

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

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,
fieldux | Bauer + Kirch GmbH,
FINDIQ GmbH, Innosoft GmbH,
PARTSCLOUD GmbH,
SYSTECS Informationssysteme GmbH

10:50 Uhr

Ausstellerpräsentationen + Kaffeepause

11:40 Uhr

Service 24/6 weltweit – follow the sun

Lothar Jagelki, Director Global Remote
Service, HOMAG GmbH

Plenum

12:20 Uhr

Digitalisierung im Service

Daniel Brilovitsch, Sales,
Innosoft GmbH;
Tim Herding, Teamleiter Außendienst
Servicetechniker, Herding GmbH Filtertechnik

Raum 6

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

Raum 7+8

12:50 Uhr

Ausstellerpräsentationen + Mittagspause

13:50 Uhr

Einsatz von KI-Agenten zur Transformation des Kundenservice

Thomas Freudenmann, Geschäftsführender
Gesellschafter & CVO, EDI GmbH;
Marie-Sophie Maier, Geschäftsführerin,
Adelbert Haas GmbH

Raum 5

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 6

13:50 Uhr

Wissensmanagement im Service: Was im Arbeitsalltag wirklich funktioniert

Roman Golomidov, Mitgründer und
Vertriebsleiter, Credular GmbH;
Alexander Ferber, Leiter After Sales,
Wilhelm Böllhoff GmbH & Co. KG

Raum 7+8

14:30 Uhr

Worldcafé Tisch 1

Rechtliche & organisatorische Herausforderungen

Moderation
Martin Proszamer

Raum 5

14:30 Uhr

Worldcafé Tisch 2

Serviceverfügbarkeit & Kunden- anforderungen

Moderation
Christian Klerner

Raum 6

14:30 Uhr

Worldcafé Tisch 3

24/7 Service-Szenarien bis 2030

Moderation
Carolin Bieberstein und
Maximilian de Geus

Raum 7+8

15:45 Uhr

Ausstellerpräsentationen + Kaffeepause

16:10 Uhr

Podiumsdiskussion

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

Plenum

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

