

AGENDA – Day 1



2011年11月14日(月) 10:00 ~ 16:45 (受付開始 9:30)

カンファレンス会場: 2階 舞扇

10:00 – 10:20 (20min)	■ 開会のご挨拶 サービスティクスアジア株式会社 代表取締役社長 清水 博
10:20 – 10:30 (10min)	■ ユーザー会 会長ご挨拶 株式会社国際電気セミコンダクターサービス W-Wサービス企画部長 西野 裕 様
10:30 – 11:30 (60min)	■ サービスティクスの近況 サービスティクス米国本社 CEO(最高経営責任者) エリック・ヒンケル
11:30 – 12:30 (60min)	■ 基調講演 (A) 「Continuous optimization and innovation for customers」 (中国) ハイアールグループ グローバルサービスカンパニー 海外CS部門 サービスディレクター 宋 学武 (Song Xuewu) 様
12:30 – 14:00 (90min)	■ ランチタイム (ランチ会場:2階 夢扇)
14:00 – 14:45 (45min)	■ ソリューション情報 「サービス収益拡大につながる先進事例のご紹介」 サービスティクスアジア株式会社 執行役員 プリセールス担当 三瀬 修
14:45 – 15:15 (30min)	■ コーヒーブレイク
15:15 – 16:00 (45min)	■ ソリューション情報 「Parts Management ~ライフサイクル予測」 サービスティクスアジア株式会社 シニア プリセールスマネジャー 角戸 茂喜
16:00 – 16:45 (45min)	■ 事例紹介(1-2) 「大日本スクリーンMPカンパニー中国(香港)IF構築報告 ~近くて遠いと言われる中国(香港)への導入/定着化に向けた取り組み~」 大日本スクリーン製造株式会社 メディアアンドプレジジョンテクノロジーカンパニー ビジネス統轄部 サポートビジネス部 グローバルパーツセンター 担当係長 堀田 哲 様

※外国語で行われる講演(基調講演A/B)には、逐次通訳が入ります

※当アジェンダの講演者およびスケジュールは、事情により変更される場合があります

AGENDA – Day 2



2011年11月15日(火) 10:00 ~ 16:10 (受付開始 9:30)

カンファレンス会場: 2階 舞扇

10:00 – 11:00 (60min)	<p>■ 基調講演 (B) 「Dell GSP Supply Chain and Technology Plan (仮)」</p> <p>(米国) デル社 グローバルサービスパーツ部門 エグゼクティブディレクター トーマス・メイハー (Tomas R. Maher) 様</p>
11:00 – 12:00 (60min)	<p>■ ソリューション情報 「サービスプロセスの融合～コールセンターからフィールドサービスまでの業務を完全統合」(前編:概要)</p> <p>サービジスティクスアジア株式会社 プリセールスマネジャー 小林 諭史</p>
12:00 – 13:30 (90min)	<p>■ ランチタイム (ランチ会場:2階 夢扇)</p>
13:30 – 14:15 (45min)	<p>■ 事例紹介(2-1) 「Serve H.E.L.P.(SKM)の現状と今後の展望」</p> <p>株式会社牧野技術サービス 取締役 パーツセンタ・システムサポートセンタ部長 松下 国弘 様 パーツセンタ課長 ソリューション開発グループ担当 矢田 賢一 様</p>
14:15 – 15:00 (45min)	<p>■ ソリューション情報 「サービスプロセスの融合～コールセンターからフィールドサービスまでの業務を完全統合」(後編:デモ)</p> <p>サービジスティクスアジア株式会社 プリセールスマネジャー 小林 諭史</p>
15:00 – 15:15 (15min)	<p>■ コーヒーブレイク</p>
15:15 – 16:00 (45min)	<p>■ 事例紹介(2-2) 「工作機械パーツサポートの顧客満足度世界一をめざそう！」</p> <p>ヤマザキマザック株式会社 品質・CS本部 ワールドパーツセンター センター長 斎藤 賢治 様</p>
16:00 – 16:10 (10min)	<p>■ 閉会のご挨拶 サービジスティクスアジア株式会社 代表取締役社長 清水 博</p>

※外国語で行われる講演(基調講演A/B)には、逐次通訳が入ります

※当アジェンダの講演者およびスケジュールは、事情により変更される場合があります