

RemoteServiceForum

Teleservice ConditionMonitoring Prozessoptimierung

Kosten senken

1. Tag

**Anlagenbetreiber
und Versorger**

**Lösungen für Zugangs-
sicherheit machen den
Weg frei**

2. Tag

**Komponentenanbieter
berichten**

**Integration und
Service verkaufen**

3. Tag

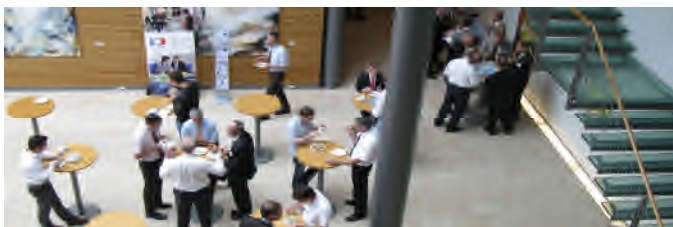
**Maschinen- und
Anlagenbauer**

RemoteServiceForum

Kosten senken beim Betreiber und neue bezahlte Dienstleistungen beim Hersteller sind kein Widerspruch. Das RemoteServiceForum zeigt die technischen und organisatorischen Änderungen moderner remoteservices an Fallbeispielen und Herstellerkonzepten.



Kostensenkungspotentiale für Betreiber bilden den Schwerpunkt der Vorträge am 1. Tag. Sicherheit ist der entscheidende Faktor um die Kosteneinsparungspotenziale für Hersteller und Betreiber zu nutzen. Der 2. Tag zeigt eine Marktübersicht an Beispielen und Konzepten.



Die Gestaltung und Vermarktung von Services mit unterschiedlichen Komponenten und die Integration von remoteservices in die IT bilden den Schwerpunkt des 3. Tages.

Marktplatz Informationen bieten den Teilnehmern am 11.02. ab 12:00h Gelegenheit zu intensivem Erfahrungsaustausch mit Referenten und Anbietern.

**Teleservice und ConditionMonitoring
zu kostengünstigen und sicheren
Lösungen kombiniert**

10. Februar 2009

Mit remoteservices Betreiberkosten senken.
Zielgruppe: Betreiber
Veranstaltungsort: IHK Karlsruhe
320 € für den 1. und 2. Tag.

11. Februar 2009

Technologien für remoteservices nutzen oder selbst entwickeln mit Marktplatz Information.
Zielgruppe: Betreiber und Hersteller
Teilnahmegebühr ist im 1. oder 3. Tag enthalten.
Veranstaltungsort: IHK Karlsruhe.

12. Februar 2009

Vermarktungs- und Projekterfahrung von Maschinen- und Anlagenbauern
Zielgruppe: Servicemanager, Geschäftsführer und „remote“ Experten von Maschinen- und Anlagenbauer.
Veranstaltungsort: Print Media Academy Heidelberg.
320 € für den 2. und 3. Tag.

Mehr unter www.khsauter.de/events

Best-practice Firmenworkshops für schnelle Umsatzsteigerungen und kurze remote-service-Projekte:
www.teleservice.khsauter.de

RemoteServiceForum Anlagenbetreiber und Versorger

Kosten senken mit remoteservices

10. Februar 2009

Referenten:

WESO

LEWA
pumps + systems

SEW
EURODRIVE

SULZER

STIHL
POWER TOOLS



SN TECHNICS

kmo turbo

brose
Technik für Automobile

K
KAYSER-THREDE

9:00 Get together / Anmeldung

9:15 **Begrüßung und Einführung**
Herr Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

9:30 **Instandhaltung zur richtigen Zeit, am richtigen Ort, mit dem richtigen Material und Personal**

- Strategie und Konzept für effektive Maschinennutzung
- Prozessüberwachung für Energie, Fertigungsprozess und Emission
- Typische ConditionMonitoring-Maßnahmen

Herr Kreide, WESO Aurorahütte GmbH
Herr Schneider, ifm electronic gmbh

10:05 **Erhöhung der Sicherheit und Reduzierung der Betreiberkosten bei Gas-Odorierungssystemen bei Versorgern**

- Schnellere Reaktionszeiten und genauere Anlagenkenntnis durch remoteservices
- Mehr Dokumentation und Sicherheit als Technologievorteil
- Instandhaltungs- und Servicekostenreduzierung durch Remotetechniker

Herr Dr. Höhler, Geschäftsführer der LEWA GmbH

10:40 Pause

11:10 **Remoteservice für Inbetriebnahme und Programmierung**

- Kostengünstiges Serviceangebot für Hersteller und Betreiber – eine Idee
- Die Projektidee vom Pilot zum Endbetrieb, Stufenangebot
- Was bringt es den unterschiedlichen Zielgruppen

Herr Fuchs, Leitung Services der SEW-EURODRIVE GmbH & Co KG

11:45 **Rotating Equipment von der Schwingungsmessung zum Remote Experten**

- remoteservices herstellerübergreifend
- ConditionMonitoring und Logik für die Früherkennung
- Remoteserviceexperten

Herr Sickler, Director Customer Support Services der Sulzer Pumpen AG

12:20 **Remoteinstandhalter bei Stihl in China**

- Konzept und Erfahrungen mit i-boro
- Eigene Nutzung für die Instandhaltung
- Chance für Herstellersupport und Ausblick

Herr Jung, ANDREAS STIHL AG & Co. KG
Herr Müller, SN Technics GmbH

13:00 Mittagspause

14:00 **Remote Unterstützung, ein bestechendes Konzept ganz anderer Art**

- Lückenlose Datenaufzeichnung ab Beginn der Inbetriebnahme
- Erstauswertung durch Betreiber; Expertenunterstützung nur bei Bedarf
- Sicherer und preiswerter Datenaustausch mit dem Experten weltweit per E-Mail

Herr Morgenbesser, Geschäftsführer der kmo turbo GmbH

14:35 **Smart Metering – innovative Projekte für mehr Energieeffizienz durch Remote Data Acquisition bei einem Versorger**

- Smart Metering – Transparenz durch intelligente Mess- und Zähltechnik
- Nachhaltige ökonomische und ökologische Nutzung von Energie
- Intelligente Vernetzung von Energieeffizienztechnologien

Herr Pellgrü, Geschäftsführer der mcdialog GmbH

15:10 Pause

15:40 **Teleservice und vernetzte Anlagen managen**

- Anforderungen für das Management von remoteservices bei vernetzten Maschinen
- Einsparungen durch die Nutzung von Remotetechnologien im Fertigungsbereich
- Vorgehensweise und Erfahrungen

Herr Reißweber, Teamleiter Anlagenoptimierung der Brose Fahrzeugteile GmbH & Co. KG

16:15 **Management von remoteservices und Funkwegen in Betreibernetzen**

- Erfahrungen aus dem DB-Projekt mit gemanagten Funk- und Festnetzverbindungen für die Betriebssteuerung
- Absicherung von internen und externen Zugriffen auf Maschinen und Komponenten mit dynamischen Doppeltunneln und zentraler Dokumentation
- Lösungsszenarien am Beispiel der Zulieferindustrie

Herr Wunderskirchner, Systemspezialist der Kayser-Threde GmbH

16:50 **Einführung von remote Technologien und Sicherheitskonzepten**

- Einführen von Sicherheitstechnologien – Anforderungen und Konflikte bewältigen
- Analysen für ConditionMonitoring-Konzepte
- Branchenverbund und Kooperation für Betreiber und Hersteller

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

17:25 **Zusammenfassung und Ende**
Herr Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

RemoteServiceForum

Komponenten für remoteservices

Projektbeispiele zu remoteservice von Komponentenanbietern und Securitykonzepte

11. Februar 2009

Technologieanbieter



SN TECHNICS



8:30 **Get together**

8:45 **Begrüßung und Einführung**

Herr Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

9:00 **Kommunikationstechnik im Vergleich**

- openVPN vs. IPSEC
- Zugangswege organisieren
- VPN-Cases und Erreichbarkeit im Mobilfunk

Herr Dr. Eberle, Insys Microelectronics GmbH

9:35 **Sicherheitsaspekte bei Remote Services**

- Möglichkeiten des Remote Services
- Netzwerksicherheiten in Industrienetzen
- Integration von Office- und Produktionsnetzen

*Herr Czerny, Network Consultant, NetWays Network Consulting GmbH
Hirschmann Service Partner*

10:10 **Red box – Netzwerksicherheit über Hardware organisieren**

- Absicherung von Einzelmaschinen
- Netzwerksicherheit auf openVPN Basis realisieren
- Interpretation in remoteservices

Herr Viertel, stellvertretender Geschäftsführer der Intec International GmbH

10:45 **Pause**

11:15 **Vom VPN-Tunnel zur gehosteten Sicherheitslösung**

- VPN-Tunnel aufbauen
- Zentrale Funktionen der Sicherheitsserver
- Dienstleister als Partner für Betreiber und Hersteller

Herr Ade, Geschäftsführer Ade Automation Innominate Partner

11:50 **Zukunftssichere Kommunikationsplattform für weltweiten remoteservice**

- remoteservice und die IT-Abteilung des Endkunden/ Betreibers
- mdex-managed.VPN – eine Kommunikationsplattform für remoteservice über Mobilfunk, Internet und Satellit
- Fallbeispiele

Herr Auber mann, mdex GmbH

12:25 **Bereitstellung von Instandhaltungs- und Servicewissen mit Utility Film**

- Was leistet der Utility Film
- Geschäftsmodelle basierend auf dem Utility Film
- Fallstudien und beispielhafte Utility Film Module

Herr Rothenberger, Geschäftsführer der memex GmbH

13:00 **Mittagspause**

13:45 **Marktplatz Technologie und Erfahrung**

Lösungen aus der Praxis. Diskussion mit den Referenten und Anbietern.

14:15 **ConditionMonitoring an Industriegetrieben**

- Möglichkeiten und Grenzen der Schwingungsdiagnose
- Probleme bei der Automatisierung und Lösungen
- Praxisbeispiele

Herr Dr. Wirth, Geschäftsführer der GfM Gesellschaft für Maschinendiagnose mbH

14:50 **Webbasierte Zustandsüberwachung kosteneffizient und sicher – wie geht das?**

- unmittelbare Warnungen und schnelle Reaktionen auf kritische Betriebszustände
- eine Internetplattform zum Messen, Überwachen und Analysieren
- Fallbeispiele Automobil

Herr Grund, Additive GmbH

15:25 **Pause**

15:45 **Online-ConditionMonitoring mit ROI in weniger als 6 Monaten**

- Auswahlkriterien für die erfolgreiche Strategie
- Wie es sich rechnet
- Integration in Instandhaltungs- und Serviceprozesse

Herr Weismann, Kröhnert Infotecs GmbH

16:20 **Verkaufserfolge steigern mit Best-practice – Überzeugungsrollout**

- Das manroland remote Serviceangebot
- Zielgruppengerecht argumentieren
- Einführungskommunikation – Ein Film ist hilfreich

Herr Baur, Leiter Telesupport manroland AG

16:55 **Mobiler Außendienst und Condition-Monitoring**

- Prozessoptimierung durch mobile Service-lösung mit ERP-Integration
- Daten sammeln und ConditionMonitoring bei Getränkeköhlern
- Grafische Einsatzplanung der Servicetechniker

*Herr Müller,
L-mobile solutions GmbH & Co.KG*

17:30 **Zusammenfassung und Ende**

Herr Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

RemoteServiceForum Maschinen- und Anlagenbauer

Case Studies

12. Februar 2009

Referenten:



HEIDELBERG



mcdialog gmbh

LEWA
pumps + systems

symmedia...



coperion
confidence through partnership

Device Insight
Remote Service Solutions



HOBART

9:00 **Get together**

9:15 **Begrüßung und Einführung**

Herr Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

9:30 **Serviceerlebnisse bieten, die den Kunden begeistern und Wachstum schaffen**

- remoteservice als geschlossener Kreislauf des Serviceprozesses
- Wissen, Menschen und Prozesse mit Service CRM verbinden
- Erfahrungen

Herr Hellerich, Geschäftsführer, Samhammer AG

10:05 **Intelligente Support Services bei Heidelberg im Spannungsfeld von Sprachabdeckung und 24/7**

- Das Heidelberg remoteservice Konzept
- Supportherausforderung im Umfeld der Sprachen
- Erfahrung und Ausblick

Herr Pfeffer, Leiter Global Expert Network/ Remote Services - Heidelberger Druckmaschinen AG

10:40 Pause

11:15 **Remoteservice als integrierter Bestandteil des Serviceeinsatzes**

- Systemservices – ein Produkt
- Zentrale Einsatzsteuerung und Serviceprozesse
- Herausforderungen bei bezahlten remoteservices

Herr Saier, IBM Deutschland GmbH

11:50 **Remoteservice - Von der Einführungsunterstützung zum Serviceprojekt**

- Inbetriebnahmekosten senken
- Die technische Lösung
- Vom Kostensparen zum Aftersales-Projekt

Herr Schuster, Leiter Entwicklung EMAG Holding GmbH und Herr Pellgrü, mcdialog GmbH

12:25 **Remoteserviceprojekte einheitlich für unterschiedliche Zielgruppen realisieren**

- Startprojekte auswählen
- Mit Kundenworkshops Piloten gewinnen
- Portaltechnologie – Schlüssel für unterschiedliche Produktgruppen

Herr Dr. Lamatsch, Leiter IT der LEWA GmbH

13:00 Mittagspause

13:45 **Schnelle Einführung von remoteservice-Plattformen**

- Typische Einführungsszenarien aus der Praxis
- Einführungsschritte bei Kompaktversionen mit einer Kostenbetrachtung
- Erfahrung aus Textilindustrie

Herr Kunze, symmedia GmbH

14:20 **Portale als Bestandteil eines integrierten Serviceprozesses**

- Plattform für einen durchgängigen Serviceprozess
- Erfahrungen aus dem Projekt Coperion
- Die Integration zu Servicemanagement und SAP-Systemen

Herr Viertel, Intec International GmbH und Coperion GmbH

15:00 Pause

15:35 **Vom Reparatur-Service zum „Service on Demand“-Konzept für Großküchen**

- Betriebskostensenkung und Management durch Verbrauchsdatenmonitoring
- Hygienesicherstellung und Reporting als Dienstleistungsangebot
- Servicemodell-Evolution und Effizienzoptimierung durch „Remote Technologies“

Herr Stammeier, Device Insight GmbH Herr Berner, Director Warewash Engineering Europe, H O B A R T GmbH

16:10 **Verkaufen und Einführen von remoteservices**

- Erfolgsfaktoren aus 2 Projektbeispielen
- Schnelle Umsatzsteigerung mit wenig Manntagen
- Projekte mit remote-to-business beschleunigen

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

16:45 Pause

17:15 **Virtuelle Call Center: Über Managed Services, Self Services und Remote Control im modernen Kundendialog**

- Planung und Organisation eines Hotline-Projekts: Erreichbarkeitskonzepte virtueller Organisationen
- Vor, während, nach dem Anruf: Erweiterte Aspekte der Call-Logistik
- Tarifierung und Abrechnung

Herr Schröder, dtms Deutsche Telefon- und Marketing Services GmbH

17:50 **Zusammenfassung und Ende**

Herr Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH

Wir danken der Heidelberger Druckmaschinen AG für die Übernahme der Gastgeberrolle:

HEIDELBERG

Veranstalter

Karl-Heinz Sauter
SERVICES UND CONSULTING GMBH

RemoteServiceForum 2009

Teleservice, ConditionMonitoring, Integration in andere Anwendungen

Veranstaltungsdaten

1. Tag 10.02.2009 IHK Karlsruhe – Betreiberkosten senken
2. Tag 11.02.2009 IHK Karlsruhe – Lösungen von Komponentenanbietern für Betreiber und Hersteller
3. Tag 12.02.2009 Heidelberger Print Media Academy – Fallstudien für Hersteller

Veranstaltungsort

Tag 1 und 2: IHK Karlsruhe, Lammstraße 13 – 17, 76133 Karlsruhe
Tag 3: Heidelberger Print Media Academy, Kurfürsten-Anlage 52-60, 69115 Heidelberg

In eigener Sache:

remoteservice mit bestpractice Firmenworkshops.

Beispiele aus dem RemoteServiceForum zeigen: Wenn bestpractice-Erfahrungen genutzt werden steigt der Dienstleistungsumsatz schneller, die Prozesse werden kürzer und benötigen weniger Ressourcen. Das modulare remote-to-business Workshopkonzept der Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH beschleunigt die Produktgestaltung von Services, das Innovationsmarketing und den Innovationsverkauf von remote-Serviceleistungen. Der return-on-invest liegt bei deutlich unter einem Jahr. Wir informieren Sie gerne.

Ja, ich möchte gerne teilnehmen

<input type="checkbox"/> 1. Tag – IHK – Betreiberkosten senken	320,-€
<input type="checkbox"/> Ich nehme auch am 2. Tag teil (kostenfrei)	
<input type="checkbox"/> 2. Tag – IHK – Lösungen von Komponentenanbietern für Betreiber und Hersteller	320,-€
<input type="checkbox"/> 3. Tag – Heidelberg – Fallstudien für Hersteller	320,-€
<input type="checkbox"/> Ich nehme auch am 2. Tag teil (kostenfrei)	

Der Besuch „Marktplatz Information“ (2. Tag ab 12:00h) ohne Besuch der Tage 1 und 3 ist kostenfrei, sofern eine Anmeldung/ Messekarte vorliegt.

Name

Firma

Position, Abteilung

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon (für eventuelle Rückfragen)

E-Mail

Datum, Unterschrift

Diese Einladung erhielten Sie vom Veranstalter.

Anmeldung unter www.khsauter.de/events oder Fax 07152/ 25534

Fragen zur Veranstaltung beantwortet Herr Weißenfeld unter 07152 - 394 744 und per email: weisenfeld@khsauter.de.

Hotelinformation und Anfahrt

Informationen hierzu finden Sie unter www.khsauter.de/events

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 15. Januar 2009 reduziert sich der Beitrag auf 290,-€ 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 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.

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

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

Veranstalter

