

Betriebswirtschaft



VDMA-Kundendiensttagung 2011  
**Weltweiter Service**  
Dienstleistungen auf der Langstrecke

9. Juni 2011  
Darmstadt



# VDMA-Kundendiensttagung 2011

## Weltweiter Service



### Weltweiter Service

Dienstleistungen auf der Langstrecke:

Der Service des Maschinen- und Anlagenbaus ist weltweit aktiv und stellt sich zunehmend internationaler auf. Die Lösungen für die steigenden Herausforderungen weltweiter Servicebereitschaft sind vielfältig und werden auf der Kundendiensttagung 2011 vorgestellt. Service in fernen Ländern, darunter China und Indien, stehen im Mittelpunkt der diesjährigen VDMA-Kundendiensttagung am 09.06.2011. Gute, auch für mittelständische Unternehmen anwendbare Lösungen für die Problematiken rund um die internationalen Serviceleistungen, wie Standorteröffnung, Teleservice, Dokumentenmanagement und vieles mehr werden dort vorgestellt.

Wenn Sie nützliche Informationen rund um die zunehmend internationaler werdenden Serviceleistungen und Erfahrungsaustausch mit anderen Unternehmen der Branche suchen, dann kommen Sie zur VDMA-Kundendiensttagung am 09.06.2011 nach Darmstadt bei Frankfurt.

# Programm

## Programm

### 9:00 Uhr Begrüßung, Einführung und Moderation

Peter Thomin, VDMA Betriebswirtschaft

### 9:10 Uhr Globale Ausrichtung des Services

- Internationale Serviceentwicklung
- Einheitliches weltweites Servicesystem
- Standardisierte Prozesse und durchgängige Tools weltweit

Rudolf Steinle, Leiter Technischer Kundendienst, Trumpf Werkzeugmaschinen GmbH & Co. KG, Ditzingen  
Leiter des Zentralen Arbeitskreises Kundendienst des VDMA

### 9:50 Uhr Technische Informationsportale im After-Sales Business

- Schlüssel zum Erfolg im internationalen Produkt-Support
  - Object-Database für Antriebssysteme und Energieanlagen
  - Weltweites Diagnose- und Werkstattportal
- Dr. Jutta Nübel, Director Technical Informations Management, Tognum AG, Friedrichshafen

### 10:30 Uhr Neue Märkte - Neue Herausforderungen

- Besondere Bedingungen am Beispiel des chinesischen Marktes
  - Verstehen der besonderen Marktgegebenheiten
  - Auswirkungen für die Marktbearbeitung
- Dr. Christian Braun, Leiter Marketing, Trumpf Werkzeugmaschinen GmbH & Co. KG, Ditzingen

### 11:10 – 11:40 Uhr Kaffeepause

### 11:40 Uhr Aufbau Service China

- Rahmenbedingungen und installierte Basis
  - Chinesische und europäische Mitarbeiter
  - Tools, Struktur, Erfahrung
- Paul Erasmus, Leiter Business Unit Service, Coperion GmbH, Weingarten

### 12:20 Uhr Ein weltumspannendes Hub-System für schnellen professionellen Service

- Produzierende Anlagen brauchen schnelle Servicelösungen
  - Weltumspannende Netzwerke mit lokalen Hubs steigern die Kundenzufriedenheit
  - Das Ticketsystem steuert die weltweite Abwicklung
- Jürgen Glowick, Director Rittal Global Service, Rittal GmbH & Co. KG, Herborn

### 13:00 – 14:25 Uhr Mittagspause

### 14:25 Uhr Servicemarkt Indien

- Der Service der Herkules-Gruppe
  - Entscheidungskriterien für die Serviceorganisation auf dem indischen Subkontinent
  - Erfahrungen mit der Standorteröffnung in Indien
- Helmut Bartmann, Geschäftsführer, BCM Businesscenter für den Mittelstand GmbH, Burbach  
Jörg Naumann, Geschäftsführer, Herkules GmbH & Co. KG, Siegen

### 15:05 Uhr Mit Teleservice und Serviceweste weltweit näher am Kunden

- Anforderungen an den internationalen Service eines mittelständischen Unternehmens der Stanz- und Biegetechnik
  - Maßgeschneiderte Teleservicelösungen müssen nicht aufwändig sein
  - Moderne Kommunikationstechnik hilft dem Service weltweit
- Christoph Tippmann, Serviceleiter, und Tobias Gschwend, Leiter Teleserviceportal, Otto Bihler Maschinenfabrik GmbH & Co. KG, Halblech

### 15:45 – 16:20 Uhr Kaffeepause

### 16:20 Uhr Die Bomag Community und der Nutzen für den Service

- Struktur des Bomag-Services weltweit
  - Erste Erfahrungen der Kommunikationsplattform aus Sicht des Services
  - Aussichten und Erwartungen an den zukünftigen Nutzen für den Service
- Manfred Hammes, Leiter Kundendienst, Bomag GmbH, Boppard

### 17:00 Uhr Strategien zum Aufbau internationaler Serviceorganisationen

- Mit Servicepartnern den Markteintritt gestalten
  - Besondere Gegebenheiten in China
  - Strukturierte Tipps zum Aufbau eigener Serviceniederlassungen
- Frank Seinschedt, Seinschedt Service Consulting, Hasselroth bei Frankfurt

### 17:40 Uhr Weltweiter Service – Zusammenfassung der Tagungsergebnisse

Peter Thomin, VDMA Betriebswirtschaft

### Ca. 17:45 Uhr Ende der Veranstaltung

# Anmeldung

## Veranstaltungshinweise

### VDMA-Kundendiensttagung 2011 9. Juni 2011 in Darmstadt

Hiermit melden wir verbindlich an:

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname, Titel

\_\_\_\_\_  
Abteilung/Funktion

\_\_\_\_\_  
Firma

VDMA-Mitglied

kein VDMA-Mitglied

\_\_\_\_\_  
Straße/Postfach

\_\_\_\_\_  
PLZ, Ort

\_\_\_\_\_  
Rechnungsanschrift falls abweichend

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
Fax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

Ich bin damit einverstanden, dass das Maschinenbau-Institut mich über sein Ausbildungs- und Tagungsprogramm per E-Mail informiert.

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

Weitere Seminare/Tagungen des  
VDMA Maschinenbau-Instituts finden Sie unter:

[www.vdma.org/mbi](http://www.vdma.org/mbi)

#### Veranstalter

Maschinenbau-Institut GmbH (MBI)  
ein Unternehmen des VDMA  
Lyoner Straße 18  
60528 Frankfurt am Main

#### Fachliche Auskünfte

Peter Thomin  
VDMA, Abteilung Betriebswirtschaft  
Frankfurt am Main  
Telefon +49 69 6603-1216  
E-Mail [peter.thomin@vdma.org](mailto:peter.thomin@vdma.org)

#### Anmeldung/Organisation

Elvira Bertermann  
Telefon +49 69 6603-1504  
Fax +49 69 6603-1333  
E-Mail [mbi@vdma.org](mailto:mbi@vdma.org)

Bei Anmeldung per E-Mail bitten wir um die  
Angabe der vollständigen Anschrift.

#### Teilnahmegebühr

VDMA-Mitglieder € 420,- +19% MwSt.  
kein VDMA-Mitglied € 585,- +19% MwSt.

#### Anmeldung/Anmeldeschluss

Bitte auf beiliegendem Anmeldecoupon vornehmen.  
Anmeldeschluss ist der **01. Juni 2011**.

#### Stornierung

Bei Rücktritt bitten wir um eine schriftliche Ab-  
meldung. Für Stornierungen nach dem Anmelde-  
schluss berechnen wir 75,- € (+ 19 % MwSt)  
für anteiligen Verwaltungsaufwand. Ein Ersatzteil-  
nehmer kann selbstverständlich auch kurzfristig  
gestellt werden.

#### Tagungsort

Maritim Konferenzhotel Darmstadt  
Rheinstraße 105  
64295 Darmstadt  
Telefon +49 6151 878-2139  
Fax +49 6151 878-2172  
E-Mail [meeting.dar@maritim.de](mailto:meeting.dar@maritim.de)

#### Übernachtungsmöglichkeit

Im Hotel steht ein begrenztes Zimmerkontingent  
zum Vorzugspreis bis zum 15. Mai 2011 zur  
Verfügung. Bitte nehmen Sie Ihre Reservierung  
unter dem Stichwort „MBI“ direkt im Hotel vor.

**Programmänderungen behält sich der Veranstalter vor.**