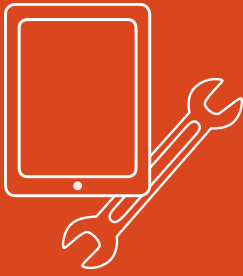




## MOBILE ENTERPRISE FORUM



# Mobiler Arbeitsplatz & effiziente Disposition in Service und Instandhaltung

### SPEZIALTHEMEN

- › Mobility 2.0 – was Unternehmen in Zukunft erwartet
- › Digitales Kartenmaterial in der Disposition
- › Rechtssichere elektronische Unterschrift in Service und Instandhaltung – was ist zu beachten?



### PRAXISBERICHTE MAI-TERMIN

ThyssenKrupp Aufzüge  
MVV Energie  
Ista Deutschland

### PRAXISBERICHTE JUNI-TERMIN

Alfred Kärcher  
Voralberger Energienetze  
STRABAG

### TERMINE UND ORTE

24. – 25. Mai 2012,  
Düsseldorf

26. – 27. Juni 2012,  
München

### FACHLICHE LEITUNG

mobileX

### THEMENSCHWERPUNKTE

- › In 10 Schritten zum erfolgreichen Mobile Workforce Management
- › Welche Ziele sollen erreicht werden, welche Kenngrößen gibt es?
- › In welcher Form binde ich Abteilungen und Mitarbeiter sinnvoll ein?
- › Das richtige Gerät für den mobilen Servicetechniker
- › Wie führe ich am effektivsten im Pilot-Bereich ein?
- › Wie helfe ich den Nutzern am besten, und wie viel Support ist nötig?
- › Sicherstellung eines erfolgreichen Betriebs
- › Wie richte ich die mobile Lösung auf die Zukunft aus?
- › Best practices – welche Erfahrungen haben andere gemacht?



## Fachliche Leitung und Moderation

**HANNES HECKNER** bringt als Vorstand der mobileX AG mehr als 15 Jahre Erfahrung im Bereich Mobile Enterprise Solutions mit. Er ist auf dem Markt präsent und tritt bei Branchenkongressen häufig als Redner auf. Sein Erfahrungswissen und die Expertise von mobileX AG in Bezug auf Mobile Enterprise Solutions wird von vielen Konzernen wie ThyssenKrupp, Alfred Kärcher, STRABAG, Deutsche Post/DHL seit Jahren in Anspruch genommen.

## Keynote

**PROF. DR. KARSTEN HUFFSTADT** ist Professor für Wirtschaftsinformatik an der Hochschule für angewandte Wissenschaften Würzburg-Schweinfurt und leitet den dortigen Forschungsbereich für Mobile Solutions. Nach seinem Studium zum Wirtschaftsinformatiker arbeitete er als Berater und Managementverantwortlicher im Rahmen der Implementierung technischer Anwendungssysteme in verschiedenen Beratungsunternehmen. Er promovierte 2004 zum Dr. rer. pol. Seit 2011 ist er Vorsitzender des Steering Committees „Mobile Maintenance“ der Bilfinger Berger Industrial Services GmbH (BIS Group).

## Sehr geehrte Damen und Herren,

mehr als 30 Milliarden heruntergeladene Apps, Verkaufssteigerungen jenseits der 40% bei Smartphone-Verkäufen – die Zahlen sprechen eine klare Sprache: **Mobilität ist das Thema 2012.**

In Privathaushalten sind Smartphones und Tablets längst angekommen, nun wollen auch Unternehmen von der Mobilität 2.0 profitieren. Mit mobilen Unternehmenslösungen können Techniker von unterwegs mobile Prozesse abbilden. Daten aus unterschiedlichen Systemen, z. B. ERP-Systemen wie SAP, laufen im Backend zusammen. Vor Ort erfasste Berichte mit Fotos, Anlagewerten usw. werden direkt zurückgemeldet. Die Möglichkeiten sind vielfältig, das Einsparpotenzial hoch.

Durch eine zentrale Disposition lässt sich die Effizienz der mobilen Prozesse weiter steigern: Bei der Einsatzplanung werden nicht nur Ort und Zeit berücksichtigt, sondern auch Qualifikationen, Auslastung, regionale Zugehörigkeiten und vieles mehr.

Im Mobile Enterprise Forum erfahren Sie alles Wichtige rund um die Optimierung des technischen Außendienstes und der Instandhaltung.

### Highlights der Veranstaltung:

#### Wertvoller Erfahrungsaustausch mit Projektleitern

Projektleiter namhafter Großunternehmen berichten über die Einführung von Mobile Workforce Management Projekten in Ihrem Unternehmen. Profitieren Sie von den Projektberichten von ThyssenKrupp Aufzüge, Alfred Kärcher, MVV Energie, Strabag, ista und Vorarlberger Netze.

#### Neue Geräteplattformen wie iOS oder Android im Unternehmen sicher einführen und betreiben

Experten für Mobile Device Management berichten über die neuen Herausforderungen bei dem unternehmensweiten Einsatz von iOS und Android Devices hinsichtlich Sicherheit, Netzwerksicherheit u. v. m.

#### Das richtige Gerät für mobile Servicekräfte und Instandhalter

Aktuelles und Trends aus dem Bereich Hardware mit Fachvorträgen von Panasonic Toughbook und Motorola Solutions.

#### Mobile Workforce Management Projekte erfolgreich umsetzen – mit Livedemo!

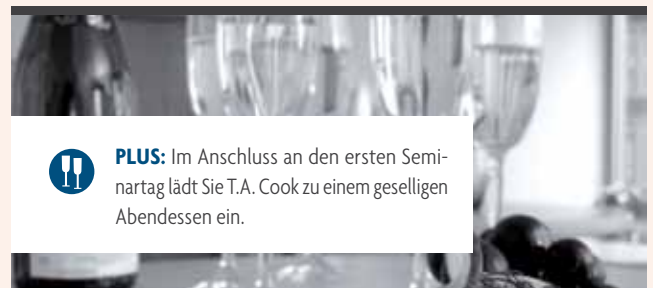
Vom Lastenheft bis zur Einführung | Mobile Unternehmenslösung und grafische Disposition | In 10 Schritten zum erfolgreichen Mobile Workforce Management System | Mit Livedemo des mobilen Arbeitsplatzes am Beispiel mobileX-MIP und der grafischen Disposition mobileX-Dispatch

Versäumen Sie nicht, sich noch heute einen Platz in diesem anspruchsvollen Seminar zu reservieren! Wir freuen uns auf Sie.

Ihr Thomas Cook

## 5 gute Gründe, warum Sie diesen Termin nicht verpassen sollten:

1. Hören Sie aus erster Hand, wie namhafte Unternehmen zu integrierten Lösungen gelangen, die sowohl das flexible Bereitstellen mobiler Daten, als auch eine intelligente Disposition und schließlich die Integration in ein ERP System ermöglichen. Nutzen Sie die wertvollen Tipps von Experten und die praktischen Umsetzungshilfen von Anwendern.
2. Dieses Seminar zielt direkt auf das Einsatzfeld Service & Instandhaltung – sowohl die Expertenbeiträge als auch die Anwenderberichte stellen primär auf die Fragestellungen des technischen Service ab.
3. Mobiles Workforce Management ist vieldimensional. Schauen Sie über den Tellerrand der eigenen Branche und lernen Sie, wie die Herausforderungen in anderen Industrien angegangen werden.
4. Durch die ganzheitliche Betrachtung werden die Prioritäten Ihrer Projekte klarer. Sie können sich einen umfassenden Eindruck über die modernste Hardware und Software verschaffen und gleichzeitig hören, wie Sie die umfassende Akzeptanz der Mitarbeiter gewinnen und das Investment absichern.
5. Nutzen Sie die Gelegenheit zum Networking! Während der Pausen und beim Get-together haben Sie Gelegenheit sich mit Kollegen auszutauschen, die an ähnlichen Aufgabenstellungen arbeiten wie Sie.



**PLUS:** Im Anschluss an den ersten Seminartag lädt Sie T.A. Cook zu einem geselligen Abendessen ein.



Besuchen Sie unsere Internetseite: [www.tacook.com/workforce2012](http://www.tacook.com/workforce2012)

# 1. Tag

Leitung: Hannes Heckner, Vorstand, mobileX AG

## 09.00 Begrüßung & Vorstellung der Referenten und Teilnehmer

### 09.15 Mobility 2.0 – was die Unternehmen in Zukunft erwartet!

Keynote

„Bring your Own Device“, Mobile Cloud-Applikationen oder Enterprise App Stores – neue Wege der Unternehmens-IT? | Sybase und SAP, Micosoft und Nokia – was sind die mobilen Plattformen und Anbieter der Zukunft? | Neue Entwicklungen auf dem Markt moderner Interaktionsdesigns – ist Mobility bereits überholt? | Prof. Dr. Karsten Huffstadt, Leiter des angewandten Forschungsbereichs für Mobile Solutions, Hochschule Würzburg-Schweinfurt

### 10.00 DÜSSELDORF > 1300 Servicetechniker „mobilisieren“ – so funktioniert der Service bei ThyssenKrupp Aufzüge: Was unterscheidet Thyssen von anderen? | Kosten sparen – nicht nur beim Papier | spontane Auftragsfassung vor Ort

Case Study

Jörg Conrad, Leiter Support Service, ThyssenKrupp Aufzüge

**MÜNCHEN > Läger abbauen, Logistik aufbauen – After Sales Konzepte:** Mobiler Servicebericht und dann? | mobileX-Freigabemonitor zur Nachbearbeitung nutzen | Projekte international ausrollen – Erfahrungsbericht | Mobile Lösung und Disposition – perfekt in Kombination  
Thomas Marx, Gruppenleiter Einsatzleiter Kundendienst, Alfred Kärcher

## 11.00 Kaffeepause

### 11.30 iOS, Android und andere unter einem Dach – Mobile Device Management macht es möglich: Device Management – die Kontrolle der Devices | Trend „Bring your Own Device“ – eine Bestandsaufnahme | Mit Sicherheit mobil – sensible Daten schützen, Geräte sichern

Peter Machat, Senior Sales Manager DACH, MobileIron

### 12.15 Der mobile Arbeitsplatz am Beispiel mobileX-MIP: Standards für die mobilen Prozesse in Service und Instandhaltung | Wohin gehen meine Informationen? | Die Wege der Daten verstehen | Passive Sync – immer up-to-date und offline arbeiten – kein Widerspruch | Hannes Heckner, Vorstand, mobileX

Livedemo

## 13.00 Gemeinsames Mittagessen

### 14.00 DÜSSELDORF > Wie gestaltet MVV Energie ihren Netzbetrieb mobil? – ein Fallbeispiel: Arbeiten mit dynamischen Formularen | Erfahrungswerte aus dem über fünfjährigen Betrieb der Standardlösung mobileX-MIP

Klaus Fischer, SAP PM Koordinator der Technik

Case Study

**MÜNCHEN > Neubau, Wartung und Instandhaltung – ein Bericht aus der Praxis der Vorarlberger Energienetze:** Instandhaltung und Störungen managen | Kundengetriebene Investitionen und Budgetprojekte | „The next big thing“ – VKW Zählerwesen setzt auf Android  
Thomas Steger, Abteilung Netzbetrieb, Vorarlberger Energienetze

### 14.45 Das richtige Gerät für den mobilen Servicetechniker, Teil 1 – Motorola Solutions: Mobilität heißt überall – Hardware für den Einsatz in schwierigen Umgebungen | Touchscreen, Tastatur oder Stylus – für jeden Bedarf die richtige Eingabemethode | Trends im Bereich Hardware – die Schlüsselfunktion des Betriebssystems | Philipp Johannesson, Industry Solutions Manager – Field Mobility & Utilities EMEA, Motorola Solutions

## 15.30 Kaffeepause

### 16.00 In 10 Schritten zum erfolgreichen Mobile Workforce Management, Teil 1 – von der Prozessanalyse zum Piloten:

Welche Ziele sollen durch das Projekt erreicht werden? Welche Kenngrößen habe ich dafür? | Akzeptanz im Feld erzielen | Anforderungen sammeln, aber wie? Hannes Heckner, Vorstand, mobileX

### 16.45 Das richtige Gerät für den mobilen Servicetechniker, Teil 2 – Panasonic Toughbook: Exklusivvorstellung Panasonic Toughpad – das robuste Android Tablet | Robuste Notebooks für den Außeneinsatz – welche Faktoren sind entscheidend? | Was gilt es beim Fahrzeugeinsatz zu beachten? Joachim Göbel, Key Account Manager; Andreas Wetzels, Key Account Manager Field Services, beide Panasonic Computer Products Europe

## 17.30 Ende des ersten Tages & Get-together

# 2. Tag

Leitung: Hannes Heckner, Vorstand, mobileX AG

## 09.00 Begrüßung

### 09.15 DÜSSELDORF > Einsatzplanung bei ista mit der Standardlösung mobileX-Dispatch: Termingeschäft beim Endkunde – optimal geplant | Regional geplant – deutschlandweit im Einsatz | Mitarbeiterplanung effizient – computergestützte Disposition

Helmut Schötzke, Operations Management, ista Deutschland

Case Study

**MÜNCHEN > Stresstest für die Disposition: 2000 Techniker mit 1 Mio. Aufträgen bei Strabag effizient geplant:** Wie funktioniert Disposition im großen Maßstab? | Wie Disponenten sich ihr Dispositionscockpit individuell einrichten | Höhere Produktivität fordert die Materiallogistik heraus  
Michael Deszczka, Projektleiter, STRABAG Property and Facility Services

### 10.15 SAPs Vision für Mobilität – SAP SUP auf den Punkt gebracht: Welche Strategie verfolgt SAP im Bereich Mobility? | Was bietet Sybase Unwired Plattform – Stand heute? | 1 Milliarde SAP Nutzer 2015 – Vision oder Fiktion?

Andreas Liebscher, Chief Product Architect, mobileX

## 11.00 Kaffeepause

### 11.30 Rechtsgültige elektronische Unterschrift in Service und Instandhaltung – was ist zu beachten? Wie sieht die rechtliche Lage aus? | Kosten senken mit sicheren Prozessen: Unterschriften automatisch prüfen | Biometrische Signaturen schützen digitale Prozesse

Detlef Fischer, Vertriebsleiter DACH, Softpro

### 12.00 Die grafische Disposition am Beispiel mobileX-Dispatch: Von der manuellen Planung zur Vollautomatik – effizient arbeiten in der Disposition | Übersichtliches Arbeiten – welche Hilfestellungen bietet das Tool? | Was kann der Computer, was der Mensch nicht kann – und wo ist es umgekehrt?

Hannes Heckner, Vorstand, mobileX

Livedemo

## 13.00 Gemeinsames Mittagessen

### 14.00 Die zunehmende Bedeutung des Service in stagnierenden bzw. sich verändernden Märkten: Potentiale erkennen, Gelegenheiten nutzen | So wird der Service zum Wachstumsmotor | Professioneller Service – der Unterschied zur Konkurrenz

Klaus Peter Bente, Sprecher AG Serviceprozesse, DSAG

### 14.45 Welches Kartenmaterial benötige ich? – Was sind die Leistungsunterschiede zwischen Google Maps & Co.? Digitales Kartenmaterial in der Disposition: Karte ist nicht gleich Karte: Welche Leistungsmerkmale gibt es? | Historische Stauinformationen nutzen | Zusätzliche Informationen für die Route – Mautkosten und CO<sub>2</sub>-Ausstoß berechnen

Thilo Schmalkoke, Senior Sales Manager, PTV

## 15.30 Kaffeepause

### 16.00 In 10 Schritten zum erfolgreichen Mobile Workforce Management, Teil 2 – vom Piloten bis zur Erfolgskontrolle: Der Pilot – eine wichtige Phase für die Akzeptanz | Betriebs- und Supportkonzepte? | Nichts ist so beständig wie der Wandel: Lösungen auf die Zukunft ausrichten

Hannes Heckner, Vorstand, mobileX

## 17.00 Ende der Veranstaltung

# Anmeldung

## Mobile Enterprise Forum

24. – 25. Mai 2012, Düsseldorf

26. – 27. Juni 2012, München

### 1. Teilnehmer

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Funktion/Abt. \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

### 2. Teilnehmer

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Funktion/Abt. \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Branche \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

### Bitte bei abweichender Rechnungsanschrift ausfüllen:

Abteilung \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Bitte benutzen Sie für Ihre Anmeldung dieses Formular und faxen Sie es an:

**Fax: (0)30 88 43 07 30**



Gern können Sie sich auch online anmelden unter:

**www.tacook.com/workforce2012**

CODE

## Ich nehme an folgendem Termin teil

**24. – 25. Mai 2012, Düsseldorf**

**26. – 27. Juni 2012, München**

Ich kann leider nicht teilnehmen, möchte aber das Seminarmaterial gegen eine Gebühr von 350,- Euro zzgl. MwSt. und Versand erhalten.

Bitte aktualisieren Sie meine Adresse.

### ZIELGRUPPE

Dieses Seminar richtet sich in erster Linie an Führungskräfte und leitende Mitarbeiter der Bereiche Technischer Service, Instandhaltung, Asset Management, Kundendienst, Disposition, After Sales, Instandhaltungsplanung, Betriebstechnik, Betriebsleiter, Betriebsingenieure, Facility Management, Gebäudeinstandhaltung sowie an Mitarbeiter der IT, an IT-Projektleiter und Berater.

### Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt einschließlich Dokumentation, Mittagessen, Pausen-erfrischungen und einem Get-together am ersten Seminartag:

#### Praxisseminar, 2-tägig

**1.390,- Euro zzgl. MwSt.**

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie die Teilnahmebestätigung, die Rechnung und eine Anreiseskizze. Reise- und Übernachtungskosten sowie sonstige Nebenkosten gehen zu Lasten der Teilnehmer.

Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor Veranstaltungsbeginn. Die Teilnahme kann nur gewährt werden, wenn die Zahlung eingegangen ist. Stornierungen müssen schriftlich zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn eingehen. In diesem Fall erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von 200,- Euro. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir bei Nichteinhaltung dieser Frist die volle Teilnahmegebühr berechnen. Im Verhinderungsfall kann selbstverständlich eine andere Person als Ersatz angemeldet werden. Eine Kombination aus unterschiedlichen Rabatten ist nicht möglich. Etwaige Programmänderungen behalten wir uns vor.

### Seminarorganisation

#### T.A. Cook Conferences

Leipziger Platz 2  
10117 Berlin  
Telefon (030) 88 43 07 - 0  
Telefax (030) 88 43 07 - 30

Mobile Enterprise Forum  
Nicole Tröger  
Mail: n.troeger@tacook.com  
www.tacook.com

### Veranstaltungsort/Lage

#### 24. – 25. Mai 2012

##### Hotel: Hilton Düsseldorf

Georg-Glock Straße 20  
40474 Düsseldorf  
Telefon: +49 (0)211 4377 - 0  
www.hilton.de/dusseldorf

#### 26. – 27. Juni 2012

##### Hotel: Dolce Munich

##### Unterschleissheim

Andreas-Danzer-Weg 1  
85716 Unterschleißheim  
Telefon: +49 (0)89 370 530 - 0  
www.dolce.com

Eine Anfahrtsskizze senden wir Ihnen bei Anmeldung zu.

### Übernachtung

Im Tagungshotel steht ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Reservierung direkt im Tagungshotel unter Bezugnahme auf unser Seminar vor.

### Ihr Veranstalter

T.A. Cook Conferences, der Tagungsbereich von T.A. Cook Consultants, veranstaltet seit mehr als einem Jahrzehnt sehr erfolgreich Konferenzen und Seminare zu den Themen Instandhaltung, Ersatzteil- und Projektmanagement. Regelmäßig berichten Praktiker und Experten renommierter Unternehmen bei uns über innovative Lösungsansätze in den Bereichen Organisation, Führung und Einsatz moderner Technologien.