

07./08. Oktober 2020

# #Strategiegipfel B2B Service Management

Strategische Neuausrichtung der Service- und After-Sales-Prozesse

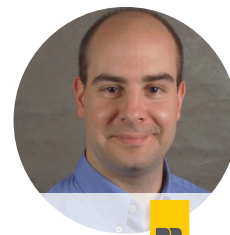
---



**Uwe Zurth**  
Head of Customer Benefits



**Judith Kötzsch**  
Leiterin Business  
Development Service



**Rüdiger Felleisen**  
Global Business Partner  
Digitalisierung & IIoT



**Dr.-Ing. Philipp Jussen**  
Director SaaS & Digital  
Services at Schaeffler  
Industrie 4.0



**Marc Schlichtner**  
Principal Key Expert  
Product-, Portfolio- &  
Innovation Management



**Armin Wallnöfer**  
Digital Leader,  
Motion Deutschland



**Sven Kloppmann**  
Group Service  
Operation Manager



**Jana Frank**  
Head of Service Management  
Department  
FIR e. V. an der RWTH Aachen



**Kai Altenfelder**  
Vorstand / Präsident  
Association for Service  
Management International,  
German Chapter e.V.

---

Neue Geschäftsmodelle im Service | Vom Hersteller zum Dienstleister  
Aftermarket & Ersatzteilgeschäft | Smart Services | Field Services  
Customer Experience | IoT & Industrie 4.0 | Self-Service-Portale



# Wir bringen Entscheider zusammen.



Strategiegipfel  
B2B Service Management  
07./08. Oktober 2020

---

## Strategische Neuausrichtung der Service- und After-Sales-Prozesse



Zielgruppe/Teilnehmer  
Leiter Servicemanagement  
Leiter Customer Service  
Leiter Aftersales

Zu einem herausragenden Kundenbeziehungsmanagement im B2B zählen exzellente Serviceprozesse. Auch in diesem Bereich eröffnet die Digitalisierung neue Möglichkeiten für vernetzte und personalisierte Kundenerlebnisse, die sich an dem orientieren, was im B2C von Amazon & Co. als Standard gesetzt wird. Ansatzpunkte & Bausteine für optimierte Serviceprozesse im B2B gibt es viele: Self-Service-Portale, Chatbots, Predictive Analytics, innovative After-Sales-Prozesse und Ersatzteilmanagement. Durch den Einsatz neuer Technologien können Touchpoints noch besser vernetzt und die Customer Journey weiter optimiert werden. Auf diese Weise lassen sich neue Geschäftsmodelle im Service aufbauen, die durch den Einsatz von KI und Machine Learning weitreichende Potentiale mit sich bringen.



Anmeldung  
[project-networks.com/anmeldung-Service](https://project-networks.com/anmeldung-Service)

**Genießen Sie inspirierende Best-Practices-Vorträge und beleuchten Sie mit uns gemeinsam die zukünftigen Herausforderungen und möglichen Lösungen in diversen Diskussions- und Workshop-Foren.**

---



Networking ohne  
Zufallsfaktor



Trendthemen und  
Best Practices



Austausch mit  
Führungskräften  
auf Augenhöhe



Zielgerichtete  
Vorbereitung im  
Veranstaltungsportal



Maximale Zeiteffizienz  
und Nachhaltigkeit



Individuelle  
Ablaufpläne

TAG 1 | 07. OKTOBER

09.20 **Eröffnung durch project networks**

09.30-10.20

PODIUMSDISKUSSION

**Business Model Innovation & Subscription**

- > Wieviel "Change" ist nötig, um neue Geschäftsmodelle auf den Weg zu bringen?
- > Wieviel "Trial and Error" verträgt ein neues Geschäftsmodell?
- > Was ist wirklich neu an Abo-Modellen?
- > Wo und wie entsteht Wertschöpfung auf Kunden- und Anbieterseite?
- > Wie lässt sich Subscription als nachhaltiges Geschäftsmodell etablieren?

**Marc Schlichtner** mit **Judith Kötzsch** (Leiterin Business Development Service, RITTAL GmbH & Co. KG), **Dr.-Ing. Philipp Jussen** (Director SaaS & Digital Services at Schaeffler Industrie 4.0, Schaeffler Monitoring Services GmbH), **Armin Wallnöfer** (Digital Leader, Motion Deutschland, ABB) & **Jana Frank** (Head of Service Management Department, FIR e. V. an der RWTH Aachen)



10.20-10.55

BEST PRACTICE VORTRAG

**Explore & Exploit – Play the Infinite Game of Balance When Innovating**

In the age of digitalization and under the influence of the Corona crisis, it is essential to play both sides of the innovation claviature: the lucrative expansion and strengthening of existing business and at the same time the development and establishment of the "new" business with high uncertainty factors and different rules of the game



**Marc Schlichtner**  
Principal Key Expert  
Product-, Portfolio- & Innovation Management  
Siemens Healthineers GmbH

11.05-11.40

BEST PRACTICE VORTRAG

**Entwicklung und Steuerung des internationalen Servicegeschäftes am Beispiel der Rittal GmbH & Co.KG**

- > Instrumente zur Steuerung der internationalen Service Community
- > Reifegradanalyse zur Ableitung von Strategien und Maßnahmenplänen
- > Service KPIs und Service Reporting



**Judith Kötzsch**  
Leiterin Business Development Service  
RITTAL GmbH & Co. KG

11.45-12.45

NETWORKING

Individuelle Networkinggespräche mit Fachkollegen und Partnern auf Basis der Kontaktwünsche aus unserem Veranstaltungsportal

12.45-13.45

Mittagspause

13.45-14.20

BEST PRACTICE VORTRÄGE (PARALLELVORTRÄGE)

**Vortrag A: Three things to consider when extending your services portfolio**

- > When is the last time you asked your customer what services they value and why?
- > It takes two to tango. Managing supplier readiness to offer and customer readiness to buy.
- > Considerations for a one-size-fits-all versus hybrid models.



**Coen Jeukens**  
VP Global Customer Transformation Team  
ServiceMax GmbH

13.45-14.20 **Vortrag B: Effiziente Planung und Digitalisierung des konzernübergreifenden Servicegeschäfts bei der Kiefel GmbH**

- > Konzernübergreifende Lösung für durchgängige Datenflüsse bis zu den Tochtergesellschaften
- > intuitive Einsatzplanung & offlinefähige Techniker-App (100% SAP integriert und standalone)
- > Exzellenter Service & hohe Kundenzufriedenheit / Kundenbindung



**Michael Nachbauer**  
Leiter Zentrale Strategische Projekte  
KIEFEL GmbH



**René Winter**  
Leiter Service Applikationen  
SAE GmbH

14.25-15.45 **NETWORKING**

15.45-16.20 **BEST PRACTICE VORTRAG**

**How to fail at Digital Transformation: A 3-step guide**



**Dr.-Ing. Philipp Jussen**  
Director SaaS & Digital Services at Schaeffler Industrie 4.0  
Schaeffler Monitoring Services GmbH

16.25-17.00 **BEST PRACTICE VORTRAG**

**Ersatzteilmanagement & eShop: Customer Self Service Portal, Effizienzgewinn & Marketing-Tool bei der Aebi Schmidt Group**

- > Relaunch eines eShops für das Ersatzteilmanagement
- > Verbesserung von Service und Kundenzufriedenheit
- > Erhöhung der Kundenbindung



**Sven Kloppmann**  
Group Service Operation Manager  
Aebi Schmidt Deutschland GmbH

16.25-17.00 **WORKSHOP (PARALLEL)**

**“New Work” im Service ganz konkret – ein BookSprint!**

Auf dem B2B-Summit Servicemanagement im letzten Jahr haben wir unseren AFSMI-Workshop mit einem Fragezeichen im Titel beschrieben: „New Work im Service?“.

In diesem Jahr möchten wir Ihnen ein ganz konkretes Beispiel für eine Organisations- und Arbeitsform aus der Welt von „New Work“ vorstellen: Einen BookSprint – wie man in 48 Stunden gemeinsam ein Buch schreibt. Guter Service lebt vom Wissen und Wissen will ausgetauscht und dokumentiert werden. Gleichzeitig heißt es immer, niemand hätte Lust zum Schreiben von Dokumentation. Am Beispiel des AFSMI zeigen wir Ihnen, wie wir aus unserer Mitgliedschaft heraus einen BookSprint initiiert haben, um ein deutschsprachiges Service-Fachbuch zu schreiben. An einem Wochenende, selbstorganisiert, kreativ und inspiriert und auf einem fachlich hohen Niveau.



**Kai Altenfelder**  
Vorstand / Präsident  
Association for Service Management International, German Chapter e.V.

17.00 **Ende des ersten Veranstaltungstages**

TAG 2 | 08. OKTOBER

09.20 **Eröffnung des zweiten Veranstaltungstages**

09.30-10.05 **BEST PRACTICE VORTRAG**

**Digitalisierung im Service Management – alles Industrie 4.0?**

- > Asset Monitoring und Predictive Maintenance sind wichtige Komponenten
- > Aber: wo liegen weitere Bedarfe der Kunden?
- > Wie kann ich auch die administrativen Prozesse digitalisieren?
- > Zusammenspiel im Maschinenbau: Hersteller / OEM / Endkunde



**Uwe Zurth**  
Head of Customer Benefits  
SEW-EURODRIVE GmbH & Co. KG

10.10-10.45 **BEST PRACTICE VORTRAG**

**How connectivity helps Putzmeister to drive the spare parts and service business**

- > Digital Twin im Flottenmanagement: Neue Geschäftsmodelle und Services im Rahmen des Projektes „myFLEET
- > Schaffung eines zentralen Daten-Hubs, um sämtliche Equipment-/ Produktdaten der Maschinen zur Verfügung zu stellen, zu verwalten, zu ergänzen und anzureichern
- > Möglichkeit des Zugriffs auf IoT-Daten der Maschinen
- > Ausprägung: Schaffung eines Digital Twin für IoT-Daten, FSM, Produktverwaltung, Serviceschulungen, Predictive Maintenance sowie Nutzung von Upselling-Potenzialen



**Rüdiger Felleisen**  
Global Business Partner Digitalisierung & IIoT  
Putzmeister Holding GmbH

10.50-12.10 **NETWORKING**

12.10-12.45 **BEST PRACTICE VORTRÄGE (PARALLELVORTRÄGE)**

**Vortrag A: Services in der Digitalwirtschaft erfordern andere Führung**

Die digitale Transformation hat eine ganze Reihe von ehemals etablierten Unternehmen mit Disruption konfrontiert und etliche dadurch bedeutungslos werden lassen. Um in dem neuen Paradigma bestehen zu können, müssen Unternehmen in der Lage sein, die vorhandenen digitalen Fähigkeiten auszubauen. Dazu gehört der effiziente und effektive Einsatz von kollektivem Wissen. Ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem kreative und innovative Wissensarbeit gedeihen kann, erfordert jedoch einen veränderten Führungsansatz.



**Kai Altenfelder**  
Vorstand / Präsident  
Association for Service Management International, German Chapter e.V.

**Vortrag B: Servitization & Smart Services**

- > Die Evolution des Field Service vom reaktiven Service zum zentralen Element in der Kundenbeziehung
- > Technologische Voraussetzungen für Servitization
- > Kunden Use Case



**Oliver Burmester-Schick**  
Senior Account Manager  
IFS

12.45-13.45 **Mittagspause**

13.45-14.20 **BEST PRACTICE VORTRÄGE (PARALLELVORTRÄGE)**

**Vortrag A: Pricing von Smart Services**

Klassische Preismodelle stoßen beim Pricing von Smart Services an ihre Grenzen. Bei der Preisbildung von Smart Services steht der Kundennutzen im Fokus. Daher müssen folgende Fragen beantwortet werden:

- > Wie kann der Kundennutzen quantifiziert werden?
- > Wie kann eine Leistung nutzenorientiert bepreist werden?
- > Wie kann der Kunde erfolgreich von diesem Preis überzeugt werden?



**Jana Frank**  
Head of Service Management Department  
FIR e. V. an der RWTH Aachen



**Lennard Holst**  
Leiter Industrial Practice  
Center Smart Service

**Vortrag B: IIoT-Services: Gibt es einen Bedarf an herstellerspezifischen Cloud-Lösungen?**

Am Beispiel der digitalen Lösungen des Pumpen-Herstellers SEEPEX wird verdeutlicht, wie Datenanalysen und KI durch produktspezifisches Domänenwissen angereichert und dem Anwender zur Verfügung gestellt werden können.



**Dr. Christian Hansen**  
Managing Director,  
Group CTO  
SEEPEX GmbH

14.25-15.45 **NETWORKING**

15.45-16.20 **BEST PRACTICE VORTRAG**

**Business Model Innovation bei ABB Motion**

- > Lean Startup Ansatz und dessen Anwendung für Intrapreneurship
- > Innovationen mit dem Kunden gestalten - Co-Creation
- > Herausforderungen und Best Practices im B2B Geschäft
- > Bedeutung von Partnerschaften



**Armin Wallnöfer**  
Digital Leader,  
Motion Deutschland  
ABB

16.25-16.45 **Zusammenfassung und Verabschiedung der Gäste**



Jetzt anmelden: [project-networks.com/anmeldung-Service](https://project-networks.com/anmeldung-Service)

Partner

