



02./03. Dezember 2026

#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:



project
networks

Mit Unterstützung von:



“ Wir bringen Entscheider zusammen.



02. & 03. Dezember 2026



Riu Plaza Hotel Berlin



Networking Dinner am Abend
des ersten Veranstaltungstages

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/strategieipfel-b2b-service-management/registration

TAG 1 | 2. Dezember 2026

08.00 Registrierung

08.30 Eröffnung der Veranstaltung durch die Vorsitzenden

08.40-
09.40

Podiumsdiskussion *

Service neu gedacht: Wie KI, Automatisierung und Menschengemeinsam den Unterschied machen

Carsten Neugrodda, Geschäftsführer, Service-Verband KVD

Kai Altenfelder, Präsident, AFSMI German Chapter

Judith Kötzsch, EVP Business Unit Service, RITTAL

Ernst Schwoshuber, Head of Service Sales Germany, ANDRITZ



KVD



AFSMI
Wir sind Service



RITTAL



ANDRITZ

BEST PRACTICE VORTRÄGE

09.45-
10.15

STREAM 1

Das ganze Bild: Wie aus Service-Investitionen mehr skalierbares Wachstum wird

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



SIEMENS
Healthineers

STREAM 2

Umbau und Komponentengeschäft im Service bei Reifenhäuser: Wachstumspotenziale in neuen Märkten finden und erfolgreich umsetzen

Markus Schroeder, Head of Services, Reifenhäuser



Reifenhäuser
CAST SHEET COATING

10.15 KAFFEE- & TEEPAUSE

10.30-
11.00

STREAM 1

After Sales? Reicht uns nicht. Bei KUKA beginnt Service nicht nach dem Projekt – sondern mit dem Verkauf

Philipp Klaiber, Head of Field Service und

Daniel Schnell, Head of Customer Service Sales, KUKA Group



KUKA | Group



KUKA | Group

STREAM 2

Keine KI ohne Fundament – warum Prozesse, Plattformen und Menschen den Unterschied machen

Judith Kötzsch, EVP Business Unit Service, RITTAL



RITTAL

Fortsetzung Tag 1



11.05-
11.35

STREAM 1

Kurz vor der Hölle: Die 7 Todsünden im Service-Vertrieb

Ernst Schwoshuber, Head of Service Sales Germany, ANDRITZ



ANDRITZ

STREAM 2

Digitale Transformation im Service

Marie-Christine Modler, Teamlead Digital, Dematic Services



DEMATIC



11.40-
12.40

Networking Sessions

Gespräche mit Fachkollegen und unseren Partnern

WORKSHOP



11.45-
12.35

KI im ganzheitlichen B2B-Kundenservice – Chancen, Strategien und SAP Praxisbeispiele

TBA, SAP CX



SAP

12.40-
13.40

MITTAGSPAUSE

BEST PRACTICE VORTRÄGE



13.40-
14.10

STREAM 1

Customer Centricity in Action: Vom Kundenfeedback zum nachhaltigen Wettbewerbsvorteil

Kalina Kümmerle, Head of Customer Centricity & Insights, FESTOOL



FESTOOL

STREAM 2

Organisationale Resilienz im technischen Kundendienst und die strategische Bedeutung des Service bei TRUMPF

Patrick Lennart Thormählen, Head of Service - Region Eastern Europe, TRUMPF



TRUMPF



14.15-
15.45

Networking Sessions

BEST PRACTICE VORTRÄGE



15.50-
16.20

STREAM 1 Von der Strategie in die Praxis: Wie Servicetransformation tatsächlich funktioniert

Dr. Christian Grefrath, Strategy & Transformation Lead,
SIG Combibloc



STREAM 2 Service im Wandel – von der Tradition zur Zukunft

Robert Keller, Director Global Service Operations & Excellence,
BIZERBA



BIZERBA



16.25-
17.55

Networking Sessions

BEST PRACTICE VORTRÄGE



18.00-
18.30

STREAM 1 Digital Transformation of a Service Business – Enabling a Flexible, Effective, and Efficient Future

Ibrahim Kasumovic, Global Head Customer Service Business
Excellence & EHS, INNOMOTICS



INNOMOTICS

STREAM 2 TBA

Michael Krug, Global Head Customer Care, Ivoclar Vivadent



ivoclar



18.30-
19.00

Einblicke in MULTIVACs neue Servicestrategie - und wie KI dabei unterstützt

Dr. Marius Grathwohl, VP Digital Products & Transformation und
Dominik Rotter, Sen. Director Digital Business Models & Processes,
MULTIVAC



MULTIVAC



MULTIVAC



19.30

ABFAHRT ZUM NETWORKING DINNER

TAG 2 | 3. Dezember 2026

08.30 Eröffnung des zweiten Veranstaltungstages

08.40-
09.40

Impulsvorträge und Roundtables

Roundtable 1

Servitization – Wie Sales und Service gemeinsam Mehrwert schaffen

Robert Keller, Director Global Service Operations & Excellence, BIZERBA



BIZERBA

Roundtable 2

Zombies raus, Zukunft rein: Wie man Ballast abwirft und Kraft für die Services von morgen gewinnt – mit der Geschäftsleitung im Boot.

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



SIEMENS
Healthineers

09.50-
11.20

Networking Sessions

Gespräche mit Fachkollegen und unseren Partnern

BEST PRACTICE VORTRAG

11.25-
11.55

Das Ende des Service als Anhängsel: Warum PSS-Industrialisierung kein Service-Thema ist

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



fir
an der
RWTH Aachen

12.00-
13.00

Networking Sessions

13.00-
14.00

MITTAGSPAUSE

Fortsetzung Tag 2

BEST PRACTICE VORTRÄGE



14.00-
14.30

Digitale Service Transformation: Von der Idee zur Umsetzung zu messbaren Erfolgen

Dr. Jörg Brandstädter, VP, Head of Global Service Excellence und
Stefanie Kroner, Associate Director, Head of Digital Sales Channels,
QIAGEN



14.30-
15.00

Digitale Transformationen im Service – und wo bleibt der Mensch?

Dieter Schönfeld, Vice President, AFSMI



15.00-
15.10

KAFFEE- & TEEPAUSE



15.10-
15.40

Service Excellence neu gedacht

Dominik Ebberts, Senior Director Global Customer Service,
BD Rowa



15.40-
16.10

Vom eigenen Serviceteam zum Partnernetzwerk – Wie wir technischen Service skalieren, ohne die Kundenzufriedenheit zu verlieren

Conrad Stetter, Head of Customer Success, STABL



16.10

WRAP UP

PARTNER

SOLVision



axians