



Foto: DLG

# Einladung

## Forum Digitalisierung im Service

Kundeninteraktionen  
werden zunehmend digital  
und bereichsübergreifend

**Dienstag, 12. November 2019**  
**14.00 – 17.00 Uhr**

**Veranstaltungsort:**

Agritechnica Hannover Messe  
Convention Center  
Saal Berlin

**Moderator:**

Dipl. Ing. (FH) Karl Beck  
Geschäftsführer advasco GmbH

Eine Veranstaltung der advasco GmbH  
im Rahmen der Agritechnica 2019



Programm auf der Folgeseite ▶

1/2

# Forum „Digitalisierung im Service“

Kundeninteraktionen werden zunehmend digital und bereichsübergreifend

## AGENDA | Dienstag, 12. November 2019

- 14.00 Uhr **Kommunikation im Service: zunehmend digital und bereichsübergreifend**  
Kunden nutzen die verschiedensten analogen und digitalen Kanäle für die Kommunikation mit dem Hersteller.
- 14.10 Uhr **Service-Ticket-System mit Smartphone Ticket-App**  
Transformation unstrukturierter Anfragen über Telefon, E-Mail oder soziale Medien in digitale, systematische Kommunikation.  
*Diskussion und Erfahrungsaustausch*
- 15.00 Uhr **Kaffeepause**
- 15.30 Uhr **Die RMI-Anforderungen der EU für Technische Dokumentation**  
RMI Funktionen im Service Portal für die eigene Serviceorganisation nutzen. Begriffsfindung mit Wortvorschlägen und Sprung direkt an die passende Stelle innerhalb des Dokuments im Deep Search Portal.  
*Diskussion und Erfahrungsaustausch*
- 16.00 Uhr **Wartungskosten-Kalkulator mit passgenauen Wartungsplänen**  
Kostenvoranschlag für Wartungsvertrag bzw. Inspektionen mit Händler-Hauspreisen passgenau für Produktvariante und Ausstattung. Wartungschecklisten entsprechend Produktversion, Laufleistung und Alter.  
*Diskussion und Erfahrungsaustausch*
- 16.30 Uhr **Get Together und Networking**
- 17.00 Uhr **Ende**

Die Digitale Transformation erschließt neue Möglichkeiten, gewachsene Systeme noch effizienter zu gestalten und die Produktivität nachhaltig zu verbessern. Die Faszination, als einer der Ersten die digitalen Neuerungen geschickt für die eigenen Systemabläufe einzusetzen, resultiert in Wettbewerbsvorteilen für Ihr Unternehmen.

Die Cloud, das Internet of Things (IoT), der Umgang mit Big Data, Augmented Reality oder die Entwicklungen im Machine Learning – all das wird die Zukunft deutlich prägen. Wer jetzt Gas gibt, der kommt schnell auf die Überholspur.

Unser Forum „Digitalisierung im Service“ informiert darüber, wie der digitale Wandel heute schon im Aftersales-Bereich genutzt wird. Intelligente Systeme leiten dabei schnell, sicher und effektiv ans Ziel.

Wir freuen uns auf einen spannenden Erfahrungsaustausch mit Experten aus der Service-Branche.

### Anmeldung:

Karl Beck  
advasco GmbH  
Mozartstraße 1b  
84034 Landshut  
t +49 871 9654082  
f +49 871 96549382  
info@advasco.com  
www.advasco.com

### Veranstaltungsort:

Agritechnica Hannover Messe  
Convention Center  
Saal Berlin