

# 10. Serviceforum Region Stuttgart

## Service im Umbruch

Dienstag, 06.10.2026

8:30 bis 17:30 Uhr

GENO-Haus Stuttgart

Präsenzveranstaltung



**Wirtschaftsförderung  
Region Stuttgart**



ChatGPT

### Das Thema

Die Servicewelt befindet sich in einem tiefgreifenden Wandel. Kund\*innen erwarten heute nicht nur schnelle Reaktionszeiten, sondern ganzheitliche Lösungen entlang ihrer gesamten Customer Journey. Der Anspruch verschiebt sich von reiner Problemlösung hin zu proaktiver, datenbasierter Unterstützung. Diese soll jederzeit verfügbar, individuell zugeschnitten und nahtlos in bestehende Systeme integrierbar sein.

Technologische Entwicklungen wie künstliche Intelligenz, vernetzte Geräte und automatisierte Prozesse eröffnen neue Möglichkeiten, erhöhen jedoch zugleich die Komplexität. Unternehmen stehen vor der Aufgabe, Effizienz, Skalierbarkeit und Qualität in Einklang zu bringen, ohne dabei die Erwartungen an Transparenz und Sicherheit zu vernachlässigen.

Gleichzeitig verändern sich interne Strukturen. Service wird zunehmend zum strategischen Differenzierungsfaktor und erfordert neue Kompetenzen, flexible Organisationsmodelle und eine enge Verzahnung mit anderen Unternehmensbereichen. Der Faktor Mensch bleibt dabei zentral – sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite.

Was bedeutet dieser Umbruch konkret für Unternehmen? Welche Ansätze sind tragfähig, wo entstehen neue Spannungsfelder und wie lässt sich nachhaltiger Service gestalten? Klar ist: Standardlösungen greifen zu kurz. Gefragt sind praxistaugliche Strategien, die technologische Innovation mit operativer Umsetzbarkeit verbinden und langfristig Vertrauen schaffen.

### 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) fördert mit diesem Angebot den Dialog und den Erfahrungsaustausch zwischen Entscheidern\*innen im Servicegeschäft mittelständischer Unternehmen der Maschinenbau-Branche.

### Serviceforum Region Stuttgart



ChatGPT

### Rahmendaten und Anmeldung

#### Termin

Dienstag 06.10.2026

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 30.09.2026 möglich.

Bitte melden Sie sich an unter:

**10. Serviceforum Region Stuttgart**

### Das Programm

## Das Programm

08:30 Uhr

Eintreffen der Teilnehmenden  
(Kaffee und Brezeln)

09:00 Uhr

### Eröffnung

Martin Proszamer, Wirtschaftsförderung  
Region Stuttgart GmbH (WRS);  
Christian Klerner, Innovation Coach

09:15 Uhr

### Digitale Daten und der Mensch – wer führt eigentlich wen?

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

Plenum

09:50 Uhr

### Service neu denken: von reaktiv zu proaktiv – mit Digitalisierung & KI

Andrea Keller, Head of Services (Germany),  
TRUMPF Werkzeugmaschinen GmbH

10:25 Uhr

### 3-minütige Aussteller Pitches

Axians NEO Solutions & Technology GmbH,  
Credular GmbH,  
Empolis Information Management GmbH,  
FINDIQ GmbH,  
Innosoft GmbH,  
marillabax GmbH & Co.KG,  
Partscld GmbH

10:50 Uhr

### Ausstellerpräsentationen + Kaffeepause

11:25 Uhr

### Service im Wandel: Von Tradition zur Zukunft

Robert Keller, Director Global Service Operations & Excellence, Bizerba SE & Co. KG

Plenum

11:55 Uhr

### Worldcafé, eine Veranstaltung an 6 Tischen

Einführung und Moderation: Christian Klerner

Raum 5+6

**Tisch 1**  
KI, Automatisierung & Fachkräfte im Service

Raum 5+6

**Tisch 2**  
Service-Strategie & Organisation

Raum 5+6

**Tisch 3**  
Nachhaltigkeit & wirtschaftlicher Druck

Raum 5+6

**Tisch 4**  
Ersatzteile & Aftermarket-Geschäft

Raum 5+6

**Tisch 5**  
Technologie-Hype vs. reale Transformation

Raum 5+6

**Tisch 6**  
Geopolitik & internationale Märkte

13:30 Uhr

### Ausstellerpräsentationen + Mittagspause

14:25 Uhr

### Digitale Transformation im Service: Wie Ritter Energie den Wandel zu SAP S/4HANA Service und modernem Field Service Management meisterte

Stefan Westermayr, Leiter Consulting SAP EAM,  
Axians NEO Solutions & Technology GmbH;  
Jochen Stein, Bereichsleiter Technischer Service,  
Ritter Energie GmbH & Co. KG

Raum 5

14:25 Uhr

### Service neu erfinden: Wie Interflex den Umbruch als Chance genutzt hat

Marilla Bax, Chief Executive Officer & Sales,  
marillabax GmbH & Co. KG;  
Armin Grosch, Leader Operations &  
Customer Support,  
Interflex Datensysteme GmbH

Raum 6

14:25 Uhr

### Einfach selber machen: Service-Digitalisierung in Anwenderhand – Von einem Use Case zur wachsenden Plattform mit messbarem ROI

Roman Golomidov, Gründer – Kundenentwicklung & Partnernetzwerk, Credular GmbH;  
Margot Diekemper, Project Manager Service Applications, Benteler Maschinenbau GmbH

Raum 7+8

15:00 Uhr

### Ziel Höherer Service-Level: Wie Haver & Boecker mit KI-gestützter Ersatzteilplanung sein Service-Level neu denkt

Hannes Malczewski, Projektkoordinator,  
HAVER & BOECKER OHG;  
Benjamin Reichenecker, CEO,  
Partscld GmbH

Raum 5

15:00 Uhr

### Wissen, das wirkt: Erfolgsfaktoren für langfristige Akzeptanz im Wissensmanagement

Svenja Kreten, Senior Sales Manager,  
Empolis Information Management GmbH;  
Meik Köhring, Manager Qualification &  
Competence Management Global Sales &  
Service, HOMAG Group AG

Raum 6

15:00 Uhr

### Digitale Einsatzplanung und Zeiterfassung mit Innosoft (AMS)

Daniel Brilovitsch, Vertrieb,  
Innosoft GmbH;  
Marcel Lehn, Montageleitung,  
Aepli Metallbau AG

Raum 7+8

15:30 Uhr

### Ausstellerpräsentationen + Kaffeepause

16:00 Uhr

### Podiumsdiskussion

Andrea Keller, TRUMPF Werkzeugmaschinen GmbH;  
Dieter Schönfeld, AFSMI German Chapter e.V.;  
Robert Keller, Bizerba SE & Co. KG & Publikumsjoker;  
Christian Klerner, Innovation Coach

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



**Wirtschaftsförderung  
Region Stuttgart**

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Energie

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



**Cluster Automotive  
Region Stuttgart**