

# RemoteServiceForum

Das Forum für moderne Services  
am 18./19.06.2013 in Karlsruhe

Remote  
ServiceForum



RS

Remote  
Service

CM

Condition  
Monitoring

IT

Service-  
prozesse

M2M

Service-  
integration



Erfolgreich  
verkaufen

2018

Neue  
Services



Praxis-  
berichte



Marktplatz  
Information

## Serviceautomation mit Remote Services als Kern

Bei dem 25. Jubiläums-RemoteServiceForum gab es einen Wendepunkt. Bezahlter Remote Service ist Fakt. Wo ein Unternehmen steht ist eine Frage seines gewählten Reifegrades.

Erfahrene Remote Serviceverkäufer entwickeln die nächste Generation von Technologie und Services.

Modularisierung bei Servicekompetenzen Unterstützung der Maintenance, Onlinebereitstellung von Shared Experts.

Automatisierung vom Drücken des Help Button an der Maschine für Assist bis hin zu B16 Datei verändert das Bild, das Geschäft und die Beurteilung von Innovationen.

Zeit für eine Denkpause für VPN-Fans, um die nächsten Schritte zu gehen, die erfahrene Remote Business Profis gegangen sind.

Wir helfen gerne mit Information und Consulting  
Ihr Karl-Heinz Sauter

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



EMPOLIS  
INFORMATION MANAGEMENT

Topcom  
topcom-group.de



usu

adstec

CODE  
ONE

MOBILE ▶ LIVE ▶ VIDEO

18. Juni

## RemoteServiceForum

### Remote Services der neuen Generation

Moderation: Christine Krase

08:30 Uhr

**Come-together**

09:00 Uhr

**Begrüßung**

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

Remoteplattformen für Maschine und Expertenwissen

09:30 Uhr

**Wettbewerbsvorteil durch gezieltes vernetzen von Servicewissen international und mit Anlagenüberwachung**

Christine Krase, Business Unit Manager Vertrieb, USU AG

10:00 Uhr

**IT-Sicherheit an der Maschine und in der Cloud am Beispiel von KraussMaffei Technologies GmbH bei Remote Services**

Horst Lange, Vertrieb, ads-tec GmbH

10:30 Uhr

**Diagnostik automatisieren für Geräte und Anlagen**

11:00 Uhr

Podiumsdiskussion und Pause

11:45 Uhr

**Information Circuit**

Trend Round Tables - Die Rolle von IT-Tools, IT-Integration für Remote- und Know-how-Unterstützung, Condition Based Service und Maintenance (mehr Infos siehe Folgeseite)

13:00 Uhr

Mittagspause und Marktplatz Remote Information

Serviceprozessunterstützung

14:00 Uhr

**LIFE Videos für Service über Mobilfunk und WLAN mit Mehrfachverbindungen und bei Bandbreitenproblemen**

Boris Kantzow, Geschäftsführer, Code One GmbH

14:30 Uhr

**Reduzierte Maschinenstandzeiten durch Fernüberwachung - Remote Services erhöhen Effizienz und eröffnen neue Geschäftsmöglichkeiten**

Joachim Hauck, Vodafone Group Services GmbH

15:00 Uhr

**Service Portale mit der Bosch Software Suite. Vorausschauende Instandhaltung bei voller Integration aller bestehenden Software Systeme**

Thomas Müller, Key Account Manager, TopCom Kommunikationssysteme GmbH

15:30 Uhr

Podiumsdiskussion und Pause

Ausblick: Reifegrad entwickeln für neue Lösungen

16:15 Uhr

**Datenmonitoring: Enabler für Servicegeschäft**

Thomas Burger, Ltg. Quality und Support, manroland web systems GmbH

16:45 Uhr

**ConditionMonitoring und Industrie 4.0**

Martin Hankel, Bosch Rexroth AG

17:15 Uhr

**Der erste Eindruck zählt, der letzte bleibt – Benimm als intelligentes Servicemarketing**

Antonia Wegmann, Knigge & Etikette-Trainerin

17:45 Uhr

Ende, Sektempfang und Networking

# RemoteService wird zum Kern IT-gestützter Servicelösungen 2018

## Kernthemen des RemoteServiceForum Juni 2013

### Strategische Geschäftsentwicklung im IT-gestützten (Remote) Service Business

- ◆ Vom Geschäftseinstieg zur Angebotsvielfalt mit Teleservice, ConditionMonitoring, BIG Data, Maintenance
- ◆ Von der 1. Generation Modemlösung zur 3. Generation Software und Integrationsvielfalt mit Remoteplattformen, Wissensmanagement, Datenmanagement, Analytics und Maintenancesupportsoftware
- ◆ Reifegradmodelle zeigen, wo Sie stehen und wohin es geht
- ◆ Remote Service als integriertes Produkt von Serviceproduktfamilien
- ◆ Werte generierendes Kundengeschäft im After Sales Service

### Information Circuit (11:45 – 13:00 Uhr; siehe Agenda)

In 4 kurzen Sessions diskutieren die Teilnehmer über Trends, Erfahrungen und Fragen zu den nachfolgenden Schwerpunktthemen:

#### Management von Wissen in internationalen Serviceorganisationen

- Ihre Fragen und Trends
- Kosten reduzieren mit Wissenstools
- Überlappung mit Ticket und ConditionMonitoring
- Automatisierung und Pflege

#### Remote Service Plattformen – Basis für neue Serviceangebote

- Ihre Fragen und Trends
- Sicherheit
- Was bietet eine Plattform mehr?
- ConditionMonitoring und Alarme

#### Security und Connectivity mit zeitgemäßen Lösungen

- Ihre Fragen und Trends
- Security an der Maschine
- Security in der Cloud
- Netze nutzen

#### Daten, KPI, Condition Monitoring – Enabler für neue Servicegeschäfte

- Ihre Fragen und Trends
- Berichte als Tools zur Kundenbindung
- Performance- und Maintenanceinfos
- ConditionMonitoring

Veranstalter:

19. Juni

# RemoteServiceForum

## Remote Services der neuen Generation

### Workshop-Tag

#### Workshop 1

Neue Serviceprodukte für mehr Servicegeschäft entwickeln mit Remote Service als operativem Kern. Die praktische Umsetzung mit Systematik und Marktsicht

09:00 Uhr  
-  
13:00 Uhr

- ◆ Auswahl von Technologien und Serviceprodukten
  - ◆ Mein Kurzbusinessplan (Bitte Laptop mitbringen)
  - ◆ Mit Innovationsmarketing und -verkaufstechniken den Durchbruch beschleunigen
  - ◆ Mit Überzeugungsrollout die Widerstände in der Organisation und beim Kunden überwinden
  - ◆ Lösungen der 3. Generation statt 2. Generation VPN
  - ◆ Projektschritte für erfolgreiche Hotline, Remoteservice und innovative Dienstleistungen
- Karl-Heinz Sauter, Geschäftsführer,  
Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

#### Workshop 2

Smart Service Information: Automatisierung im Remote Service durch technische Diagnose

09:00 Uhr  
-  
13:00 Uhr

- ◆ Automatische Auswertung von Sensordaten initiiert Diagnoseprozesse
  - ◆ Steuerung von Diagnoseprozessen durch statische und dynamische Entscheidungsbäume
  - ◆ Nutzung von Erfahrungswissen durch Case-based Reasoning
  - ◆ Effizienzpotenziale der Automatisierung im Remote Service
- Dr. Hans-Josef Hesse, Deputy Director Professional Service,  
Empolis Information Management GmbH

13:00 Uhr

### Mittagspause

#### Workshop 3

Remote Service verkaufen und Remotegeschäft schnell entwickeln

14:00 Uhr  
-  
17:00 Uhr

- ◆ Remote Services aktiv verkaufen
  - ◆ Der Schlüssel zum Erfolg liegt im Innovationsverkaufsprozess
  - ◆ Sicherheit und andere Show-Stopper frühzeitig eliminieren
  - ◆ Wie muss ein Vertriebstaining aufgebaut und durchgeführt werden
- Karl-Heinz Sauter, Geschäftsführer,  
Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

#### Workshop 4

Remotekommunikation mit Video und großen Datenmengen über gebündelte Mobilfunkverbindungen

14:00 Uhr  
-  
17:00 Uhr

- ◆ Videoeinsatz im Service - Einsatzbeispiele
  - ◆ Bündelung von Leitungen für gute Auslandsverbindungen, hohe Flexibilität und Zuverlässigkeit
  - ◆ Bandbreiten auch bei Problemlokationen für Verfügung stellen
  - ◆ Sicherheit von Remote Service Verbindungen bei unterschiedlichen Anwendungen
  - ◆ Videoeinsatz rechnet sich
- Boris Kantzow, Geschäftsführer, Code One GmbH

Veranstaltungsort:

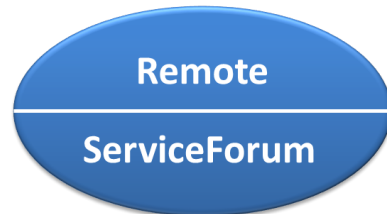
IHK Karlsruhe

Lammstr. 13-17

76020 Karlsruhe

Tel.: +49 (0)721 – 174-0

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



### Ja, ich möchte gerne teilnehmen:

Bis  
20.05.2013

- |                          |                                 |         |         |
|--------------------------|---------------------------------|---------|---------|
| <input type="checkbox"/> | 18.06.2013 – RemoteServiceForum | 390,- € | 490,- € |
|                          | 19.06.2013 – Workshoptag        |         |         |
| <input type="checkbox"/> | Workshop 1                      | 390,- € | 490,- € |
| <input type="checkbox"/> | Workshop 2                      | 390,- € | 490,- € |
| <input type="checkbox"/> | Workshop 3                      | 390,- € | 490,- € |
| <input type="checkbox"/> | Workshop 4                      | 390,- € | 490,- € |

Ich bestelle folgende Unterlagen:

- |                          |   |                      |                  |
|--------------------------|---|----------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Marktstudie Remote Service                                      | 190,- € statt 390,-€ |                  |
| <input type="checkbox"/> | DVD RemoteServiceForum 8-20 (2007-2011)                         |                      | 99,-€            |
| <input type="checkbox"/> | DVD RemoteServiceForum 21 -24 (2012)                            |                      | 99,-€            |
| <input type="checkbox"/> | DVD RemoteServiceForum 8 -24 (2007-2012)                        |                      | 159,-€           |
| <input type="checkbox"/> | DVD RemoteServiceForum 25 – 27 (2013)                           |                      | 290,-€ / ab Juli |
| <input type="checkbox"/> | DVD Remote and Reliability Forum                                | 159,-€ / ab Oktober  |                  |
| <input type="checkbox"/> | DVD 5 Filmvorträge  |                      | 159,-€           |
| <input type="checkbox"/> | RemoteServiceForum 25 (2013)                                    |                      |                  |
| <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,-€.**

### 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 E-Mail 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.: +49 (0)7152 – 394 744

Fax: +49 (0)7152 – 25534 oder +49 (0)7152 – 394 584

Telefon am Veranstaltungstag: +49 (0)151-15 988 331

Medienpartner:

projektwerk

servicereport

Instandhaltung

Best-practice Firmenworkshops, der schnellste Weg zu deckungsbeitragsstarken Remote-Umsätzen und zur schnellen Einführung bei Betreibern. Mehr unter [www.khsauter.de](http://www.khsauter.de)

Die Marktstudie „Remote Service 2010“ zu Trends, Technologie, Organisation und

Service und die DVD der letzten 10 Veranstaltungen finden Sie ebenfalls unter [www.RemoteServiceForum.de](http://www.RemoteServiceForum.de)

**Diese Einladung erhielten Sie vom Veranstalter**

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

Fax1: +49 (0)7152 - 25534

Fax2: +49 (0)7152 - 394584

Veranstalter:

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