

## 9. Serviceforum Region Stuttgart

**Service 24/7 weltweit**

**Mittwoch, 08.10.2025**

**8:30 bis 17:30 Uhr**

GENO-Haus Stuttgart

Präsenzveranstaltung



**Wirtschaftsförderung  
Region Stuttgart**

### Das Thema

Die Anforderungen an den Service verändern sich rasant. Kund\*innen wünschen sich eine global verfügbare rund um die Uhr Unterstützung – unabhängig von Ort, Zeitzone oder Kommunikationskanal. Der Anspruch: Sofortige Hilfe durch Self-Service, Remote-Technologien oder Vor-Ort-Einsätze – alles effizient, sicher und nutzerfreundlich mit minimalen Ausfallzeiten.

Strategien wie Wissensmanagement, intelligentes Ersatzteilmanagement sowie Kundenportale auf Basis gesetzlicher Regularien bilden das organisatorische Rückgrat. Doch der Wandel geht tiefer. Serviceorganisationen müssen kulturelle Unterschiede, regulatorische Rahmenbedingungen und eine abnehmende Reisebereitschaft des Personals mitdenken.

Besonders für KMU stellt sich die Frage: Wie lässt sich 24/7-Support realisieren, wenn nicht überall eigene Kräfte vor Ort sein können? Größere Unternehmen wiederum kämpfen mit Komplexität und Skalierung.

Das Serviceforum beleuchtet diese Herausforderungen vielschichtig: von Field-service-Management über Compliance bei Mitarbeiterereignissen bis hin zur Nutzerakzeptanz digitaler Services.

Was funktioniert wirklich? Wo entstehen Überforderungen auf Kunden- und Anbieterseite? Was kann man aus der Vergangenheit lernen und wie sehen vielversprechende Wege für die Zukunft aus?

Es gibt sicherlich keinen Standardweg. Ziel ist es, praxistaugliche Ansätze kennen zu lernen, die sowohl strategisch als auch operativ überzeugen – und dabei nie den Menschen aus dem Blick verlieren.

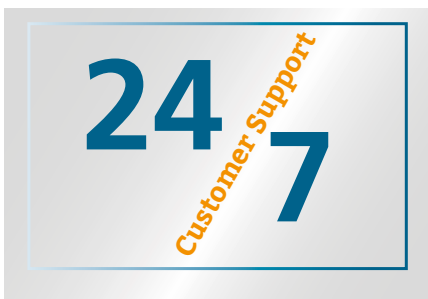
### Die Veranstaltungsreihe

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\*innen 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\*innen im Servicegeschäft mittelständischer Unternehmen der Maschinenbau-Branche.

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



### Rahmendaten und Anmeldung

#### Termin

Mittwoch, 08.10.2025

08:30 bis 17:30 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 30.09.2025 möglich.

Bitte melden Sie sich an unter:

**9. Serviceforum Region Stuttgart**

# 9. Serviceforum Region Stuttgart

## Transformation im Service

### Das Programm

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

#### Entwicklung eines globalen 24/7-Servicekonzepts

Dieter Schönfeld, Vizepräsident,  
AFSMI German Chapter e. V.

Plenum

09:50 Uhr

#### Rund um die Uhr und nah am Kunden: Mit 24/7-Service und Kompetenz vor Ort die Kundenbeziehung stärken – auch in Zeiten des Fachkräftemangels

Max Burger, Geschäftsführer,  
IWIK GmbH

10:25 Uhr

#### 3-minütige Aussteller Pitches

Empolis Information Management GmbH,  
Credular GmbH,  
marillabax GmbH & Co. KG,  
FINDIQ GmbH, Innosoft GmbH,  
PARTSCLOUD GmbH,  
SYSTECS Informationssysteme GmbH

10:50 Uhr

#### Ausstellerpräsentationen + Kaffeepause

11:40 Uhr

Plenum

#### Service 24/6 weltweit – follow the sun

Lothar Jagelki, Director Global Remote  
Service, HOMAG GmbH

Raum 6

12:20 Uhr

#### Digitalisierung im Service

Tim Herding, Teamleiter Außendienst  
Servicetechniker, Herding GmbH Filtertechnik

Raum 7+8

12:20 Uhr

#### Wissenstransfer in der Praxis – Wie Servicedienstleister Know-how für Hersteller und Betreiber nutzbar machen

Sina Volkmann, CEO & Co-Founder,  
FINDIQ GmbH;  
Felicia Kirschbaum, Leiterin Digitalisierung,  
WISAG Produktionsservice GmbH

12:50 Uhr

#### Ausstellerpräsentationen + Mittagspause

13:50 Uhr

Raum 5

#### Einsatz von KI-Agenten zur Transformation des Kundenservice

Heinrich Blatt, Geschäftsführer & COO,  
EDI GmbH;  
Marie-Sophie Maier, Geschäftsführerin,  
Adelbert Haas GmbH

Raum 6

13:50 Uhr

#### KI-Agenten in der Praxis: HYMMENs Weg zu weniger Lagerbestand und mehr Lieferfähigkeit

Michel Ahring, Bereichsleiter Service,  
HYMMEN;  
Benjamin Reichenecker, CEO,  
PartsCloud GmbH

Raum 7+8

13:50 Uhr

#### Wissensmanagement im Service: Was im Arbeitsalltag wirklich funktioniert

Pascal Volkery, Geschäftsführer,  
Credular GmbH;  
Alexander Ferber, Leiter After Sales,  
Wilhelm Böllhoff GmbH & Co. KG

14:30 Uhr

Raum 5

#### Worldcafé Tisch 1

#### Rechtliche & organisatorische Herausforderungen

Moderation  
Martin Proszamer

Raum 6

14:30 Uhr

#### Worldcafé Tisch 2

#### Serviceverfügbarkeit & Kunden- anforderungen

Moderation  
Christian Klerner

Raum 7+8

14:30 Uhr

#### Worldcafé Tisch 3

#### 24/7 Service-Szenarien bis 2030

Moderation  
Carolin Bieberstein und  
Maximilian de Geus

15:45 Uhr

#### Ausstellerpräsentationen + Kaffeepause

16:10 Uhr

Plenum

#### Podiumsdiskussion

Christian Klerner, Innovation Coach, Martin Proszamer, WRS  
Carolin Bieberstein, AFSMI German Chapter e. V.,  
Maximilian de Geus, AFSMI German Chapter e. V.

17:00 Uhr

#### Get-Together mit Imbiss

Gelegenheit zum persönlichen Austausch

### 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**

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

