



Operational Excellence im Service- und Ersatzteil-Geschäft

■ Datum | Ort

9. NOVEMBER 2010

Seerestaurant Rorschach, Rorschach

■ Referenten

PETER AMMANN

Director Central Technical Service, Leica Geosystems AG, Heerbrugg

AMANDA BIRRER

General Manager Service Business Development, ABB Turbo Systems Ltd., Baden

ROBERT ZÜST

VP Customer Support Service, Burckhardt Compression AG, Winterthur

CHRISTOPH MERLE

Partner, Zellweger Management Consultants AG, Pfäffikon SZ

■ Moderation

THOMAS ZELLWEGER

CEO, Zellweger Management Consultants AG, Pfäffikon SZ

In Zusammenarbeit mit:



Im Service- und ET-Geschäft lässt sich gutes Geld verdienen

Dass sich mit After Sales Service ein margenträchtiges Geschäft aufziehen lässt, haben die meisten Unternehmen mittlerweile erkannt. Genauso haben sie aber auch erkannt, dass dieses Geschäft bei weitem kein Selbstläufer ist, und tun sich schwer, wenn es an die Realisierung der brachliegenden Potenziale geht.

Erfolgreiche Unternehmen haben geeignete Serviceleistungen definiert und eine schnelle, flexible Ersatzteil-Logistik aufgebaut. Damit konnten sie ein hochmarginiges Geschäft etablieren – und nicht zuletzt Ersatzteilpiraten und unabhängige Servicedienstleister auf Distanz halten.

Auf dem Weg zu Operational Excellence im After Sales Service sind eine Reihe von Herausforderungen zu meistern: Entwicklung von servicegerechten Produkten, Festlegung der «passenden» Preise für Service und Ersatzteile, Installation schneller Auftragsabwicklungs- und Logistikprozesse, Aufbau der notwendigen Ressourcen und Qualifikationen sowie letztendlich die Verankerung des Service-Gedankens im ganzen Unternehmen.

Gemeinsam mit unseren Talkgästen diskutieren wir, mit welchen strategischen und operativen Ansätzen ein nachhaltig erfolgreicher Service und eine leistungsfähige Ersatzteil-Logistik aufgebaut werden kann:

- Wo liegen die grössten Potenziale und wie werden diese identifiziert?
- Was macht das Service- und Ersatzteil-Geschäft nachhaltig erfolgreich?
- Wie baut man exzellente Logistiklösungen für die Ersatzteilabwicklung auf?
- Wie sehen eine leistungsfähige Organisation und robuste Prozesse aus?
- Welche konkreten Ansatzpunkte haben sich in der Praxis bewährt?
- Welche kritischen Erfolgsfaktoren sind zu berücksichtigen?

**Wir freuen uns, Sie an diesem Management Talk zu begrüßen.
Melden Sie sich noch heute an.**

Freundliche Grüsse
Zellweger Management Consultants AG



Thomas Zellweger
CEO

Programm

- 13.30 **Empfang**
- 14.00 **Begrüssung**
Thomas Zellweger
- 14.10 **Erfolgreich im Service- und Ersatzteil-Geschäft**
Christoph Merle
- 14.40 **Operational Excellence im Service**
Amanda Birrer
- 15.10 **Aktive Kundenbetreuung über Zeitzonen und Landesgrenzen hinweg**
Peter Ammann
- 15.40 **Pause**
- 16.00 **Globales Servicegeschäft im Anlagenbau**
Robert Züst
- 16.30 **Talkrunde**
Intensive Diskussion und praxisnaher Erfahrungsaustausch
Moderation: Thomas Zellweger
- 17.30 **Apéro**

Eckdaten

Datum **9. November 2010**

Zeit **Ab 13.30 Uhr**

Ort **Seerestaurant Rorschach,
Churerstrasse 28, 9400 Rorschach**

Anmeldung Mit beiliegendem Anmeldeformular,
per Fax +41 (0)55 420 34 06,
via E-Mail an admin@zellweger.com oder
via Internet über www.zellweger.com.

Fragen beantwortet Ihnen gerne Frau Daniela Malacrida,
Tel. +41 (0)55 420 33 85.

Anmelde-
schluss **8. Oktober 2010**
Da die Platzzahl beschränkt ist, berücksichtigen wir die
Anmeldungen in der Reihenfolge des Eingangs.

Kosten **Fr. 390.– exkl. MwSt.**
Fr. 350.– exkl. MwSt. für VNL-Mitglieder
Inbegriffen sind eine Dokumentation, der Apéro
sowie Pausengetränke.

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Teilnahmebestä-
tigung. Annullierungen akzeptieren wir nur in schriftlicher Form bis
zwei Wochen vor dem Veranstaltungstermin. Nach Ablauf dieser
Frist müssen wir den vollen Preis berechnen. Gerne begrüssen wir
ohne Zusatzkosten einen Ersatzteilnehmer.

Informationen

Bestellung Publikationen

Senden Sie mir bitte kostenlos folgende HORIZONT-Publikationen:

- Supply Chain Management – mehr als nur ein Beschaffungskonzept
- Supply Chain – Herausforderungen in China
- Erfolgreicher Einkauf – der Grundpfeiler im Supply Chain Management
- E-SCM – eine unternehmerische Herausforderung
- Kostenmanagement in der Logistik
- Re-Engineering der Logistikkette
- Unternehmenskultur – Zielkonflikte von Anspruchsgruppen
- Geschäftsprozessoptimierung – eine Standortbestimmung
- After Sales Service – Cash Cow oder lahmer Esel?
- Komplexitätsmanagement in der IT
- Kostensenkung in der Informatik
- Prozess- und IT-Management in globalen Supply Chains
- Westliche Voraussetzungen für Advanced Planning in Produktionsnetzwerken
- Vorgehen und Erfolgsfaktoren bei der ERP-Evaluation
- Improve your ROERP (Return on ERP)
- Erfolgreiche Umsetzung – Struktur vs. Kultur?

Bestellung Informationen

Senden Sie mir bitte Informationen zu Ihren Dienstleistungen:

- Firmenporträt
- Profitables Wachstum in China & Fernost
- Profitables Wachstum in Indien
- Profitables Wachstum in Osteuropa
- Ertragsorientiertes IT-Assessment
- Quick-Fit IT: Wirtschaftliche Informatik
- Intelligente Kostensenkung
- Beschaffungskostenreduktion
- NWC-Management, Liquidität verbessern
- Beschaffungsmarketing, globale Lieferantensuche
- Prozess-Assessment & Benchmarking

Vorschau nächste ZMC-Events

- Zellweger Management Consultants AG am 45. Symposium Einkauf und Logistik am 10.–12. November 2010 in Berlin

Informationen zu den Veranstaltungen und Anmelde-möglichkeiten finden Sie auch immer unter www.zellweger.com

Management Talk: Operational Excellence im Service- und Ersatzteilgeschäft

bitte
frankieren

Anmeldung

Management Talk, 9. November 2010

- Gerne nehme ich am Management Talk teil.
 - Ich bin VNL-Mitglied
- Ich kann leider nicht teilnehmen.
- Das Thema interessiert mich, bitte kontaktieren Sie mich.
- Bitte informieren Sie mich weiterhin über Ihre Veranstaltungen.

Name | Vorname | Titel

Funktion

Firma

Abteilung

Adresse | PLZ | Ort

Telefon

E-Mail

Bitte teilen Sie uns allfällige Adressänderungen mit.

Zellweger
Management Consultants AG
Schindellegistrasse 3
CH-8808 Pfäffikon SZ

Einsenden oder faxen an +41 (0)55 420 34 06