

# INDUSTRIE**WORKSHOP**

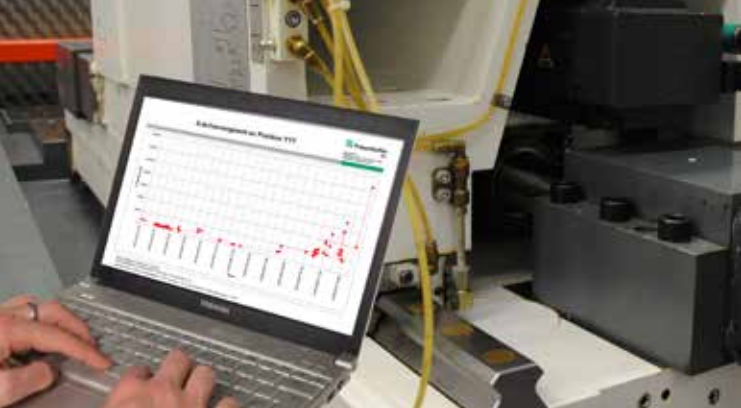
PRODUKTIONSTECHNISCHES ZENTRUM BERLIN

**WISSEN IM TECHNISCHEN  
KUNDENDIENST MANAGEN**



**MEHR  
KÖNNEN** 2014

| 7. März 2014



## | Save the Date!

Workshop »Wissen im technischen Kundendienst managen – mit Prozessmodellen und Automatisierung den Service optimieren«

**7. März 2014, 11.00 – 16.00 Uhr**

Produktionstechnisches Zentrum Berlin

Pascalstraße 8-9, 10587 Berlin

## | Themen

- Trends im technischen Kundendienst
- Innovationen und Lösungen für den Service
- Kontextbasierte Unterstützung in der operativen Serviceerbringung
- Prozessmodellierung und Abbildung von Servicewissen
- Potenziale und Grenzen der Automatisierung im Service
- Live-Demonstrationen im Versuchsfeld

## | Eine Veranstaltung für

- GeschäftsführerInnen und ServiceleiterInnen dienstleistungsorientierter Unternehmen aus dem Maschinen- und Anlagenbau
- Anbieter von Software für den technischen Kundendienst

## | Beitrag

160,- Euro

## | Anmeldung und weitere Informationen

Fraunhofer IPK, Claudia Engel

Tel. +49 30 39006-238, [claudia.engel@ipk.fraunhofer.de](mailto:claudia.engel@ipk.fraunhofer.de)

[www.ipk.fraunhofer.de/weiterbildung](http://www.ipk.fraunhofer.de/weiterbildung)