

# 8. Serviceforum Region Stuttgart

## Transformation im Service

**Dienstag, 01.10.2024**

**8:30 bis 18:00 Uhr**

Präsenzveranstaltung  
GENO-Haus Stuttgart



**Wirtschaftsförderung  
Region Stuttgart**

### Das Thema

Transformation im Servicebereich ist vielschichtig, betrifft die gesamte Struktur und wird das Funktionieren von Organisationen tiefgreifend verändern. Der Wandel wird durch die digitalen Technologien angetrieben, die in nahezu jeden Aspekt des Service eingreifen. Diese digitale Transformation ermöglicht nicht nur effizientere Prozesse und eine bessere Datennutzung, sondern fördert auch die Entwicklung neuer Service-Modelle, die stärker auf Kundenbedürfnisse zugeschnitten sind.

In der öffentlichen Diskussion wird oft die technologische Komponente der Transformation hervorgehoben. Genauso wichtig sind jedoch die organisatorischen und kulturellen Veränderungen, die mit der Einführung neuer Technologien einhergehen. Nur wenn eine Organisation auch die soziale Dimension innerhalb des Transformationsprozesses berücksichtigt und sicherstellt, dass die Veränderungen nachhaltig und ethisch vertretbar sind, wird die Transformation erfolgreich sein.

Das Serviceforum bietet eine Plattform, auf der Experten aus der Praxis transformative Ansätze im Servicebereich vorstellen. Die Vorträge, gehalten von Anwendern für Anwender, beleuchten nicht nur die Motivation und den Weg zur Zielerreichung, sondern teilen auch persönliche Erfahrungen mit den Teilnehmenden.

Die Impulsvorträge bilden die inhaltliche Basis für die im Anschluss stattfindenden Worldcafé-Sessions. Die Rahmenbedingungen der Veranstaltung bieten vor, während und im Ausklang des Serviceforums genügend Raum für ein intensives Networking.

### Die Veranstaltungsreihe

Die intelligente Kombination von komplexen Produkten mit produktbegleitenden Dienstleistungen bietet Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus die Möglichkeit, neue renditestarke Wachstumsfelder zu erschließen. Zugleich können die Unternehmen über ein strategisch ausgerichtetes Dienstleistungsportfolio die Kundenbindung erhöhen und sich im globalen Wettbewerb differenzieren.

Die Veranstaltungsreihe Serviceforum ist eine Fachveranstaltung für Entscheider im Servicegeschäft von Maschinen- und Anlagenbauern. Im Rahmen des Serviceforums berichten hochkarätige Experten aus der Praxis über ihre Erfahrungen und Empfehlungen, Strategie & Portfolio zu gestalten, Prozesse & Personal zu entwickeln, und Marketing & Vertrieb auszurichten.

Die Wirtschaftsförderung Region Stuttgart GmbH (WRS) unterstützt mit diesem Angebot den Dialog und den Erfahrungsaustausch zwischen Entscheidern im Servicegeschäft mittelständischer Unternehmen der Maschinenbau-Branche.

[maschinenbau.region-stuttgart.de/  
serviceforum](https://maschinenbau.region-stuttgart.de/serviceforum)



### Rahmendaten und Anmeldung

#### Termin

Dienstag 01.10.2024  
08:30 – 18.00 Uhr

#### Veranstaltungsort

GENO-Haus Stuttgart  
Heilbronner Straße 41  
70191 Stuttgart  
[www.geno-haus.de](http://www.geno-haus.de)

#### Teilnehmer

Leiter\*innen Service bzw. After Sales oder vergleichbare Entscheider\*innen im Dienstleistungsgeschäft

#### Modus der Veranstaltung

Das Serviceforum Region Stuttgart wird als eintägige Präsenzveranstaltung mit Impulsvorträgen am Vormittag und interaktiven Worldcafés am Nachmittag ausgerichtet.

Die Impulsvorträge inkl. der Worldcafés sowie die Auswahl der Aussteller bauen thematisch aufeinander auf.

#### Kosten

Die Teilnahme ist kostenfrei.

Unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit erheben wir lediglich bei Nichterscheinen eine No-Show Fee in Höhe von € 50,-

#### Anmeldung

Eine Teilnahme ist nur bei verbindlicher Anmeldung bis zum 23.09.2024 möglich.

Bitte melden Sie sich an unter:

**8. Serviceforum Region Stuttgart**

# 8. Serviceforum Region Stuttgart

## Transformation im Service

### Das Programm

Plenum Raum 1-4

08:30 Uhr

Eintreffen der Teilnehmenden  
(Kaffee und Brezeln)

09:00 Uhr

#### Eröffnung

Martin Proszamer, Wirtschaftsförderung  
Region Stuttgart GmbH  
Christian Klerner, Innovation Coach

09:15 Uhr

#### Transformation im Service – Von der Zettelwirtschaft zur digital vernetzten Servicewelt

Peter Gröning, Technischer Leiter,  
Star Micronics GmbH

09:45 Uhr

#### Von kleinen Schritten zu großen Sprün- gen – Die Transformation des Service- und After-Sales durch Digitalisierung

Lukman Ahmed, Head of After Sales,  
Eberspächer Gruppe GmbH & Co. KG

10:15 Uhr

#### 3-minütige Aussteller Pitches

Bauer + Kirch GmbH, Empolis Information  
Management GmbH, FINDIQ GmbH,  
Innosoft GmbH, L-mobile solutions GmbH  
& Co. KG, MARKT-PILOT GmbH,  
oculavis GmbH, Robert Bosch GmbH

10:45 Uhr

#### Ausstellerpräsentationen + Kaffeepause

11:30 Uhr

#### Service-Transformation – Mehr als nur Digitalisierung und KI

Dieter Schönfeld, Vizepräsident AFSMI;  
Peter Schönle, Vorstand Aus- und Weiter-  
bildung, AFSMI German Chapter e.V.

12:00 Uhr

#### Bosch Cognitive Services

Behshid Manavi, Senior Project Manager,  
Robert Bosch GmbH

### Kontakt

Wirtschaftsförderung  
Region Stuttgart GmbH (WRS)  
Friedrichstraße 10  
70174 Stuttgart

Geschäftsführer  
Michael Kaiser

Ansprechpartner  
Martin Proszamer  
Telefon 0711 228 35-872  
martin.proszamer@region-stuttgart.de

wrs.region-stuttgart.de  
maschinenbau.region-stuttgart.de



**Wirtschaftsförderung  
Region Stuttgart**

Plenum Raum 1-4

12:30 Uhr

#### Knowledge im After Sales

Marco Joos, Senior Director Aftermarket &  
Services, Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH;  
Svenja Kreten, Sales Manager, Empolis Infor-  
mation Management GmbH

13:00 Uhr

#### Ausstellerpräsentationen + Mittagspause

14:00 Uhr

#### Wissenstransfer im Maschinenservice – über dessen Bedeutung, KI und ganz praktische Erfahrungen der Elopak GmbH

Carsten Werheit, Director Service Develop-  
ment & Excellence, Elopak GmbH;  
Sina Volkmann, CEO und Co-Founder,  
FINDIQ GmbH

Raum 6

12:30 Uhr

#### Digitalisierung in der Servicesteuerung seit 2018

Jens Miller, Leiter Service, J. Schmalz GmbH  
Vakuum-Technologie

14:00 Uhr

#### Die Zukunft im Blick – Den Field Service von Morgen erfolgreich gestalten

Sven Baumann, Leiter Kundendienst,  
Metzner Maschinenbau GmbH;  
Oliver Joest, Head of Development,  
L-mobile solutions GmbH & Co. KG

Raum 5

12:30 Uhr

#### Titel wird noch bekanntgegeben

MARKT-PILOT GmbH

14:00 Uhr

#### Excel hinter sich lassen: Zukunftsorien- tierte Ansätze für die Personalplanung und Dokumentation

Daniel Gürth, Head of Service,  
Felsomat GmbH & Co. KG

14:40 Uhr

#### Worldcafé Tisch 1 Strategie & Portfolio

Moderation  
Hr. Klerner

#### Worldcafé Tisch 2 Technologie & Innovation

Moderation  
Hr. Proszamer

14:40 Uhr

#### Worldcafé Tisch 3 Prozesse & Personal

Moderation  
Hr. Schönfeld/Schönle

14:40 Uhr

#### Worldcafé Tisch 4 Marketing & Vertrieb

Moderation  
Hr. Hartmann/Schmid

14:40 Uhr

#### Gamification im digitalen Service

Moderation  
Hr. Mirbach/Plutz

Foyer vor Raum 5 + 6

Plenum Raum 1-4

16:00 Uhr

#### Ausstellerpräsentationen + Kaffeepause

16:45 Uhr

#### Zusammenfassung der Worldcafé Ergebnisse

Christian Klerner, Innovation Coach  
Martin Proszamer, WRS  
Hr. Schönfeld, AFSMI  
Hr. Schmid, WRS  
Hr. Mirbach, Oculavis

17:15 Uhr

#### Get-Together mit Imbiss

Gelegenheit zum persönlichen Austausch



**CARS 2.0**  
Cluster Automotive  
Region Stuttgart