



Dienstleistungs-
forum 16.03.2022

Subscription-Journey – Erfolgreich vom
Produkt- zum digitalen Lösungsanbieter



Teilnahme-Information

FÜR ALLE KOSTENFREI – FÜR NIEMAND UMSONST

Der persönliche Austausch zwischen Teilnehmer:innen und Referent:innen liegt uns besonders am Herzen. Mit Ihrer digitalen Teilnahme verfolgen Sie die gesamte Veranstaltung im Livestream, beteiligen sich an unseren virtuellen Touren oder netzwerken digital mit den anderen Teilnehmer:innen.



Gefällt i4.0 mc und 38 weitere Personen

16. MÄRZ 2021



Dr. Jana Frank • 1.

Driving New Business Models @Henkel Adhesive Technologies
1 Jahr • Bearbeitet •

Das Studio steht und der Countdown läuft. Nur noch wenige Stunden bis wir Sie am 10. und 11. März zu unserem **24. Aachener Dienstleistungsforum | Digital und kostenfrei** live aus Aachen begrüßen.

Freuen Sie sich auf ein TOP-Programm und vertiefen Sie Ihr Wissen auf Deutschlands zentraler Fachveranstaltung rund um industrielle Subscription-Geschäftsmodelle.



Center Smart Services und 10 weitere Pers...

Sie und 128 weitere Personen

5 Kommentare



Doris Plaschke • 2.

10 Monate (bearbeitet) •

Marketing Excellence B2B – Digital Sales & Marketing – Industry 4.0 – Di...

Großartige Veranstaltung!

Gefällt mir • 1 | Antworten



Peter Martin • 2.

11 Monate (bearbeitet) •

Geschäftsleiter / Business Manager Global Lifetime Service bei Interroll ...

Vielen Dank an alle vom **FIR an der RWTH Aachen** und ein großes Lob an die tolle Organisation mit perfekter Technik. Es war das erste reibungslose Digitalevent, das ich erlebt habe und ich habe aus den Beiträgen viele Anregungen mitgenommen. Ich freue mich schon auf alles, was vom FIR noch kommt!

Gefällt mir • 1 | Antworten

Steht bei Ihnen der Kunde im Mittelpunkt – und damit womöglich im Weg? Wird in Ihrem Unternehmen Kundenorientierung gepredigt und, Hand aufs Herz, wird diese wirklich gelebt?

Willkommen zum 25. Aachener Dienstleistungsforum, Deutschlands bedeutendster Innovationsveranstaltung zu den Themen „Service-Excellence“, „digitale Produkte“ und „Subscription-Geschäftsmodelle“ in der produzierenden Industrie.

Verantwortliche für den Service, das Digitalgeschäft oder den Aufbau neuer Geschäftsmodelle, erfahren hier, wie Sie den Weg vom Produkt- zum Lösungsanbieter erfolgreich beschreiten.

Die Herausforderung

In Zeiten, in denen es immer wichtiger wird, individuell auf den einzelnen Kunden einzugehen und gemeinsam mit diesem zu lernen, konzentrieren sich viele industrielle Unternehmen noch immer stark darauf, ihre physischen Produkte weiterzuentwickeln.

Die Lösung

Innovative, digitale Geschäftsmodelle ermöglichen es, den Kunden sowie seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt zu stellen, auf ihn zugeschnittene, digitale Lösungen kontinuierlich anzubieten, damit langfristig wiederkehrende Erträge zu erwirtschaften.

Auf der sog. Subscription-Journey gibt es drei zentrale Entwicklungsstufen, die in vielen strategischen Überlegungen leider oft vergessen werden:

1. Service-Excellence:

Ein effizientes, industrielles Servicegeschäft ist das A und O für neue Geschäftsmodelle in der produzierenden Industrie.

Dazu gehört zunächst ein strukturiertes Service-Portfolio. Einfache und verständliche Service-Level-Agreements sind die Grundlage für den Einstieg in das Geschäft mit wiederkehrenden Leistungen bzw. Erträgen. Ebenso wichtig im Sinne der Nachhaltigkeit ist der Einsatz von Remote-Services.

2. Digitale Produkte:

Digitale Produkte, d.h. Apps zur Steigerung der Betriebseffizienz, digitale Kundenportale bzw. Plattformen zur Interaktion, bieten Kunden gänzlich neue Möglichkeiten, die eigene Wertschöpfung zu optimieren.

Doch stellen bereits das Pricing und der Vertrieb einzelner digitaler Produkte Anbieter vor große Herausforderungen. Unternehmen müssen geeignete Strategien, Methoden und Fähigkeiten entwickeln, um den Wert neuer Leistungsangebote und Geschäftsmodelle zu quantifizieren, zu kommunizieren und am Ende beim Kunden zu realisieren.

3. Subscription:

Wenn das physische Produkt, Service und digitale Produkte zu einer ganzheitlichen Lösung kombiniert werden, die dem Kunden einen einzigartigen, neuen Mehrwert bietet, ist die Rede von industrieller Subscription.

Durch die Kopplung der Ertragsmetriken an die Nutzung oder den Output des Kernprodukts partizipiert der Subscription-Anbieter direkt am Kundenerfolg und wird dadurch motiviert, sein Angebot fortlaufend zu verbessern.

Subscription-Geschäftsmodelle sind daher oft ein strategisches Entwicklungsziel, auf dessen Weg es einige Fallstricke und Fehler zu vermeiden gilt.

Das Aachener Dienstleistungsforum 2022

Erfahren Sie in zahlreichen Fachvorträgen namhafter Industrie- und Technologieunternehmen alles über konkrete Erfolgsprinzipien und zu vermeidende Fehler. Erlernen Sie in Deep-Dive Sessions spezifische Methoden, um Ihr Service- und Digitalgeschäft weiterzuentwickeln. Wir freuen uns auf Sie.




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




Lennard Holst
Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement
FIR e. V. an der RWTH Aachen




Maximilian Schacht
Centerleiter
Center Smart Services



Das Aachener Dienstleistungsforum

Das Aachener Dienstleistungsforum ist Deutschlands größte Service-Innovationsveranstaltung zu den Themen „Service-Excellence“, „Digitale Produkte“ und „Subscription-Geschäftsmodelle“ in der produzierenden Industrie. Führungskräfte und andere Expert:innen aus Unternehmen unterschiedlicher Branchen profitieren von der Diskussion mit hochkarätigen Expert:innen aus Industrie und Wissenschaft zu Trends und Entwicklungen im Bereich „Digitalisierung im Service“ sowie vom Erfahrungsaustausch mit fachkundigen Veranstaltungsteilnehmer:innen zu den neuesten Technologien in der Dienstleistungsbranche.

Kommen Sie mit auf eine spannende Reise vom reinen Produktproduzenten bis hin zum digitalen Lösungsanbieter. Erleben Sie ausgewählte Referent:innen und faszinierende Deep-dive Sessions während der Fachtagung sowie interessante Lösungsanbieter innerhalb der Partnerpitches.

Die Fachtagung

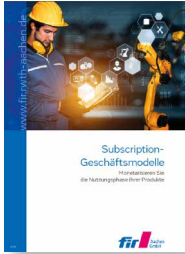
Das Aachener Dienstleistungsforum hat sich deutschlandweit zu einer der bedeutendsten Veranstaltungen im Bereich der industriellen Dienstleistungen und zu einer idealen Austauschplattform für Unternehmen jeder Größe entwickelt.

Mit der Kombination aus Fachtagung, Deep-dive Sessions und Partner-Pitches wenden wir uns an Fach- und Führungskräfte, die sich mit der Gestaltung und dem Management von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie beschäftigen.

Inhalte und Zielgruppe des Aachener Dienstleistungsforums



Aktuelle Publikationen



Subscription-Geschäftsmodelle

Monetarisieren Sie die Nutzungsphase Ihrer Produkte

» [zum PDF](#)



Pricing digitaler Produkte

Von der Lösung für den Kunden zum wertorientierten Erlösmodell

» [zum PDF](#)



Portfoliomanagement im Service

So optimieren Sie Ihr Leistungsangebot

» [zum PDF](#)



Customer-Journey-Design

Den Kundenprozess aus Kundensicht gestalten

» [zum PDF](#)



Dienstleistungswende –

neue Chancen für den Standort Deutschland

» [zum PDF](#)



Roadmap Smart Maintenance

Zukunft der Instandhaltung

» [zum PDF](#)



Expert-Paper „Aachener Subscription-Business“

Monetarisieren Sie die Nutzungsphase Ihrer Produkte. Die sechs Erfolgsprinzipien

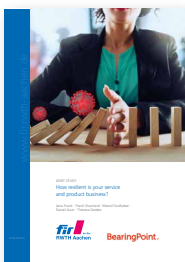
» [zum PDF](#)



Whitepaper „Digitale Geschäftsmodelle in der produzierenden Industrie“

Status quo der Industrie – von digitalisierten Prozessen bis zu digitalen Geschäftsmodellen

» [zum PDF](#)



Whitepaper „How resilient is your service and product business?“

» [zum PDF](#)



TrendRadar „Fakten und Trends im Service“

» [zum PDF](#)



Alle Publikationen finden Sie online unter:

» whitepaper.fir.de



Lennard Holst,
FIR e. V. an der
RWTH Aachen



Maximilian Schacht,
Center Smart Services

– Deep-Dive Session I –

Champion oder Amateur: Lässt sich Service-Exzellenz messen?

You can't manage what you can't measure – das zentrale Problem auf dem Weg zu maximaler Service-Exzellenz.

Wir zeigen Ihnen einen neuen, erfolgreichen Ansatz, um den Reifegrad Ihrer Serviceorganisation systematisch zu quantifizieren und mit den Service-Champions (bzw. bei verteilten Service-Hubs diese auch untereinander) zu vergleichen.

Denn NUR durch eine Reifegradmessung können gezielt Maßnahmen zur Verbesserung der Service-Exzellenz abgeleitet und umgesetzt werden.

Redner:

Lennard Holst,
FIR e. V. an der RWTH Aachen

Maximilian Schacht,
Center Smart Services

– Deep-Dive Session II –

Vertriebsgestaltung für digitale Produkte produzierender Unternehmen

Die Erwartungen der Unternehmen an digitale Produkte sind groß. Einerseits sollen sie durch neue Nutzenversprechen und Leistungssteigerungen bestehende Kunden binden, andererseits bilden sie die Wachstumsgrundlage für neue Geschäftsfelder.

Unternehmen, die für den Vertrieb auf klassische Prozesse, Rollen und Methoden zurückgreifen, erkennen jedoch schnell, dass der Vertrieb digitaler Produkte neue Anforderungen an sie stellt. Lernen Sie, diesen Herausforderungen systematisch zu begegnen und Ihre digitalen Produkte erfolgreich am Markt zu platzieren.

Redner:

Maximilian Schacht,
Center Smart Services

– Deep-Dive Session III –

Green-Service-Business als Chance für Profit & Wachstum?

- Wie nachhaltig ist mein Servicegeschäft wirklich?
- Was genau sind der Foot- und Handprint meines Servicegeschäfts,
- und warum sollte die aktuelle Nachhaltigkeitsdebatte genau im industriellen Service anfangen?

Antworten gibt's hier!

Redner:

Lennard Holst,
FIR e. V. an der RWTH Aachen

09:00 Begrüßung & Moderation des Tages
Lennard Holst, FIR e. V. an der RWTH Aachen
Maximilian Schacht, Center Smart Services

09:05 Impulsvortrag: Eine Reise durch die Zeit des Service
Lennard Holst, FIR e. V. an der RWTH Aachen
Maximilian Schacht, Center Smart Services

1. Service-Excellence

09:35 Service Excellence bei FANUC in Europa
Rolf Urban, FANUC Europe GmbH

10:15 Von den Servicegrundlagen zum ersten Mietmodell – die Servicereise bei PAUL WOLFF
Frederick Birtel, PAUL WOLFF GmbH

10:45 Vortrag zum Thema „Remote Service“

11:15 Champion oder Amateur: Lässt sich Service-Exzellenz messen?
– Deep-Dive Session I –
Lennard Holst, FIR e. V. an der RWTH Aachen

2. Digitale Produkte

11:45 Vortrag zum Thema „Zukunftsstrategie für digitale Produkte“

12:15 Mittagspause
alternativ: Virtuelle Führung

13:00 Den Kunden im Fokus, das Pricing im Blick – Wie digitale Produkte Wert schaffen
Natalie Schnippering, Danfoss A/S

13:30 Auf dem Weg zum „Digital Service Sales“
Birgit Königsheim, Schneider Electric GmbH
Jochen Sadlers, Schneider Electric GmbH

14:00 Insights doubleSlash Net-Business GmbH

14:10 Vertriebsgestaltung für digitale Produkte produzierender Unternehmen
– Deep-Dive Session II –
Maximilian Schacht, Center Smart Services

**Nutzen Sie die Möglichkeit und werden Sie
Konsortialpartner im Innovationsprojekt**



Vertriebsexzellenz für digitale Produkte & Services

» [zum Innovationsprojekt](#)



Great organization and forum!
Anselm Schoenmakers

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

3. Subscription

14:40 Kleben-as-a-Service. Fügt sich jedes Produkt in das neue Geschäftsmodell?

Dr. Kourrosh Bahrami, Henkel AG & Co. KGaA
Dr.-Ing. Jana Frank, Henkel AG & Co. KGaA

15:10 Insights CHG Meridian Industrial Solutions GmbH

15:20 Subscription-Expertise

15:50 Insights billwerk GmbH

16:00 Business-Enabler und Vertriebskatalysator – die neue Rolle der Industrieversicherung in Subscription-Modellen

Dr. Andre Knoerchen, Munich RE
Manuel Zimmermann, Funk Gruppe

16:25 Fit4Green: Green-Service-Business als Chance für Profit & Wachstum? – Deep-Dive Session III –

Lennard Holst, FIR e. V. an der RWTH Aachen

16:55 Wrap-up der Veranstaltung & Ausblick

Lennard Holst, FIR e. V. an der RWTH Aachen
Maximilian Schacht, Center Smart Services

17:00 Ende des 25. Aachener Dienstleistungsforums



Dr. Kourosh Bahrami

Corporate Vice President,
General Manufacturing and
Maintenance New Business Models
Henkel AG & Co. KGaA



Frederick Birtel

Leiter Service
PAUL WOLFF GmbH



Dr.-Ing. Jana Frank

Global Business Development –
New Business Models
Henkel AG & Co. KGaA



Lennard Holst

Bereichsleiter
Dienstleistungsmanagement
FIR e. V. an der RWTH Aachen



Dr. Andre Knoerchen

Head of New Tech Underwriting
Munich RE



Birgit Königsheim

Vice President Service DACH
Schneider Electric GmbH



Jochen Sadlers

Director Marketing,
BizDev & Partner
Schneider Electric GmbH



Maximilian Schacht

Centerleiter
Center Smart Services



Natalie Schnippering

Head of Digital Services
Danfoss A/S



Rolf Urban

Business Development Manager
FANUC Europe GmbH



Manuel Zimmermann

Manager Beyond Insurance
Funk Gruppe

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



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.

Prof. Dr. Ing. Alexander Gogoll

@Namensvetter in MUC – super Vortrag, sehr hilfreiche Gedanken und Einsichten!

Dr. Ulrich Sander

Arbeitskreise zum Erfahrungsaustausch zu aktuellen Themen

„Instandhaltung in der Euregio“

» ak-ih.net



„Subscription-Business-Management“

» ak-sbm.net



„Service-Business“

» ak-sb.net



Namhafte Keyplayer der Branche präsentierten sich als Partner des Dienstleistungsforums 2022 und stellen den Teilnehmenden ihr Unternehmen und ihr Leistungsportfolio vor. Die Teilnehmer:innen informieren sich bei Unternehmens-Pitches und in individuellen Online-Besprechungsräumen unserer Partner über Produkte, Software und Lösungen zur Umsetzung von Smart Services und Subscription. Sie tauschen sich aus zu ihren individuellen Fragestellungen und lassen sich beraten.

Sie wollen Ihr Leistungsangebot als Partner des 25. Aachener Dienstleistungsforums einem breiten Fachpublikum aus dem Maschinen- und Anlagenbau vorstellen? In unserer Partnerbroschüre finden Sie Informationen zu den Möglichkeiten einer Beteiligung. Sehr gerne erörtern wir Ihre Optionen auch persönlich mit Ihnen.

EXCLUSIVE-Partner



BASIC-Partner



VERANSTALTUNGSPARTNER



Medienpartner





Daniela Müller
☎ +49 241 47705-219



Florian Schuldt
☎ +49 241 47705-227

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



Anmeldung

Einfach kostenfrei online anmelden unter:

anmeldung.dienstleistungsforum.de

Aktuelle Informationen finden Sie auf: dienstleistungsforum.de



Folgen Sie uns

facebook.fir.de instagram.fir.de linkedin.fir.de twitter.fir.de youtube.fir.de xing.fir.de

#DLForum #DLForum2022

RWTH-Zertifikatskurse – Fit für die Herausforderungen von morgen



Zertifikatskurs „Chief Maintenance Manager“

» [zu den Details und der Anmeldung](#)



Zertifikatskurs „Chief Service Manager“

» [zu den Details und der Anmeldung](#)



Zertifikatskurs „Digital Product Manager“

» [zu den Details und der Anmeldung](#)

Weitere Informationen und weitere Veranstaltungen finden Sie online unter:

» smart-logistik-academy.com



be prepared... be connected

Fortschritt braucht Netzwerke



Verbindung mit Mehrwert

Fortschritt braucht Netzwerke

Profitieren Sie von der Motivation einer breit aufgestellten Community, der besonderen Nähe zum FIR und vielen Exklusivleistungen.

Halten Sie aktuelle Forschungsergebnisse und Trends im Blick, lernen Sie von Herausforderungen und Lösungen der Mitglieder, nutzen Sie Vergünstigungen und Angebote.

Neu 2022

FIR e.V.-Forum

Die exklusive Kommunikations- und Informationsplattform des FIR e. V. – jetzt registrieren:
www.fir-forum.de

FIR e. V. –
Jetzt Mitglied werden!

Weitere Informationen und Mitgliedsantrag:
firev.fir.de

