



02./03. Dezember 2025

#Strategiegipfel

B2B Service Management

KI im Service Management

Digitale Transformation

Proaktiver statt reaktiver Service

Service-Innovation & neue Geschäftsmodelle

Globaler Support & internationale Servicekompetenzen

Mit spannenden Case Studies aus Unternehmen wie:



rexroth
A Bosch Company



GMN



OTIS
Made to move you™

SMS  **group**



project
networks

Mit Unterstützung von: **KVD** Der Service-Verband

“ Wir bringen Entscheider zusammen.



02./03. Dezember 2025



Riu Plaza Hotel Berlin



Networking Dinner am Abend des
ersten Veranstaltungstages im Pier 13

Die rasante Entwicklung der digitalen Technologien verändert die Geschäftslandschaften der B2B-Unternehmen grundlegend. Um in diesem dynamischen Umfeld konkurrenzfähig zu bleiben, müssen Unternehmen ihre Serviceangebote kontinuierlich anpassen und weiterentwickeln. Die Transformation vom reinen Produktanbieter hin zum umfassenden Lösungsanbieter ist dabei ein zentrales Ziel. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in einem effizienten und zukunftsfähigen Service Management, das als Bindeglied zwischen Unternehmen und Kunden agiert.

Das diesjährige Event rückt in den Mittelpunkt, wie Unternehmen Service Management praxisnah gestalten können, um Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern und gleichzeitig wirtschaftliche Potenziale auszuschöpfen. Im Fokus stehen die Integration digitaler Plattformen, der gezielte Einsatz von KI-gestützten Lösungen und der

Aufbau innovativer Serviceangebote – von proaktiven Wartungsstrategien über smarte Datenanalysen bis hin zu globalen Supportstrukturen. Dabei werden auch die Herausforderungen und Chancen beleuchtet, die mit der Transformation zum digitalen Serviceanbieter einhergehen – von der Neuausrichtung von Prozessen und Geschäftsmodellen bis zur Entwicklung neuer Kompetenzen in internationalen Serviceorganisationen.

Nutzen Sie die Gelegenheit, sich mit Branchenexperten und Fachleuten aus verschiedenen Bereichen auszutauschen, um neue Erkenntnisse zu gewinnen und Best Practices für die Weiterentwicklung Ihres Service Managements zu entdecken.



Zielgruppe:
Head of Servicemanagement
Director After Sales & Customer Service
Head of Innovation
VP Digitalization
Head of Field Service

Vorsitz und Moderation:



Carsten Neugrodda
Geschäftsführer
Service-Verband KVD



Kai Altenfelder
Präsident
AFSMI German Chapter e. V.



ANMELDUNG
project-networks.com/events/b2b-service-management/registration/

TAG 1 | 02. Dezember 2025

- 08.00 Registrierung
- 08.30 Eröffnung der Veranstaltung durch die Vorsitzenden
- 08.40-09.40 **Podiumsdiskussion**

Vom Service zur Lösung: KI, Skalierung und der Faktor Mensch

Carsten Neugrodda, Geschäftsführer,
Service-Verband KVD

Kai Altenfelder, Präsident,
AFSMI German Chapter

Florian Studener, Senior Solution Engineer,
Freshworks

Dilek Sezgün, AI, Big Data and Open Source Leader,
IBM

Jens Pfeiffer, Bereichsleiter Service,
Zeppelin Power Systems

Christian Wicke, Head of Global Service Machine Tools,
TRUMPF



BEST PRACTICE VORTRÄGE

- 09.45-10.15 **STREAM 1**
Von Customer Centricity zu Customer Obsession: Wie Otis die Welt bewegt

Henning Kühn, Digital Technology Business Relationship Manager,
OTIS



- STREAM 2**
Cyber Security im Service Portfolio? Was haben wir denn damit zu tun?

Ernst Schwoshuber, Head of Service Sales Germany, Andritz Schuler



- 10.15-10.30 Kaffee- & Teepause

- 10.30-11.00 **STREAM 1**
Das globale Service-Netzwerk bei NETZSCH – Kundenbindung durch Vertrauen und Individualität

Andreas Strobel, Head of Global Customer Service,
NETZSCH-Gerätebau



- STREAM 2**
Services in der Industrie – Lohnt sich der Aufwand oder Geldverschwendung?

Uwe Graf, General Manager Business Unit Lighting Solutions &
Services, TRILUX



Fortsetzung Tag 1



11.05-
11.35

STREAM 1

Service Excellence – Profit-Turbo im Service durch KI:
Wie Unternehmen durch smarte Datenanalysen,
Automatisierung und intelligenten Ressourceneinsatz ihre
Margen steigern und Kundenbindung erhöhen können

Oliver C. Rörig, Partner Leiter Operations und
Christian Sprenger, Partner Operational Excellence,
Dr. Wieselhuber & Partner



Dr. Wieselhuber & Partner GmbH
Unternehmensberatung

STREAM 2

**Mehr als nur Service – die Nutzungsphase effizient und effektiv
managen**

Regina Schrank, M. Litt. Bereichsleiterin
Dienstleistungsmanagement, FIR an der RWTH Aachen



11.40-
12.40

Networking Sessions

Gespräche mit Fachkollegen und unseren Partnern.



11.45-
12.35

Workshop

**Service Excellence dank KI – eine praktische Anwendung mit
SAP**

TBA, SAP



12.40-
13.40

Mittagspause

BEST PRACTICE VORTRÄGE



13.40-
14.10

STREAM 1

Asset Condition Assessment im Anlagenbau

Olaf Köster, Head of Sales Service, ThyssenKrupp Industrial Solution



STREAM 2

Globaler Support als USP der Zukunft:
Wie Kundenzufriedenheit und Effizienz durch Technologie,
Self-Service und agile Strukturen zusammenfinden

Christian Wicke, Head of Global Service Machine Tools, TRUMPF



14.15-
15.45

Networking Sessions

Fortsetzung Tag 1

BEST PRACTICE VORTRÄGE

15.50-
16.20

STREAM 1
Agenten in der Unternehmenspraxis: Effizienz steigern, Kundenservice optimieren, Prozesse skalieren

Maximilian Burkardt, Head of Service Mgt, Customer Services & After Sales, IBM



IBM

STREAM 2
Wettbewerbsvorteile durch einen optimierten globalen 24/7 Industrieservice

Dieter Schönfeld, Vice President, AFSMI



AFSMI
Wir sind Service

16.25-
17.55

Networking Sessions

Gespräche mit Fachkollegen und unseren Partnern

BEST PRACTICE VORTRÄGE

18.00-
18.30

STREAM 1
Proaktiv statt reaktiv: Mit Digitalisierung zum Kundenservice der Zukunft – Unsere Learnings bei MULTIVAC aus den letzten 9 Jahren mit vernetzten Maschinen

Dominik Rotter, Senior Director Digital Business Models & Processes, MULTIVAC



MULTIVAC

STREAM 2
Vom PC zur Cloud: Entwicklung moderner Service-Software für Medizinprodukte bei Fresenius Medical Care

Axel Kort, Vice President Global Manufacturing Engineering & Service Technologies, Fresenius Medical Care



FRESENIUS
MEDICAL CARE

18.35-
19.05

STREAM 1
Hydraulik Hub | Rethinking Service

Benjamin König, Head of Digital Service & Service Design, Bosch Rexroth



rexroth
A Bosch Company

STREAM 2
Internationale Entwicklung von Kompetenzen und Ressourcen

Emanuel Einig, General Manager Business Development, SMS Group



SMS group

19.30

ABFAHRT ZUM NETWORKING DINNER

TAG 2 | 03. Dezember 2025

08.30 Eröffnung des zweiten Veranstaltungstages

08.40-
09.40

Impulsvorträge und Roundtables

Roundtable 1

Design to Service – welchen Einfluss hat der Service auf die Entwicklung?

Regina Schrank, M. Litt. Bereichsleiterin
Dienstleistungsmanagement FIR an der RWTH Aachen



fir
an der
RWTH Aachen

Roundtable 2

Bist du Schwein oder bist du Huhn? – Rollenverständnis im Servicevertrieb

Ernst Schwoshuber, Head of Service Sales Germany,
Andritz Schuler



ANDRITZ

09.50-
11.20

Networking Sessions

Gespräche mit Fachkollegen und unseren Partnern

BEST PRACTICE VORTRÄGE

11.25-
11.55

STREAM 1

Tech Alone Won't Save You – Presenting The Four Pillars of Digital Transformation

Roger Durham, VP Global Service Delivery, Innomotics



INNOMOTICS

STREAM 2

Warum Service nicht automatisiert werden darf – und trotzdem digitaler werden muss: Was der Oktopus über zukunftsfähiges B2B-Service-Management verrät

René Jacobi, Head of Customer Operations, Diabolocom



d diabolocom

12.00-
13.00

Networking Sessions

13.00-
14.00

Mittagspause

Fortsetzung Tag 2

BEST PRACTICE VORTRÄGE



14.00-
14.30

STREAM 1 Digitales Management von Kundenflotten mit Full-Service-Verträgen

Jens Pfeiffer, Bereichsleiter Service, Zeppelin Power Systems



ZEPPELIN
Power Systems **CAT**

STREAM 2 Intelligenter Support für Servicetechniker in der heutigen Arbeitswelt

René Sickler, Geschäftsführung, Dematic Services



DEMATIC



14.30-
15.00

STREAM 1 Führung reloaded: Wie KI das Service Management neu denkt

Silke Böhm, Leiterin Monitoring und Support Center, dormakaba



dormakaba

STREAM 2 Kundenfokus trotz Prozessoptimierung

Philipp Bott, Head of Customer Support, ABB



ABB

15.00-
15.10

Kaffee- & Teepause



15.10-
15.40

Zukunftsfähiger Service im Maschinenbau – Digitale Transformation und strategische Neuausrichtung eines Sondermaschinenbauers

David Hassmann, Head of Servicecenter, GMN



GMN



15.40-
16.10

Von Einzelanfragen zur proaktiven Marktbearbeitung

Matthias Jansen, Leiter Technical Support, KHS



KHS

16.10

WRAP UP

PARTNER

SOLVvision

d diabolocom

IBM

Dr. Wieselhuber & Partner GmbH
Unternehmensberatung

SAP

freshworks

syncron

axians

Panasonic
CONNECT

SERVICE 1