



Einladung

advasco User Meeting

Referenten aus Fahrzeug- und Maschinenbau berichten über Erfahrungen mit Digitalen Service Systemen

**Mittwoch, 5. Juni 2024
09:30 Uhr – 16:30 Uhr**

Veranstaltungsort:
Hilton Munich Airport,
Terminalstraße Mitte 20
85356 München

Eine Veranstaltung der advasco GmbH



Programm auf der Folgeseite ►

1/2

advasco User Meeting

Referenten aus Fahrzeug- und Maschinenbau berichten über Erfahrungen mit Digitalen Service Systemen

Die Digitalisierung im Kundenservice eröffnet Unternehmen neue Möglichkeiten in Sachen Effizienzsteigerung und Verbesserung der Kundenerfahrung. Hören Sie inspirierende und praxisnahe Fachvorträge. Diskutieren Sie mit Referenten und Teilnehmern. Erleben Sie einzigartiges Wissen und Expertise auch für Ihre Service-Praxis.

AGENDA | Mittwoch, 5. Juni 2024

09:00 Uhr **Kaffee**

09:30 Uhr **Guter Service kann so einfach sein**

- Was sind die Basics der perfekten Service-Kommunikation?
- Die bodenständigen Kundendienst-abläufe in der digitalen Welt

Karl Beck, Geschäftsführer advasco GmbH

09:45 Uhr **Hatz Helpdesk – Evolution eines Ticketsystems**

- Anforderungen an ein Service Ticketsystem
- Änderungen über Laufzeit für eine effiziente Gewährleistungsabwicklung
- Diskussion – Erfahrungsaustausch

Jan Seidler, Head of Service, Motorenfabrik Hatz GmbH & Co. KG

10:30 Uhr **Kaffeepause**

11:00 Uhr **BoTiS – BOMAG Ticket System als zentrale Kommunikationsplattform für die Zusammenarbeit mit den Service-Partnern**

- Vorstellung der Servicestruktur
- Erfahrungsaustausch bei der Implementierung des Systems
- Konzeptdiskussion

Dietmar Metz, Head of Digitalization and Knowledge Management, BOMAG GmbH

11:45 Uhr **DTS – Kommunikation des Deutz Ticket Systems mit der Diagnosesoftware SerDia4.0**

- Integration des Ticket Systems in die Diagnose-Software SerDia4.0
- zielgerichtete Platzierung von Expertenwissen
- Diskussion – Erfahrungsaustausch

Bernd Vetter, Technischer Kundendienst / Customer Support, Deutz AG

12:30 Uhr **Business Lunch**

13:30 Uhr **RMI – Bereitstellung der Repair and Maintenance Information mit dem ISO Service Portal**

- ISO 18541, Standardized access to automotive repair and maintenance information (RMI)
- ISO Service Portal der Suzuki Vertrags-händler
- Diskussion – Erfahrungsaustausch

Karl Beck, Geschäftsführer advasco GmbH; Johannes Huber, Manager Service Automobile, Aftersales Suzuki Deutschland GmbH

14:15 Uhr **Kaffeepause**

14:45 Uhr **Wartungsmanager**

- Kalkulation der Wartungskosten für einen Wartungsvertrag, mit Händlerpreisen
- Passgenaue Inspektions-Checkliste
- Diskussion – Erfahrungsaustausch

Peter Schulze, Head of After Sales, Kramer-Werke GmbH; Julian Droege, Head of After Sales, Weidemann GmbH

15:30 Uhr **Get Together und Networking**

16:30 Uhr **Ende**

Veranstalter & Anmeldung

advasco GmbH | Ansprechpartner: Karl Beck
Mozartstraße 1b, 84034 Landshut
t +49 871 9654082
info@advasco.com | www.advasco.com

Veranstaltungsort:

Hilton Munich Airport
Terminalstraße Mitte 20, 85356 München