



# Karl-Heinz Sauter

## SERVICES UND CONSULTING GMBH

### remote-to-business

bei EMAG in Salach

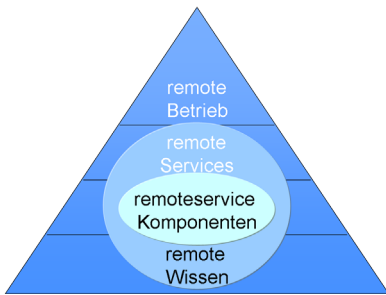


Vorträge, die für Überraschung sorgten:

- ◆ [manroland](#) - Durchbruch im remoteservice Verkauf
- ◆ Lewa - In nur 40 Personentagen zum Piloten
- ◆ Die weiteren Vorträge/ Zugangsdaten auf Anfrage <http://khsauter.de/>

### Fazit: Wissen fehlt

Die Diskussion hat gezeigt, dass sich das Wissen überwiegend auf Technologie, insbesondere Kommunikation und Security konzentriert. Moderne Architekturen mit Portalen und Serviceprozessintegration zur Ablaufkostensparnis ist noch stark entwicklungsbedürftig. Für die Gestaltung von deckungsbeitragsstarken Serviceprodukten und die Vorgehensweise im Verkauf gibt es erstes Interesse.



7	<b>Mensch: Akzeptanz und Verkaufstechnik</b>
6	<b>Einführungs- und Vermarktungskonzept</b>
5	<b>Dienstleistungsprodukte</b>
4	<b>Organisation und Prozesse</b>
3	<b>Serviceplattform</b>
2	<b>Netzwerk und Sicherheit</b>
1	<b>Maschinenzugang Fernzugriff, CM</b>

PROSERV-7-Schichtenmodell  
für moderne remoteservices

### Notwendig und erfolgreich

Best-practice-Weiterbildung im Unternehmen

Die Projektbeispiele haben gezeigt:

- ◆ Best-practice Weiterbildung in der Firma am eigenen Projekt reduziert Projektzeit und bringt den Vertriebsdurchbruch  
Bsp.: Invest 15.000 €, Mehrumsatz 2 Mio. € in einem Jahr
- ◆ Durch den Einsatz des im BMBF Projekt PROSERV entwickelten 7-Schichtenmodells lässt sich der Handlungsbedarf in der Telefonanalyse und bei den Best-practice-Workshops schnell klären

Durch das modulare Konzept von remote-to-business ist eine kostengünstige Konfiguration der Workshops mit schnellem Return-on-Investment (unter 1 Jahr) möglich.

### Die nächsten Events



Fachinformationsseminar  
„Teleservice und Condition Monitoring“  
04. November 2008 in Berlin bei  
mcdialog gmbh  
Albert-Einstein-Ring 1  
14532 Kleinmachnow



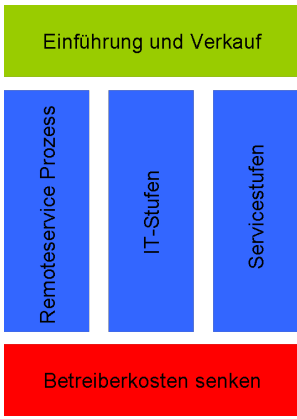
mcdialog Gebäude



Die Themen im Februar 2009

- ◆ **10. Februar 2009**  
remoteservice für Anlagenbetreiber und Versorger  
IHK-Karlsruhe
- ◆ **11. Februar 2009**  
remoteservicekomponenten
  - Sicherheit
  - Portale
  - Conditionmonitoring  
IHK Karlsruhe
- ◆ **12. Februar 2009**  
remoteservice und Praxisfälle von Herstellern  
Heidelberger Druckmaschinen AG

Vorläufige Agenda und  
Vortragsvorschläge bitte an  
[info@khsauter.de](mailto:info@khsauter.de)



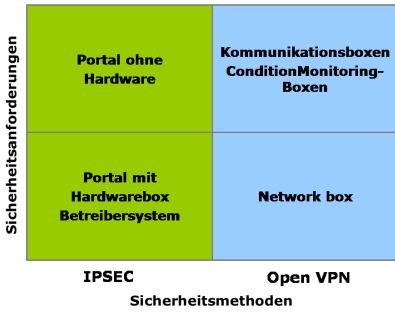
### Erfolgreiche remoteservices

senken Betreiberkosten. Dazu ist es notwendig auf eine Gesamtarchitektur zu achten, die schrittweise die Entwicklung planbar macht und zeigt, was zwingend für deckungsbeitragsstarke remoteservices notwendig ist um die Kosten der Betreiber zu senken. Dazu gehören auch Einführungskonzepte bei Betreibern.

### Rückblick Fachtag EMAG



Gastgeber

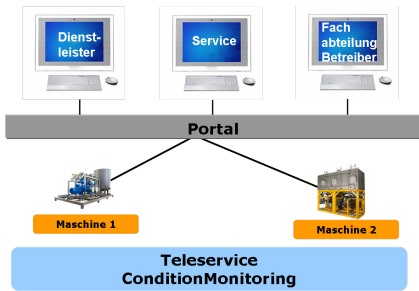


### Vier Spezialisten für Sicherheit

präsentieren die unterschiedlichen Konzepte zur Absicherung von remoteservices. Die Anforderungen die Betreiber stellen sind nicht mit jedem Herstellerkonzept kompatibel und werden ständig höher. Die typischen Wege mit individuellen Konzepten sind häufig aufwändig. Einfacher geht es mit am Markt bewährten Konzepten. Ein Auszug aus einem Vortrag bei dem 4. Kurzseminar bei ade-Automation zeigt dies.



Teilnehmer



### Portale – Schlüssel für moderne Konzepte

Schnelle Realisierung der Techniklösung und die Verbindung von Teleservice und ConditionMonitoring sind die Kennzeichen moderner, internetbasierter Konzepte. Sicherheitsgründe und hohe Kosten bringen das Aus für Modems und Einzelverbindungen. Portale sind Bestandteil der remote-to-business-Konzepte.



Marktplatz für Informationen

db PRÜFTECHNIK, mdex, Ki infotecs Kröhnert, technology products consulting mcdialog gmbh, INTEC INTERNATIONAL, ade AUTOMATION, ifm electronic, INSYS MICROELECTRONICS, SN TECHNICS, Paradigma Software GmbH, KAYSER-THREDE