✓ Karriere beim Unternehmen - Entwicklungsmöglichkeiten im Service
- ✓ Kultur - energetisches Umfeld bieten

*Mag. Nadja Oberascher MAS, Leiterin Personal- und Rechtswesen, Miele GmbH*

10.45 Uhr

**Kaffeepause - Besuch des Service-Forums**

11.30 Uhr

**Arbeitskreis 1**

**Einführung von Leistungslohn und variabler Vergütung im Service unter Kosten-, Steuerungs- und Motivationsgesichtspunkten**

*Dr. Thomas Schwabl, Unternehmensberater, SMS Consulting (D)*

**Arbeitskreis 2**

**Optimierung der Serviceprozesse am aktuellen Praxisbeispiel**

*Ing. Helmut Aberl, Leiter Getriebeservice, General Manager - Service and Repair, Eisenbeiss GmbH*

13.00 Uhr

**Die Sicht der Geschäftsführung:**

**Winning with Service - Mit Service Erträge sichern und Kunden binden**

*Eingeladen: Geschäftsführer eines Gebäudeunternehmens*

14.00 Uhr

**Gemeinsamer Abschlusslunch**

15.00 Uhr

**Ende des 11. KVA Service Kongresses**

## 5 gute Gründe, den KVA Service Kongress 2010 zu besuchen:

- ✓ Der KVA Service Kongress 2010 ist die einzige Plattform für Serviceleiter in Österreich, der Sie mit aktuellem Servicewissen und Trends versorgt.
- ✓ Wir haben für Sie aufgrund der Wirtschaftssituation die Teilnahmegebühr gesenkt und der zweite Teilnehmer aus Ihrem Unternehmen zahlt überhaupt nur 50%.
- ✓ Der KVA Service Kongress 2010 findet in Altengbach bei Wien statt: Sie profitieren von günstigeren Übernachtungsmöglichkeiten, das Parken ist frei und die Erreichbarkeit ist perfekt.
- ✓ Ein abwechslungsreiches Kongressprogramm mit Vorträgen von Serviceexperten, praxisorientierte Arbeitskreise, viel Zeit zum Netzwerken erwarten Sie.
- ✓ Das Service-Forum bietet Ihnen die Möglichkeit sich umfassend über die neuesten Service-Produkte und -Dienstleistungen zu informieren, um mit Ihrem Service einen Schritt voraus zu sein.



- JA, Ich nehme am KVA Service Kongress am 15.4. & 16.4. 2010 teil.  
 Ich nehme  nur am 15.4.2010  nur am 16.4.2010 teil.  
 Ich nehme am KVA Fest am 15.4.2010 teil:  komme allein  komme in Begleitung (kostenlos)  
 Sind Sie bereits Mitglied im KVA Kundendienst-Verband Österreich?  JA  Nein

Firma: \_\_\_\_\_

Name (1), Vorname (1): \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Name (2), Vorname (2): \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Hotel Lengbachhof\*\*\*\*, Steinhäusel 8, 3033 Alltenglach bei Wien, Tel.: +43 2774 2224-0, Fax: +43 02774 2700, Email: hotel@lengbachhof.at, www.lengbachhof.at  
 Einzelzimmer inkl. Frühstück: € 78,-; Doppelzimmer inkl. Frühstück: € 112,- (Zimmerkontingent bis 10. März)

**Teilnahmegebühr:**

Inkl. Tagungsunterlagen, Pausenerfrischungen, Mittagessen und das KVA Fest am ersten Kongressabend.

	KVA-Mitglieder	Nicht-Mitglieder
1. Teilnehmer	€ 680,- (+Mwst.)	€ 990,- (+Mwst.)
2. Teilnehmer <b>Der zweite Teilnehmer bezahlt nur 50%</b>	€ 340,- (+Mwst.)	€ 495,- (+Mwst.)
Teilnahme für einen Tag	€ 450,- (+Mwst.)	€ 680,- (+Mwst.)
KVA Fest (Kabarett & Buffet)	€ 70,- (+Mwst.)	€ 90,- (+Mwst.)

**Frühbucherbonus!**  
**Bis 31.12.2009 buchen**  
**und als Geschenk mit unserem**  
**Modell-Hubschrauber abheben!**

Überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin und führen Sie Rechnungsnummer und Teilnehmernamen an. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.  
 Bei Stornierung der Anmeldung bis 1. April 2010 erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 60,- (+20% MwSt). Bei Abmeldungen nach diesem Zeitpunkt wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

**Veranstalter:** KVA Kundendienst-Verband Österreich, Tel. +43 02272 66600, Fax: +43 2272 66620, Email: office@kva.at, www.kva.at  
**Kongress-Management:** Confero, Drehbuch und Regie für Tagungen, Trainings & Studien Tel. +43 1 718 94 76-31, Email: margot.tschank@kva.at