





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:

QIAGEN
BIZERBA
TRUMPF
MULTIVAC
RITTAL
ANDRITZ
KUKA | Group
ivoclar

project networks

Mit Unterstützung von: KVD Der Service-Verband, AFSMI Wir sind Service, IT Production

#Strategiegipfel B2B Service Management

# Wir bringen Entscheider zusammen.

02. & 03. Dezember 2026

Riu Plaza Hotel Berlin

Networking Dinner am Abend
des ersten Veranstaltungstages

Die 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/strategiegipfel-b2b-service-management/registration

project networks

* Mit einem Klick zur Online-Agenda und zu weiteren Infos

#Strategiegipfel B2B Service Management

## 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

**Marie-Christine Modler**, Teamlead Digital, Dematic Services

**Dominik Ebbers**, Senior Director Global Customer Service, BD Rowa








**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



**STREAM 2**

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

**Markus Schroeder**, Head of Services, Reifenhäuser



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

**Daniel Schnell**, Head of Customer Service Sales, KUKA Group



Fortsetzung Tag 1

**STREAM 2**
**Keine KI ohne Fundament – warum Prozesse, Plattformen und Menschen den Unterschied machen**

**Judith Kötzsch**, EVP Business Unit Service, RITTAL



11.05-11.35

**STREAM 1**
**Kurz vor der Hölle: Die 7 Todsünden im Service-Vertrieb**

**Ernst Schwoshuber**, Head of Service Sales Germany, ANDRITZ



**STREAM 2**
**Digitale Transformation im Service**

**Marie-Christine Modler**, Teamlead Digital, Dematic Services



11.40-12.40

**Networking Sessions**

**Gespräche mit Fachkollegen und unseren Partnern**

**WORKSHOP**

11.45-12.35

**Von reaktiv zu autonom: Jetzt den Service der Zukunft gestalten.**

**Jana Lea Hug**, Solution Advisor Sales & Service,
**Nisha Berg**, Solution Advisor CX, SAP CX



12.40-13.40

MITTAGSPAUSE

**BEST PRACTICE VORTRAG**

13.40-14.10

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

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



14.15-15.45

**Networking Sessions**

**WORKSHOP**

14.20-15.10

**Mehr Umsatz und Effizienz im Aftersales und Service durch KI**

**Dr. Markus Eisel**, Geschäftsführer und
**Yavuz Bogazci**, Geschäftsführer, valantic




**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




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




**STREAM 2**
**TBA**

**Michael Krug**, Global Head Customer Care, Ivoclar Vivadent




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




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



**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

09.50-11.20 **Networking Sessions**

**Gespräche mit Fachkollegen und unseren Partnern**

**WORKSHOP**

09.55-10.45 **Vom ersten Signal bis zur Lösung: Wo hat KI in Ihrer Servicekette den größten Hebel – und wo würden Sie ansetzen?**





**Nils Wilhelm**, Co-Founder & CEO, AEDIL
**Jannick Hofrichter**, Co-Founder & COO, AEDIL

**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 Dienstleistungs-management, FIR an der RWTH Aachen

12.00-13.00 **Networking Sessions**

Fortsetzung Tag 2

**WORKSHOP**

12.05-12.55 **Innovate Fast or Die Slow – Digitale Serviceideen mit dem JAM-Framework entwickeln und bewerten**




**Dr. Sonja Kieffer-Radwan**, Gründerin und Geschäftsführerin, ScienceLoft
**Prof. Dr. Christian Wissing**, Professur für ABWL insb. Marketing, Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin

13.00-14.00 MITTAGSPAUSE

**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 Ebbers**, 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**