



Dienstleistungs-
forum 11. – 12.03.2020

Subscription – Vom Service-Level-Agreement zum Abo-Modell



www.dienstleistungsforum.de

Teilnehmerinformation





Die digitale Transformation ist in vollem Gange und viele Unternehmen nutzen bereits erfolgreich die Chance, datenbasiert und kundenzentriert sowohl Produkte, klassische Dienstleistungen als auch digitale Services zu integrieren. Ganz nach dem Motto: Weg von der Produktzentrierung hin zum Service- und Lösungsangebot.

Das 23. Aachener Dienstleistungsforum 2020 liefert als erste Fachveranstaltung Antworten auf Ihre Fragestellungen rund um das digitale, abobasierte Lösungsgeschäft in der Investitionsgüterindustrie. Gezeigt werden Potenziale, Herausforderungen und Best Practices im Aufbau digitaler Subscription- bzw. As-a-Service-Geschäftsmodelle.

Subscription – Vom Service-Level-Agreement zum Abo-Modell

Erleben Sie hochkarätige Referenten prominenter Unternehmen und vernetzen Sie sich mit den Experten. Diskutieren Sie mit Entscheidern aus dem Maschinen- und Anlagenbau, dem Service- und Softwaregeschäft und profitieren von dem einzigartigen Netzwerkcharakter unserer Veranstaltung.

In den interaktiven Erlebnisforen erlernen Sie die wichtigsten Grundlagen und Bausteine für die Entwicklung digitaler Lösungsangebote. Im Ausstellerforum informieren Sie sich zudem über die neuesten Trends, Produkte und Softwareangebote für ein erfolgreiches Dienstleistungsmanagement.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Schuh'.

Prof. Dr.-Ing. Günther Schuh
Direktor des FIR e. V. an der RWTH Aachen



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'V. Stich'.

Prof. Dr.-Ing. Volker Stich
Geschäftsführer des FIR e. V. an der RWTH Aachen



Key facts der Veranstaltung 2019



Referenten 2019:

- Erik Händler
Freier Wirtschaftsjournalist und Zukunftsforscher
- Dr. Christoph Jaschinski
Chief Sales Office, Leotec Holding BV & Co. KG
- Dr. Philipp Jussen
Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement
FIR e. V. an der RWTH Aachen
- Prof. Dr. Achim Kampker
Direktor, FIR e. V. an der RWTH Aachen
- Prof. Dr. Reiner Kurzhals
Gründer & Berater, Westphalia DataLab GmbH
- Stefan Petritsch
Global Business Segment Manager, AVL List GmbH
- Peter Rudzio
Managing Director, CLAAS Service and Parts GmbH
- Aljoscha Schlosser
Digital Innovation Manager,
BOGE KOMPRESSOREN Otto Boge GmbH & Co. KG
- Dr. David Schmedding
Leiter Customer Segment Management & Subscription
Business, Heidelberger Druckmaschinen AG
- Prof. Dr.-Ing. Volker Stich
Geschäftsführer, FIR e. V. an der RWTH Aachen
- Prof. Dr. Katja Windt
Mitglied der Geschäftsführung, SMS group GmbH

Inhalte und Zielgruppe des Aachener Dienstleistungsforums





» Das Dienstleistungsforum ist eine sehr abwechslungsreiche Veranstaltung und bietet zum Thema Service, Digitalisierung und Innovationen rund um die Dienstleistungen gute Möglichkeiten sich mit Kollegen anderer Unternehmen auszutauschen. «

Dr.-Ing. Jan Siegers
Head of Product Line Hardware Service
Scheidt & Bachmann GmbH





Das Aachener Dienstleistungsforum

Das Aachener Dienstleistungsforum bietet eine ideale Austauschplattform für Führungskräfte und andere Experten aus Unternehmen unterschiedlichster Branchen. Profitieren Sie von der Möglichkeit, die Trends und Entwicklungen im Bereich „Digitalisierung im Service“ mit gewohnt hochkarätigen Experten aus Industrie und Wissenschaft zu diskutieren sowie vom Erfahrungsaustausch mit fachkundigen Veranstaltungsteilnehmern zu den neuesten Technologien in der Dienstleistungsbranche.

Die Fachtagung

Das Aachener Dienstleistungsforum hat sich deutschlandweit zu einer der bedeutendsten Veranstaltungen im Bereich der industriellen Dienstleistungen und zu einer idealen Austauschplattform für Unternehmen jeder Größe entwickelt.

Mit der etablierten Kombination aus Fachtagung, Ausstellerforum und Erlebnisforum wenden wir uns an Fach- und Führungskräfte, die sich mit der Gestaltung und dem Management von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie beschäftigen. Gerade die neu geschaffenen Erlebnisforen erlauben die direkte Anwendung des Gelernten.

Die Erlebnisforen

Die Erlebnisforen sind interaktive Workshops und Fallstudien, die Smart Services erlebbar machen. Die Teilnehmer nehmen in Gruppen an beiden Veranstaltungstagen an einem sehr attraktiven Teil der Veranstaltung teil und erlernen, gemeinsam mit Moderatoren von etablierten Firmen, Methoden für die Entwicklung und Einführung von Smart Services.

Das Ausstellerforum

Das Ausstellerforum steht passend zum Thema der Fachtagung unter dem Schwerpunkt „Technologien für den Service“. Unternehmen, Verbände und Forschungsprojekte präsentieren technische Lösungen, die Sie bei der Umsetzung von Smart Services unterstützen. Den Ausstellern bieten wir eine renommierte Plattform, ihr Unternehmen, ihr Leistungsportfolio oder die Ergebnisse ihres Forschungsprojekts einem interessierten Publikum zu präsentieren. Aufgeschlossenen Forumsteilnehmern bietet sich dadurch die Möglichkeit, sich über den neuesten Stand der Technik zu informieren und sich individuell beraten zu lassen.

Die Abendveranstaltung

Die Abendveranstaltung findet in der UpTown Sky Lounge statt. Diese befindet sich direkt über dem Hotel INNSIDE. Exklusiv über den Dächern von Aachen bieten wir Ihnen in einem einzigartigen Ambiente die Möglichkeit, den Abend des ersten Veranstaltungstages entspannt ausklingen zu lassen. Sie dient dem Austausch zwischen Ausstellern, Referenten und Teilnehmern in angenehmer und eleganter Atmosphäre. Sie wird abgerundet durch die Verleihung des Innovationspreises der Walter-Eversheim-Stiftung.



Referenten (Auswahl):



Dr. Stefan Ebner
Manager Customer Engineering,
Machine Learning
[Google Ireland Limited](#)



Dr. Philipp Jussen
Head of SaaS & Digital Services
[Schaeffler Technologies AG & Co. KG](#)



Jana Frank
Bereichsleiterin
Dienstleistungsmanagement,
[FIR e. V. an der RWTH Aachen](#)



Prof. Dr. Volker Stich
Geschäftsführer,
[FIR e. V. an der RWTH Aachen](#)



Tobias Gaukstern
Vice President Business Unit
Industrial Analytics ,
[Weidmüller Interface
GmbH & Co. KG](#)



Marc Schlichtner
Portfolio Management Digital Health &
Principal Key Expert Product- Portfolio &
Innovation Management,
[Siemens Healthineers](#)



Jochen Katz
Director Product Marketing
[salesforce.com Germany GmbH](#)



Dr. Bernd Voelpel
Global Head of Smart Factory Group
[Leadec Holding BV & Co. KG](#)

» Ich komme gern zum Dienstleistungsforum, da ich dort nicht nur auf bekannte Gesichter treffe, sondern mein Netzwerk um interessante, neue Kontakte erweitern kann. Außerdem erhalte ich eigentlich immer mindestens einen Denkanstoß, den ich anschließend im Tagesgeschäft verfolgen und umsetzen kann. «

Frank Lagemann
Vorstand, GreenGate AG



11:30	Come-together & leichter Mittagssnack	
12:30	Begrüßung im Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus und Vortrag „Subscription Business Management im Industriegeschäft“ Jana Frank, Bereichsleiterin Dienstleistungsmanagement, Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, Geschäftsführer, FIR e. V. an der RWTH Aachen	
13:00	Impulsvortrag tbd.	
13:30	Macht ein Subskriptions-Modell Ihre Kunden und Ihr Unternehmen erfolgreicher? Best Practices & Learnings aus 20 Jahren SaaS. Jochen Katz , salesforce.com Germany GmbH	
14:00	Paneldiskussion: Subscription – Der Weg aus dem Software-as-a-Service Geschäft in die industrielle Produktion Paneldiskussion der bisherigen Redner	
14:30	Netzwerksession & Messebesuch	
15:30	ERLEBNISFOREN – RUNDE 1	
	Kundengruppenorientierte Service-Level-Entwicklung FIR e. V. an der RWTH Aachen Viessmann Deutschland GmbH	How to build „Customer Success Management“: Nachweisbarer Kundenerfolg als neue Zielgröße im Subscription Business FIR e. V. an der RWTH Aachen
	Dein Subscription Business in 90 min – Challenge accepted FIR e. V. an der RWTH Aachen Arbeitskreis „Subscription-Business“ des FIR	Customer Insights – Kunden verstehen und Leistungen konfigurieren Center Smart Services
17:00	Condition Monitoring als Enabler für das Wälzlager-Subskriptionsgeschäft Dr. Philipp Jussen, Schaeffler Technologies AG & Co. KG	
17:30	Erfolfsprinzipien im Automobil-Subskriptionsgeschäft Alexander Kaiser, Fleetpool Group & Nils Reimann, like2drive GmbH	
18:30	Wrap-Up des ersten Veranstaltungstages Jana Frank, FIR e. V. an der RWTH Aachen	
19:00	Sektempfang zur Abendveranstaltung in der UpTown Sky Lounge sowie Abendessen und Verleihung des Innovationspreises der Walter-Eversheim-Stiftung	

UpTown Sky Lounge, Sandkaulstraße 20, 52062 Aachen

» Für mich ist das Aachener Dienstleistungsforum ein fester Termin in meinem Kalender. Die Veranstaltung ist professionell organisiert und bringt mit spannenden Beiträgen immer wieder viele wertvolle Anregungen für die Praxis. «

Dr. Alexander Gogoll
Siemens AG

08:30	Come-together mit Besuch des Ausstellerforums	
08:50	Eröffnung des zweiten Veranstaltungstags Jana Frank, FIR e. V. an der RWTH Aachen	
09:00	Automated Machine Learning als technologischer Enabler für Subskriptionsmodelle Tobias Gaukstern, Weidmüller Interface GmbH & Co. KG	
09:30	Transformation eines industriellen Dienstleisters im Everything-as-a-Service Geschäft Dr. Bernd Voelpel, Leadec Holding BV & Co. KG	
10:00	Machine Learning for Product Subscription Dr. Stefan Ebener, Google Ireland Limited	
10:30	Paneldiskussion: Technologische Voraussetzungen für ein erfolgreiches Subskriptionsgeschäft Paneldiskussion der bisherigen Redner	
11:00	ERLEBNISFOREN – RUNDE 2	
	Kundengruppenorientierte Service-Level-Entwicklung FIR e. V. an der RWTH Aachen Viessmann Deutschland GmbH	How to build „Customer Success Management“: Nachweisbarer Kundenerfolg als neue Zielgröße im Subscription Business FIR e. V. an der RWTH Aachen
	Dein Subscription Business in 90 min – Challenge accepted FIR e. V. an der RWTH Aachen Arbeitskreis „Subscription-Business“ des FIR	Customer Insights – Kunden verstehen und Leistungen konfigurieren Center Smart Services
12:30	Mittagspause, Netzwerksession & Messebesuch	
14:00	Impulsvortrag tbd.	
14:30	Vermietest Du noch, oder subscribst du schon? Marc Schlichtner, Siemens Healthineers	
15:00	Wrap-Up des ersten Veranstaltungstages Jana Frank, FIR e. V. an der RWTH Aachen	
15:30	Ende des 23. Aachener Dienstleistungsforums	

» Das Dienstleistungsforum bietet den berühmten Blick über den Tellerrand. Hier werden sowohl zukünftige Trends für den Servicestandort Deutschland diskutiert als auch Ideen und Anregungen vermittelt, die ich in meinem Tagesgeschäft anwenden kann. «

Norman Barnekow
 Director Aircraft Engineering
 Lufthansa Technik AG





Aussteller 2020

(Stand: 29.01.2020)



billwerk GmbH
billwerk.com



Center Smart Services
center-smart-services.com



FIR e. V. an der RWTH Aachen
fir.rwth-aachen.de



Kundendienst-Verband Deutschland e.V.
kvd.de



LogObject AG
logobject.ch



Nitrobox GmbH
nitrobox.de



oculavis GmbH
oculavis.de



Pay-Per-X
de.pay-per-x.com

Öffnungszeiten
Ausstellerforum

Mittwoch, 11. März 2020
11:30 – 18:00 Uhr

Donnerstag, 12. März 2020
8:30 – 15:00 Uhr

Messtalk: Mittwoch, 11. März 2020 ab 14:30 Uhr

Das Cluster Smart Logistik ist eine einmalige Forschungs-, Entwicklungs- und Netzwerkumgebung rund um die Themen der IT-gestützten Betriebsorganisation. Dort wird durch die Zusammenarbeit von Hochschule und Industrie die Theorie zielgerichtet in die Praxis überführt. Clusterleiter ist Professor Dr. Volker Stich, gleichzeitig Geschäftsführer des FIR, welches als branchenübergreifende Forschungseinrichtung betriebliche Prozesse in den Bereichen Produktionsmanagement, Dienstleistungsmanagement, Business-Transformation und Informationsmanagement untersucht und optimiert.

Das Clustergebäude Smart Logistik ist Bestandteil des neuen Hochschulareals „RWTH Aachen Campus“. Der Neubau aus 2013 ist repräsentativ und doch persönlich.

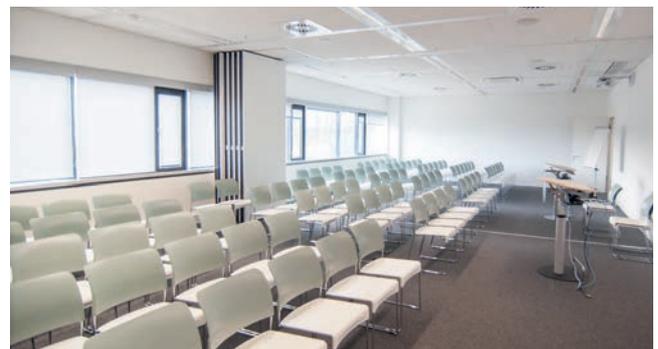


Herzstück des Clusters Smart Logistik ist die innovative Forschungsumgebung, bestehend aus Innovation-Labs und der Demonstrationsfabrik Aachen sowie großzügig angelegten Konferenz- und Networkingflächen im Inneren des Gebäudes. Die Innovation-Labs bieten eine einzigartige Testumgebung zur schnellen Konzeptionierung und Umsetzung digital getriebener Modelle verschiedenster Technologiekonzepte. In der Demonstrationsfabrik lassen sich prototypische Anwendungen auf einer Fläche von rund 1.600 m² verwirklichen. Durch die reale Produktionsumgebung mit der verknüpften Forschungsinfrastruktur wird der Wandel der vierten industriellen Revolution erlebbar.



Die Ausstellungsfläche

Das lichtdurchflutete Atrium des Clustergebäudes fungiert als Ausstellungsfläche. Dort finden ca. 15 Aussteller Platz.



Die Tagungsräume

Die Tagungsräume bieten Platz für bis zu 200 Personen und umgeben die zentrale Ausstellungsfläche.

Kontakt



Lennard Holst
Telefon: +49 241 47705-206



Christian Holper
Telefon: +49 241 47705-226

Bei Fragen kontaktieren Sie uns gerne persönlich oder über die folgende funktionale E-Mail-Adresse dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de.

Veranstaltungsgebühren

**Ausstellerforum, Fachtagung
inkl. Abendveranstaltung:**

635,00 EUR (Frühbuchertarif bis inkl. 11.02.2020)
danach 795,00 EUR.

**Vorjahresteilnehmer, Mitglieder des FIR e. V.
und des KVD e. V.:**

635 EUR

Alle Preise zzgl. USt



Anmeldung

Einfach online anmelden unter:

anmeldung.dienstleistungsforum.de

Aktuelle Informationen finden Sie auf: dienstleistungsforum.de

[#DLForum](https://twitter.com/DLForum)

[#DLForum2020](https://twitter.com/DLForum2020)

be prepared...

be connected...

Netzwerk für Fortschritt, Innovation und Nachhaltigkeit

be FIR e. V.

Mitglied werden. Vorteile nutzen.



FIR e. V. – Jetzt Mitglied werden!

Weitere Informationen und
Mitgliedsantrag:
firev.fir.de

Fortschritt braucht Netzwerke

Stellen Sie die Weichen für den Erfolg von morgen. Profitieren Sie vom interdisziplinären Austausch, dem Zugang zu aktuellem Expertenwissen und zahlreichen Vergünstigungen, z. B. Veranstaltungsrabatten, regelmäßigen Informationen zu neuesten Forschungsergebnissen und der Beteiligung an Projekten.

Als Mitglied des FIR e. V. nutzen Sie alle Vorteile eines aktiven Netzwerks mit Vertretern aus Industrie, Forschung, Politik und Verbänden und das zu günstigen Beiträgen ab 50,- Euro p. a. für die Einzel-, ab 100,- Euro p. a. für die Firmenmitgliedschaft.



FIR e. V. an der RWTH Aachen
Campus-Boulevard 55
52074 Aachen
Telefon: +49 241 47705-0
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: info@fir.rwth-aachen.de
Internet: www.fir.rwth-aachen.de