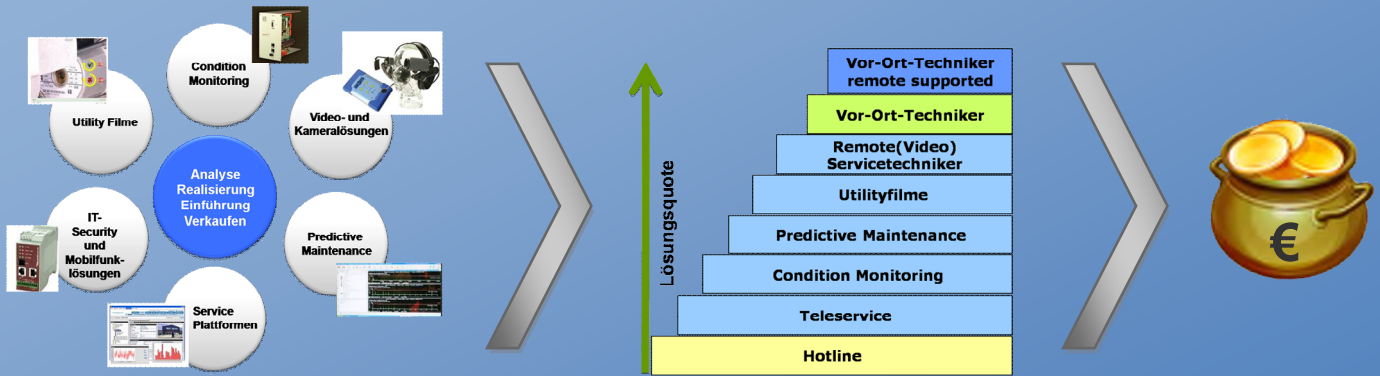


# RemoteServiceForum

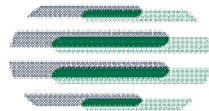
Das Forum für moderne Services



## Remote Services als treibender Faktor für das Servicegeschäft

Für Serviceleiter, Servicemanager, Bereichsleiter und Geschäftsführer

**ISS** INTERNATIONAL  
BUSINESS SCHOOL OF  
SERVICE MANAGEMENT



### RemoteServiceForum für Manager – ISS Hamburg



Juni 2009 Karlsruhe



Juni 2009 Karlsruhe



September 2009 Hamburg

Die letzten RemoteServiceForen fanden statt bei: eps/Siemens, KSB, KBA, EMAG, Hirschmann, IHK-Karlsruhe, Print Media Academy Heidelberg.

### RemoteServiceForum Herbst 2009 in Hamburg

**30. September - 2. Oktober 2009 bei der International Business School of Service Management**

Mit Vorträgen zur Einführung bezahlter remoteservices mit Schwerpunkten Umsatzsteigerung, Serviceproduktgestaltung, Organisation, Kosten, Technologie, Einführungsverfahren zusammengestellt auf der Basis vieler erfolgreicher Unternehmen.

Informieren Sie sich unter [www.remote-alliance.de](http://www.remote-alliance.de)

Haben Sie Interesse an der Marktstudie über Remoteservices teilzunehmen? Dann schicken Sie uns eine E-Mail.

### Erfolgsmodelle für Umsätze Remoteservice Produkte

**Nutzenpreise**

**Organisation**

**Einführung**

#### 30. September 2009

Geschäftsführer, Vice-Presidents und Serviceleiter berichten über Konzepte, Erfahrungserfahrungen und den Überzeugungsrollout für erfolgreichen Verkauf.

€ 390,-€

#### 01. Oktober 2009

Vorhandene Lösungen zu Remotekonzepten kombinieren oder ergänzen

€ 330,-€

#### 02. Oktober 2009

Workshoptag

Servicegestaltung und Verkauf mit modernen Konzepten und Remoteserviceplattformen

Begrenzte Teilnehmerzahl

390,-€

Frühbucherrabatt bis 05. September 2009 - 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.

# RemoteServiceForum Remote für Manager

Service, Vertrieb, Entwicklung



30. September 2009

390 EUR

## Thema

### RemoteServiceForum – Best-practice Business für Servicemanager

Referenten:



08:00 Kaffee und Tee

Willkommen beim RemoteServiceForum

09:00 Herr Michael René Weber, ISS International Business School of Service Management, Geschäftsführer & Kanzler und Herr Karl-Heinz Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH, Geschäftsführer

09:15 Erfahrungen bei der Einführung einer unternehmensweiten Service Management Plattform im Remote Service

Frau Kristin Gottschling, Nordex AG, kaufmännische Leitung

09:45 Trendstudie Service – e-Services als Motor für das Servicegeschäft

Herr Prof. Dr. Tilo Böhmann, ISS International Business School of Service Management, Research Group Service Management

10:30 Pause

11:00 Verkaufbare Konzepte mit Best-practice entwickeln

Herr William Grüninger, Emhart Glass, Vice President

11:45 Kundennutzen und Preis in Kundenworkshops prüfen

Herr Martin Jantsch, Convertteam GmbH, Serviceleiter

12:30 Mittagspause

13:00 Markplatz

14:00 Remoteservice-Verträge im Aftersales-Bereich

Herr Norbert Baur, manroland AG, Leiter Telepresence

14:45 Von der Vision zur Realität – Optimierte Serviceprozesse auf Basis einer sicheren Remote Plattform

Herr Herbert Padinger, Siemens AG - Traffic Solutions, Leiter Customer Support und Training Center

15:30 Technologie und Servicekonzepte zu verkaufbaren Angeboten verbinden

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

16:00 Pause

Service in der Krise, Podiumsdiskussion

16:45 Herr Hellerich, Samhammer AG - Herr Dr. Marose, ISS International Business School of Service Management - Herr Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH - Herr Baur, manroland AG - Herr Dr. Just, Siemens AG - Herr Rothenberger, memex GmbH

17:15 Zukunft heute erleben: Remote-Haustechnik

Herr Jochen Zimmermann, Exor GmbH, Systemberater M2M, Kommunikation

17:45 Zusammenfassung und Diskussion

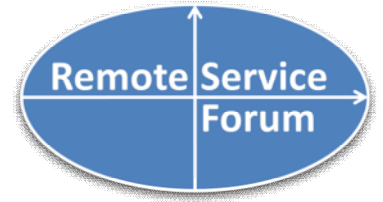
18:00 Sektempfang



# RemoteServiceForum

## Remote für Manager

Service, Vertrieb, Entwicklung



01. Oktober 2009

330 EUR

Das RemoteServiceForum war bereits zu Gast bei:



### Thema Serviceplattformen Technologien und Konzepte

08:30 Kaffee und Tee

08:45 Begrüßung und Vorschau

**InTouch<sup>SM</sup> Remote Services - Verbindung schaffen für Remote Service und Geräte**

09:00 Management bei Frischwarenverkaufslösungen

Herr Stephan Boch, Mettler-Toledo (Albstadt) GmbH, Leiter Service

09:30 Servicemaximierung durch Kundenähe

Herr Kristian Sumfleth, E.C.H. Will GmbH, Bereichsleiter Kundenservice

10:00 Pause

10:30 ConditionMonitoring, RemoteServiceplattform und Security zu einer sicheren Fernwartungslösung kombinieren.

Herr Martin Ade, Ade24, Geschäftsführer

Aspekte zum Betrieb von Remote Service Lösungen

11:00 Anbindungsmöglichkeiten – Sicherheitsanforderungen - Betreibermodelle

Herr Theo Twieling, Siemens IT Solutions and Services, Leiter Entwicklung cRSP

11:30 Pause

Datensammlung mit Serviceplattformen aus den Bereichen Haustechnik, Industrie und

12:00 Kaffeeautomaten

Herr Winfried Pellgrü, mcdialog gmbh, Geschäftsführer

12:30 Datamining für Predictive Maintenance

Herr Prof. Dr. ten Hagen, Decision Optimization, Geschäftsführer

13:00 Mittagspause

14:00 RemoteCare als pro-aktive, profitable Servicelösung bei Leica Microsystems

Herr Frank Bunge, Leica Microsysteme Vertriebs GmbH, Director After Sales Services Europe

14:30 RemoteService mit Mobilfunklösungen

Herr Dr. Reinhard Lülff, Welotec GmbH, Geschäftsführer

15:00 Prozessoptimierung durch M2M-Technologie

Herr Jürgen Hase, MC Technologies GmbH, Geschäftsführer

15:30 Pause

16:00 Digitale Wertschöpfung und internationale Prozessharmonisierung durch ASS\_Mobile Service mit SAP-Integration

Herr Tino Ringling (Service IT-Management) + Herr Jörg Woggon (Leitung Service Laborgeräte), Sartorius AG

16:30 Wissensbasierte Überwachung, Vorhersage und Diagnose im Service

Herr Eddie Mönch, ontoprise GmbH, Produktmanagement

17:00 Diskussion und Zusammenfassung

17:30 Sektempfang

### Workshoptag Servicegestaltung und Verkauf mit modernen Konzepten und Remoteserviceplattformen

09:00 Moderne und verkaufbare Remoteservice-Konzepte gestalten  
Herr Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

11:00 Serviceplattformen als zentrale Funktion für Teleservice und ConditionMonitoring  
Herr Winfried Pellgrü, mcdialog gmbh, Geschäftsführer

12:30 Mittagspause

13:00 DataMining als integraler Bestandteil von predictive Maintenance Serviceangeboten  
Herr Prof. Dr. ten Hagen, Decision Optimization, Geschäftsführer

14:30 Remoteservices verkaufen

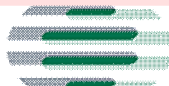
Herr Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

02. Oktober 2009

390 EUR

Gastgeber

**ISS** INTERNATIONAL  
BUSINESS SCHOOL OF  
SERVICE MANAGEMENT

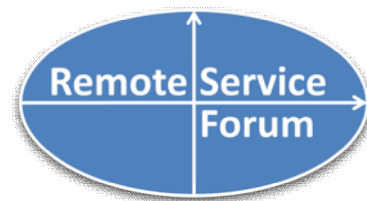


Veranstalter

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

# RemoteServiceForum 2009

## Remote für Manager



### Veranstaltungsdaten

- |                          |        |                    |             |        |
|--------------------------|--------|--------------------|-------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Tag | 30. September 2009 | ISS Hamburg | 390,-€ |
| <input type="checkbox"/> | 2. Tag | 01. Oktober 2009   | ISS Hamburg | 330,-€ |
| <input type="checkbox"/> | 3. Tag | 02. Oktober 2009   | ISS Hamburg | 390,-€ |

### Veranstaltungsort

ISS International Business School of Service Management, Hans-Henny-Jahn-Weg 9, 22085 Hamburg

### 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 remote-Serviceleistungen. 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"/>	30. September 2009 ISS Hamburg	390,-€
<input type="checkbox"/>	01. Oktober 2009 ISS Hamburg	330,-€
<input type="checkbox"/>	02. Oktober 2009 ISS Hamburg	390,-€
<input type="checkbox"/>	1. und 2. Tag	630,-€
<input type="checkbox"/>	2. und 3. Tag	630,-€

Name

Firma

Position, Abteilung

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon (für eventuelle Rückfragen)

E-Mail

Datum, Unterschrift

### Diese Einladung erhielten Sie von:

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: [weisenfeld@khsauter.de](mailto:weisenfeld@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 05. September 2009 reduziert sich der Beitrag um 40,-€. 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 Teilnahmebestätigung.

### 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

Bei der Stornierung durch Hersteller/Referenten weniger als 3 Wochen vor der Veranstaltung wird dennoch die volle Veranstaltungsgebühr fällig.

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, interessante Konzepte und den aktuellen Flyer finden Sie unter

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

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

Gastgeber

**ISS** INTERNATIONAL  
BUSINESS SCHOOL OF  
SERVICE MANAGEMENT



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