



# Dienstleistungsverkauf, ConditionMonitoring und Teleservice

Fachtag am 10. Oktober 2007 Hirschmann Competence Center in Neckartenzlingen/Stuttgart

## Ja, ich möchte gerne teilnehmen!

Name .....

Firma .....

Position, Abteilung .....

Straße, Nr. ....

PLZ, Ort .....

Telefon (für eventuelle Rückfragen) .....

E-Mail .....

nein

ja

VDMA-Mitglied

VDMA-Mitgliedsnummer

Datum, Unterschrift .....

Anmeldung per **Fax 07127/14-1551** oder unter **www.khsauter.de**  
Fragen zur Veranstaltung beantwortet Herr Sauter unter 07152 - 394 744

### Thema:

Technologiekonzepte gibt es in großer Anzahl. Security als Schicht 2 wurde als wichtig erkannt. Für die Schichten 3-7 fehlen häufig die Best-practice Kenntnisse. Portale, ConditionMonitoring Plattformen und bezahlte Dienstleistungen bestimmen über die Wettbewerbsvorteile.

Diese und weitere Fragen werden auf der Fachtagung „Teleservice, Dienstleistungen und ConditionMonitoring“ erörtert. Rennommierte Referenten stellen neue Lösungsansätze vor.

**Nutzen Sie die Gelegenheit, sich im Rahmen des Fachtags mit Experten und in den Workshops auszutauschen!**

### Zielgruppe:

Der Fachtag richtet sich in erster Linie an Hersteller des Maschinen- und Anlagenbaus, hier insbesondere an Verantwortliche für die Bereiche Kundendienst, Teleservice und Verkauf. Darüber hinaus wenden wir uns an Dienstleister für das Service-Outsourcing und Betreiber von Maschinen und Anlagen mit Interesse an modernen Onlineservice-Konzepten für schnelle Diagnose und zusätzlichen Mehrwert.

### Teilnahmegebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt 650 Euro zzgl. MwSt. VDMA-Mitglieder zahlen 600 Euro zzgl. MwSt. Bei Anmeldung bis 15. September 550 Euro zzgl. MwSt.

### Termin:

Mittwoch, 10. Oktober 2007

### Veranstaltungsort:

Hirschmann Industries GmbH  
Stuttgarter Straße 45-51, 72654 Neckartenzlingen  
kz: KHS  
Anfahrt: [www.khsauter.de/events](http://www.khsauter.de/events)

# Dienstleistungsverkauf, ConditionMonitoring und Teleservice

Fachtag am 10. Oktober 2007 bei Hirschmann Industries GmbH  
in Neckartenzlingen

Teleservice  
Portale

Condition-  
Monitoring

Konzepte der nächsten Generation

Teleservice  
Dienstleistungen  
gestalten

Teleservice  
Strategie  
für  
Verkauf

## Agenda

- 9:00 *Get-together*
- 9:30 *Teleservice und ConditionMonitoring im Spiegel von Best-practice*  
*Herr Karl-Heinz Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH*
- 10:00 *Teleserviceportale – Konzepte für Betreiber und Hersteller*  
*Herr Winfried Pellgrü, mcdialog gmbh*
- 10:30 *Portaleinsatz am Beispiel EMAG*  
*Herr Jürgen Schuster, EMAG Salach Maschinenfabrik GmbH*
- 11:00 *Pause*
- 11:15 *Erfahrungen mit dynamischer FMA für die Fehlerfrüherkennung*  
*Herr Matthias Schopp, wbk Institut für Produktionstechnik, Universität Karlsruhe (TH)*
- 11:45 *ConditionMonitoring mit universeller Plattform*  
*Herr Kai Kröhnert, Kröhnert Infotecs GmbH*
- 12:15 *Workshop ConditionMonitoring und Portale*
- 12:45 *Mittagspause*
- 13:30 *ConditionMonitoring-Beispiele aus der Betreiberpraxis bei Chemieanlagen*  
*Herr Michael Bender, Ticono GmbH; Wilfried Geibel, PRÜFTECHNIK Condition Monitoring GmbH*
- 14:00 *Entwicklung neuer Remote Services auf Basis von Intelligent Device Management Technologien (IDM)*  
*Herr Michael Pfeffer, Heidelberger Druckmaschinen AG*
- 14:30 *Onlinedienstleistungen aktiv gestalten*  
*Herr Karl-Heinz Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH*
- 15:00 *Pause*
- 15:15 *Workshop Servicegestaltung*
- 15:45 *Wissensmanagement im Service anhand von Beispielen der DVS*  
*Herr Wolfgang Kastenhuber, Paradigma Software GmbH*
- 16:15 *Pause*
- 16:30 *Industrielles Ethernet und Netzwerk-Sicherheit*  
*Herr Hans-Joachim Finkbeiner, Hirschmann Industries GmbH*
- 17:00 *Zusammenfassung und Diskussion*

Agenda