

# RemoteServiceForum

Das Forum für moderne Services

Hotline  
schnell



Service-on-demand  
Neue Technologien für neue Angebote

Vor Ort  
Teuer und  
langsam

## RemoteServiceForum

Serviceideen für neue Angebote auf der Basis von Technologien aus dem Remoteserviceumfeld passen in die Zeit. Sie senken Betriebskosten und bringen neue Impulse für den aktiven Serviceverkauf.



RemoteServiceForum Februar 2009 in Karlsruhe und Heidelberg  
Erfahrungsberichte und Informationsaustausch über innovative Servicekonzepte mit mehr als 60 Teilnehmern.

## RemoteServiceForum Juni 2009 in Karlsruhe

Mit Workshops und Vorträgen von Anwendern und im Erfahrungsaustausch mit Komponentenanbietern wird Wissen vermittelt für Konzepte und den Stand der remoteservice-Technologie. Die Zeit der unbezahlten Teleservice-Technologie mit Modem geht zu Ende. Remoteservices auf Basis von Serviceplattformen gehört die Zukunft. Finden Sie den richtigen Mix von Technologien und Einführungskonzepten.

## 24. Juni 2009 - RemoteServiceForum

08:30 – 18:00h

RemoteServiceForum

Service-on-Demand

Integrierte Stufenkonzepte

Erfahrungsberichte und Konzepte

€ 350,-

## 23. Juni 2009 - Workshoptag

Workshop 1 - 09:00h – 12:30h

Remoteservice-Konzepte und Verkauf von (Remote) Service-on-Demand entwickeln

€ 330,-

Workshop 2 - 13:30h – 17:00h

Kommunikationsplattformen für Remoteservice nutzen

€ 330,-

## 25. Juni 2009 - Workshoptag

Workshop 3 - 09:00h – 12:30h

Securitylösungen

Vergleich und Einführung

€ 330,-

Workshop 4 - 13:30h – 17:00h

Workshop modulare Fernwartung in Theorie und Praxis

€ 330,-

Frühbucher bis 25. Mai siehe letzte Seite

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

Best-practice Firmenworkshops für schnelle Umsatzsteigerungen und kurze remoteservice-Projekte mit strukturierten Einführungsmethoden:

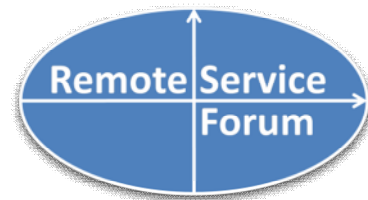
[www.teleservice.khsauter.de](http://www.teleservice.khsauter.de)

Technologiehinweise:

[www.remote-alliance.de](http://www.remote-alliance.de)

# RemoteServiceForum

## Die neuen Wege für gestufte Remoteservices



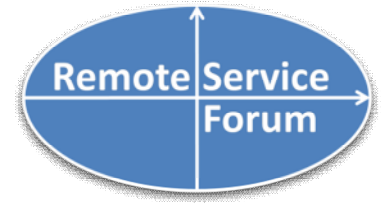
24. Juni 2009

350 EUR

Beginn	Thema
08:30	Get together
08:45	Begrüßung Herr Sauter - Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH
09:00	Servicekompetenz entwickeln Herr Dr. Marose ISS International Business School of Service Management
09:30	RemoteService-Verträge sind auch in der Krise verkaufbar Herr Baur - manroland Druckmaschinen AG
10:00	Mit neuen Technologien zu Service-on-Demand Herr Sauter - Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH
10:20	Pause
10:50	Utility Film im Service Herr Wassermann – GF der record Türautomation GmbH
11:20	Kommunikationsplattformen und Remotezugang für Medizintechnik und Industrie mit zehntausenden Maschinen Herr Twieling - Siemens AG
11:40	Erfahrungen bei der Einführung von Remote Service Plattformen in der Industrie Herr Balint - Lead Consultant Remote Service Siemens AG
12:00	Betrieb von Remote Service Plattformen in der Medizintechnik Herr Schaefer - Service Manager Remote Service Siemens AG
12:20	Serviceplattformen - für Datensammlung und ConditionMonitoring bei KSB Herr Dr. Ing. Laue - KSB AG
12:50	Mittagspause und Rundgang durch den Marktplatz Information
13:30	Marktplatz Kommunikation - Interessante Lösungen diskutieren
14:00	Service-on-demand und neue Remote-Technologien Herr Schikora - Convertteam GmbH
14:30	Data Mining für Predictive Maintenance am praktischen Beispiel Herr Dr. ten Hagen - DecisionOptimization GmbH
15:00	Kundenbindung und Servicequalität wahrnehmbar verbessern mit den richtigen Werkzeugen und Konzepten am Beispiel Endress & Hauser Herr Hellerich - Samhammer AG
15:30	Fernwartung via Internet - Über Security und Performance zur optimalen Remote Access Hardware Herr Neukam - Weidmüller Heyfra GmbH & Co. KG
16:00	Pause
16:30	Remote Access in der Gebäudetechnik bei Privatanwendern Herr Zimmermann - EXOR GmbH
17:00	Durchgängiger Serviceprozess von der Serviceplattform bis zu SAP/ERP am praktischen Beispiel Herr Wessendorf - Wessendorf Software + Consulting GmbH
17:30	ConditionMonitoring durch Videoaufzeichnung am Bsp. Pressen Herr Ammann und Herr Englberger - VC Videocomponents GmbH
18:00	Zusammenfassung und Diskussion
18:10	Sektempfang

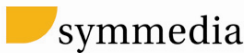
# RemoteServiceForum

## Workshops für Verkauf und Technologien



23. und 25. Juni 2009

### Technologieanbieter



### 23.06.2009 Verkaufen und Kommunikationsplattformen

**Vormittag 9.00 – 12.30 Uhr**

#### Workshop Konzept + Verkauf für (Remote) Service-on-Demand

Herr Karl-Heinz Sauter, GF Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

- Die Wahl der Zielgruppen
- Technologien im Remoteverbund
- Serviceprodukte gestalten
- Preismodelle und Preisgestaltung
- Konzept Verkaufswege
- Innovative Ideen vermitteln
- Aufbau Argumentation
- Mit Widerständen umgehen
- Training für Verkauf und Einführung

330 EUR

**Nachmittag 13.30 – 17.00 Uhr**

#### Workshop Kommunikationsplattformen für RemoteService nutzen

Herr Theo Twieling, Siemens IT Solutions and Services, Siemens AG

- Zugang zu großen Firmen
- Vor-/Nachteile von Kommunikationsplattformen
- Administration/Autorisierungskonzepte
- Connectivity: SSL VPN versus LAN2LAN mit Auswahlkriterien Kosten und Präferenzen
- Arbeitssicherheit, Produktionsdatenschutz, Beispiele für Dienstleistungen

330 EUR

### 24.06.2009 Vortragsprogramm siehe getrennte Seite

### 25.06.2009 Securitykonzepte und Serviceplattformen

**Vormittag 9.00 – 12.30 Uhr**

#### Workshop Securitylösungen Vergleich und Einführung

Herr Dr. Eberle, Produktmanager Insys

- OpenVPN und IPSec im Vergleich
- Auswahlkriterien für Hersteller und Betreiber
- Praktische Schritte bei Umstellung und Einführung
- Konfigurieren und installieren
- Weitere Entwicklung bei Securitylösungen

330 EUR

**Nachmittag 13.30 – 17.00 Uhr**

#### Workshop modulare Fernwartung in Theorie und Praxis

Herr Martin Ade, GF Ade Automation  
Herr Gerhard Galsterer, GF LUCOM GmbH

- Anbindungsmöglichkeiten von Maschinen per Internet oder Mobilfunk
- Sichere Zugänge für Techniker: SSL-VPN, IPsec, Zertifikate, Einmalpasswörter
- Zentrale Virtualisierung zur Wartung von unterschiedlichen Maschinengenerationen

**Bitte bringen Sie für die praktischen Anwendungen Ihr Notebook mit (DHCP oder Mobilfunk)**

330 EUR



Veranstalter



# RemoteServiceForum 2009

## Teleservice, ConditionMonitoring, Integration in andere Anwendungen

### Veranstaltungsdaten

- 1. Tag 23. Juni 2009 IHK Karlsruhe – Verkaufen und Kommunikationsplattformen
- 2. Tag 24. Juni 2009 IHK Karlsruhe – Service-on-demand
- 3. Tag 25. Juni 2009 IHK Karlsruhe – Securitykonzepte und Serviceplattformen

### Veranstaltungsort

IHK Karlsruhe, Lammstraße 13 – 17, 76133 Karlsruhe

### In eigener Sache:

#### remoteservice mit Best-practice Firmenworkshops.

Beispiele aus dem RemoteServiceForum zeigen: Wenn Best-practice-Erfahrungen genutzt werden steigt der Dienstleistungsumsatz schneller, die Remoteserviceprojekte werden kürzer und benötigen weniger Ressourcen. Das modulare remote-to-business Workshop-konzept der Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH beschleunigt die Produktgestaltung von Services, das Innovationsmarketing und den Innovationsverkauf von remoteservice-Leistungen. Wir berücksichtigen auch Erfahrungen aus der RemoteAlliance. Der return-on-invest liegt bei deutlich unter einem Jahr. Wir informieren Sie gerne.

### Ja, ich möchte gerne teilnehmen

<input type="checkbox"/>	23.6. – Workshop 1 - Konzept + Verkauf für (Remote) Service-on-Demand	330,- €
<input type="checkbox"/>	23.6. – Workshop 2 – Kommunikationsplattformen für remoteservice nutzen	330,- €
<input type="checkbox"/>	24.6. – RemoteServiceForum Vorträge	350,- €
<input type="checkbox"/>	25.6. – Workshop 3 – Securitylösungen Vergleich und Einführung	330,- €
<input type="checkbox"/>	25.6. – Workshop 4 – Modulare Fernwartung in Theorie und Praxis	330,- €
<input type="checkbox"/>	2 Workshops + Forum Vorträge (oben Workshops markieren)	850,- €

Name

Firma

Position, Abteilung

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon (für eventuelle Rückfragen)

E-Mail

Datum, Unterschrift

### Diese Einladung erhielten Sie von:

#### Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

Anmeldung unter [www.khsauter.de/events](http://www.khsauter.de/events) oder Fax 07152 / 25534

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

### 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.

### Frühbucherrabatt

Bei Anmeldung und Bezahlung bis zum 25. Mai 2009 reduziert sich der Beitrag jeweils auf 300,- € zzgl. MwSt. Der Rabatt ist nur gültig, wenn die Rechnungsadresse bei der Bestellung korrekt ist und die Zahlungsfrist eingehalten wird.

### Rechnung

Sie erhalten eine Rechnung. Für die erneute Ausstellung einer Rechnung aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Angaben in der Anmeldung erheben wir eine Aufwandspauschale von 20,-€.

### Zahlungsbedingungen

Der Teilnahmebetrag ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang der Teilnahmegebühr ist Ihre Teilnahme garantiert. Die Rechnung gilt als Teilnahmebesätigung.

### 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 7 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.

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

[www.remote-alliance.de](http://www.remote-alliance.de)

Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH  
Hoffmannstr. 176/1 - 71229 Leonberg