



Wissen und Erfahrung zu technischen Lösungen im Service sind häufig personengebunden. Diesen "Schatz" zu heben, sprich zu speichern, zu managen und weltweit verfügbar zu machen, ist eine wesentliche Aufgabe zur Zukunftssicherung von Serviceorganisationen. Um damit auch Umsätze generieren zu können, sind durchdachte Konzepte und konsequente Umsetzung unerlässlich.

Gewinnträchtige Serviceverträge, zusätzliche Neuverkäufe aufgrund reduzierter "Lifecycle" Kosten und neue, eigenständige Produkte für Bestandskunden mit überragenden Deckungsbeiträgen sind die Hauptnutzen daraus.

Auf dem Infotag berichten namhafte Unternehmer wie sie Wissen generieren, welche Werkzeuge ihnen dabei helfen und wie damit neue Umsätze erzeugt werden.

Wissen intelligent steuern im Kundendienst

Teilnehmer	Entscheider aus den Bereichen Kundendienst, Schulung, Training, Vertrieb, Unternehmensentwicklung, Geschäftsführung
Termin	13. Juli 2006
Ort	Mövenpick Hotel Zimmersmühlenweg 35 61440 Oberursel Telefon +49 61 71 50 00 Fax +49 61 71 50 06 00
Anmeldung	Fax +49 69 66 03-13 33 Telefon +49 69 66 03-13 34 E-Mail mbi@vdma.org

13. Juli 2006

Teilnahmebestätigung mit Anfahrtsskizze sowie die Rechnung erhalten Sie spätestens 10 Tage vor dem Veranstaltungstermin.

Programm

08:30 Check-In

09:00 Begrüßung und Einführung

09:15 Erfahrungswissen nutzen mit "Ontologien"

- Erfassung und Nutzung des Erfahrungswissen von Ingenieuren
- Entscheidungsunterstützung bei der Fehlerbehebung
- Feedback von Service an Entwicklung automatisieren

Alwin Berninger, Leiter F & E, Kuka Roboter GmbH, Augsburg

10:00 Wissenstransfer "ohne Worte"

- Die Besonderheiten von Hypervideo
- Wie wird Wissen effektiv gespeichert
- Neue Wege durch sprachfreien Wissenstransfer im Service

Peter Stoll, Leiter Remote Service, HOMAG Holzbearbeitungssysteme AG, Schopfloch

10:45 Kaffeepause

11:15 Systematisierte Erhebung von Reklamationsursachen im Kundendienst durch "Schadenvercodungssysteme"

- Wie können Garantie- und Kulanzkosten durch besseres Feedback aus dem Feld gesenkt werden?
- Möglichkeiten zur Einbindung von Kunden und Lieferanten bei der Fehleranalyse.

Dieter Rumm, Leiter After Sales Service International, Grammer AG, Kümmersbruck

12:00 Wissensspeicherung per strukturiertem Videointerview

Josef Schmederer, Bereich Service, BMW Group

12:45 Gemeinsames Mittagessen

14:00 Exkurs: Wissensaustausch bei laufender Produktion

- Nutzung von Erfahrungswissen der Shop Floor Mitarbeiter
- Änderungen und Neuerungen im Produktionsanlauf sofort abbilden und deren Umsetzung sicherstellen
- Lernen am Arbeitsplatz mit Unterstützung eines arbeitsprozess-orientierten Informationssystems
- Einbindung der Maschinenhersteller in den Informationsverbund
- Einsatzerfahrungen in Instandhaltung und Wartung im Motorenwerk Mannheim

Volker Engert, Schulungsleiter Betriebliche Bildung, DaimlerChrysler, Mannheim

14:45 Kaffeepause

15:15 Von anderen Branchen lernen: Wissensvorsprung durch mobile Datenanbindung im Service

- Wissen aus dem Service zum Neukauf einsetzen
- Beratung durch Speicherung von Erfahrungswissen optimieren
- Vorteile zeitnaher Bauteildaten

Markus Sindermann, Kaffee Partner, Wallenhorst

16:00 "Added-Value-Services": Fachwissen der Experten ist Geld wert!

- Expertenwissen ist die Basis für erfolgreiche Entwicklung profitabler Serviceprodukte
- Welche Serviceprodukte für den Kunden werthaltig sind, muss erkannt werden, die ROI-Potenziale
- Serviceprodukte verkaufen sich nicht von selbst
- Praxisbeispiele in der Umsetzung

Michael Kübel, Vaillant GmbH, Remscheid

17:00 Voraussichtliches Veranstaltungsende

Teilnahmegebühr

Für Mitglieder des VDMA € 390,- + 16 % MwSt.

Für sonstige Teilnehmer € 580,- + 16 % MwSt.

(Inkl. Seminarunterlagen, Pausen- und Tagungsgetränken).

Anmeldung/Organisation

Maschinenbau-Institut GmbH

Lyoner Straße 18

60528 Frankfurt am Main

Telefon +49 69 66 03-13 34

Fax +49 69 66 03-13 33

E-Mail: mbi@vdma.org

Veranstaltungsort

Mövenpick Hotel

Zimmersmühlenweg 35

61440 Oberursel

Telefon +49 61 71 50 00

Fax +49 61 71 50 06 00

Übernachtung

Im Tagungshotel steht ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Bitte nehmen Sie Ihre Reservierung unter dem Stichwort "MBI" direkt im Hotel vor.



Anmeldung

Wissen intelligent steuern

13. Juli 2006

5394-06

Bitte ankreuzen:

VDMA-Mitglied
Teilnahmegebühr 390,- €
(+16% MwSt)

Sonstige(r) Teilnehmer(in)
Teilnahmegebühr 580,- €
(+16% MwSt)

E-Mail mbi@vdma.org
+49 69 66 03-13 33

Name, Vorname, Titel

Abteilung/Funktion

Firma

Straße/Postfach

PLZ/Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Datum

Unterschrift

Rechnungsadresse