

- JA**, Ich nehme am KVA Spotlight Mobile Lösungen im Service am 6. März 2012 teil.
- JA**, Wir sind Mitglied im KVA Kundendienst-Verband Österreich?
- Wir sind an einer Mitgliedschaft im KVA Kundendienst-Verband Österreich interessiert.

Firma: \_\_\_\_\_

Name (1), Vorname (1): \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Name (2), Vorname (2) \_\_\_\_\_

Funktion: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

**Ort:** Hotel Lengbachhof, Steinhäusel 8, 3033 Altlenzbach bei Wien, Tel.: +43 2774 2224-0, Fax: +43 02774 2700, Email: hotel@lengbachhof.at, www.lengbachhof.at  
Einzelzimmer inkl.: Frühstück: € 84,-; Doppelzimmer inkl. Frühstück: € 118,-

**Teilnahmegebühr:** inkl. Tagungsunterlagen, Pausenerfrischungen und Business Lunch.

|               | KVA-Mitglieder  | Nicht-Mitglieder |
|---------------|-----------------|------------------|
| 1. Teilnehmer | € 60,- (+MwSt.) | € 120,- (+MwSt.) |
| 2. Teilnehmer | € 30,- (+MwSt.) | € 60,- (+MwSt.)  |

Überweisen Sie den Rechnungsbetrag vor dem Veranstaltungstermin und führen Sie Rechnungsnummer und Teilnehmernamen an. Etwaige Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Bei Stornierung der Anmeldung bis 21. Februar 2012 erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von € 30,- (+20% MwSt.). Bei Abmeldungen nach diesem Zeitpunkt wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

**Veranstalter:** KVA Kundendienst-Verband Österreich, Rudolf Strasse 3, 3430 Tulln, Tel: +43 02272 66600, Fax: +43 2272 66620, Email: office@kva.at, ww.kva.at

**Organisation:** Confero, Mag. Margot Tschank, Tel. + 43 1 718 94 76-31, Email: margot.tschank@kva.at

**Save the Dates:**

**Ambassador Serviceausbildung**

Seminar: Botschaften zum Aufbau stabiler Kundenbeziehungen  
**01. & 02. März 2012**, www.kva.at/ambassador-serviceausbildung

**KVA Service Kongress 2012**

PERSONAL - DER entscheidende Erfolgsfaktor im Service  
**19. & 20. April 2012**, Altlenzbach, www.kva.at/Kongress



# KVA Spotlight

## Mobile Lösungen für den Service



6. März 2012  
Altlenzbach bei Wien

Ihr Service Know-how Vorsprung mit dem KVA

[www.kva.at](http://www.kva.at)

## Die Round Tables auf einen Blick

### ACP Kundendienstlösungen: schneller – effizienter – erfolgreicher beim Kunden

Wenn Ihr Techniker den Kunden verlässt, sind bereits Verträge, Montage-, Lieferscheine und sogar die Rechnung erstellt. Schneller geht's nicht. ACP liefert „maßgeschneiderte“ Lösungen für Ihr Geschäft. Neu: Ab sofort integrieren wir auch iPad & Co!

*Michael Schauer, Key Account Manager, ACP IT Solutions GmbH*



### Effizienter durch mobilen Druck

Die Mobiltechnologie ist eine der bedeutendsten Entwicklungen der jüngsten Jahre und viele innovative Organisationen nutzen diese Vorteile, um Arbeitsabläufe zu optimieren, Kosten zu senken und ihren Kunden den Service zu bieten, den diese erwarten. Für viele Unternehmen ist ein mobiler Drucker integraler Bestandteil dieses Prozesses. Mit den mobilen Drucklösungen von Brother können Belege wie z.B. Serviceberichte, Rechnungen oder Ersatzteilbestellungen unmittelbar beim Kunden gedruckt werden.

*Sascha Bick, Key Account Manager, Brother International GmbH*



### Der mobile Softwarestandard für Techniker - Smartphones und Tablets im Service

GML bietet bereits im zehnten Jahr standardisierte Softwareprogramme zur Unterstützung und Integration von mobilen Mitarbeitern. Die Lösung 2Bmobil für Vertrieb und Service optimiert die Prozesse im Außendienst und erzeugt wichtige Kennzahlen für das Controlling. worXter ist die einfach zu bedienende branchenübergreifende Lösung für das mobile Auftragsmanagement in kleinen und mittelständischen Unternehmen und wird als „Software as a Service“ angeboten.

*Axel Koch, Vertriebsleiter, GML Gesellschaft für mobile Lösungen mbH*



### CANCOM Personal Office Lösungen: Der Prozessbeschleuniger im Kundendienst

Mit den CANCOM Personal Office Lösungen optimieren und beschleunigen Sie Geschäftsprozesse bei Ihren Kunden vor Ort. Sie erledigen Zahlungen, Vertragsunterzeichnungen direkt am Point-of-Sale. Das spart Kosten in verschiedenen Abteilungen und steigert die Produktivität und Kundenzufriedenheit. Wir liefern Komplettlösungen, die an Ihr Geschäftsmodell individuell angepasst sind.

*Thomas Fanta, Business Unit Manager Personal Office, CANCOM a+d IT Solution GmbH*



### Optimale Einsatzplanung in Echtzeit mit Unterstützung mobiler Applikationen

Von FLS - Fast, Lean, Smart - erhalten Sie eine Workforce Management Lösung aus einer Hand. Die Applikation FLS MOBILE unterstützt perfekt die erfolgreich eingesetzte Termin- und Tourenplanungssoftware FLS VISITOUR. Der Außendienstmitarbeiter kommuniziert in Echtzeit mit der Zentrale und bearbeitet seinen Auftrag papierlos vor Ort. FLS VISITOUR reagiert vollautomatisch und prozessorientiert auf Änderungen im Tagesgeschäft. Die Planung wird laufend dynamisch optimiert und berücksichtigt Dominoeffekte. Mit FLS VISITOUR und FLS MOBILE können Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden steigern, Ihre Mitarbeiter entlasten und Kosten Ihrer Serviceorganisation senken.

*André Bock, Project & Presales Manager, FLS GmbH*



## Mobile Lösungen im Service?

### Was erwartet Sie am KVA Spotlight

Eine spannende Keynote zum Thema Mobile Lösungen im Service eröffnet das KVA Spotlight.

Sie erhalten wertvolle Impulse von einem Kundendienst-Insider für Ihr Servicegeschäft. Im Anschluss haben Sie die Gelegenheit sich in Kleingruppen an Round Tables über die interessantesten mobilen Lösungen in praxisnahen Präsentationen zu informieren.

Experten stellen Ihnen die aktuellsten und innovativsten mobilen Lösungen vor.

Sie wechseln nach 30 Minuten zum nächsten Round Table. So lernen Sie mindestens fünf unterschiedliche Produkte, Ideen, Lösungen kennen. Sie stellen gezielt Ihre Fragen, diskutieren mit den Marktführern und bekommen einen perfekten Überblick über das aktuelle Marktangebot an nur einem Tag.

Freuen Sie sich auf dieses neue Veranstaltungsformat!

**Wir helfen Ihnen Zeit und Geld sparen –  
für Ihren Service Know-how Vorsprung!**

### KVA Spotlight Programm:

|              |   |
|--------------|---|
| 09.30 Uhr    | Registrierung - Willkommenskaffee                         |
| 10.00 Uhr    | Keynote: Pro und Contra mobile Lösungen im Serviceeinsatz |
| 11.00 Uhr    | Kurzvorstellung der Experten                              |
| 11.15 Uhr    | Kaffeepause   |
| 11.45 Uhr    | Round Tables: Runde 1                                     |
| 12.15 Uhr    | Round Tables: Runde 2                                     |
| 12.45 Uhr    | Round Tables: Runde 3                                     |
| 13.15 Uhr    | Business Lunch – Networking                               |
| 14.15 Uhr    | Round Tables: Runde 4                                     |
| 14.45 Uhr    | Round Tables: Runde 5                                     |
| 15.15 Uhr    | Abschlussdiskussion – Zusammenfassung                     |
| ca.15.45 Uhr | Ende des KVA Spotlight                                    |