

Programm



Dienstleistungs-
forum 16.03.2022



CENTER
SMART SERVICES

Grußwort

Liebe Gäste des 25. Aachener Dienstleistungsforums,
herzlich willkommen zu Deutschlands bedeutendster Service-Innovationsveranstaltung. Wir freuen uns, heute gemeinsam mit Ihnen auf die Reise zu gehen, die „Subscription-Journey – Erfolgreich vom Produkt- zum digitalen Lösungsanbieter“.

Erfahren Sie, wie Sie sicher vom Produkt- zum digitalen Lösungsanbieter navigieren. Es erwarten Sie spannende Insights in die drei zentralen Entwicklungsstufen dieses Wegs.

Service-Excellence: Herausragende Serviceleistungen sind entscheidend für eine hohe Zufriedenheit der Kunden. Ein gut strukturiertes Serviceportfolio mit klaren, am Kundenbedarf orientierten Service-Level-Agreements vereinfacht den Einstieg und sichert langfristige Erträge.

Digitale Produkte: Apps, Plattformen und Kundenportale bieten hervorragende Aussichten für zukünftiges Wachstum. Unternehmen müssen geeignete Strategien, Methoden und Fähigkeiten entwickeln, um den Wert digitaler Leistungsangebote zu quantifizieren, zu argumentieren und erfolgreich beim Kunden zu realisieren.

Subscription: Industrielle Subscriptions sind das strategische Ziel auf dem Weg zum digitalen Lösungsanbieter. Im Mittelpunkt steht nicht mehr das Produkt, sondern der Kunde. Je besser Anbieter ihr Wissen über das Kundenverhalten in eine permanente Leistungssteigerung beim Kunden überführen können, umso mehr profitieren sie in Form von kontinuierlich wachsenden Erträgen.

Wir freuen uns, Ihnen diese Erfolgsprinzipien im Rahmen eines hochkarätig besetzten Programms vorzustellen. Erfahren Sie, was wichtig ist, welche Hürden es beim Aufbau zu überwinden gilt und welche Produkte und Lösungen Sie, bei der Erreichung Ihres Ziels unterstützen. Nutzen Sie auch die Gelegenheit, sich im Chat mit unseren Expert:innen und den weiteren Teilnehmer:innen des Aachener Dienstleistungsforums auszutauschen.

Wir freuen uns, dass Sie heute dabei sind und wünschen Ihnen eine inspirierende Veranstaltung mit vielen Impulsen für Ihre Weiterentwicklung vom Produkt- zum digitalen Lösungsanbieter.

Herzliche Grüße



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
Leiter
Center Smart Services

Auf einen Blick

FIR e. V. an der RWTH Aachen	3
Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus	5
Programm am 16. März 2022	8
Vorträge im Detail	9
Unsere EXCLUSIVE-Partner 2022	14
Unsere BASIC-Partner 2022	19

Kennen Sie schon unseren Newsletter „FIR-Flash“?

Aktuelle Neuigkeiten aus dem FIR,
dem Cluster Smart Logistik und dessen Centern
auf dem RWTH Aachen Campus.



Jetzt anmelden:
anmeldung.fir-flash.de

FIR e. V. an der RWTH Aachen

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation, Informationslogistik und Unternehmens-IT.

Das Institut forscht, qualifiziert, lehrt und begleitet in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Business-Transformation, Informationsmanagement und Produktionsmanagement.

Mit der Erforschung, der Entwicklung und dem Transfer innovativer Lösungen leistet das FIR einen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Dies erfolgt in der geeigneten Infrastruktur des Clusters Smart Logistik zur experimentellen Organisationsforschung methodisch fundiert, wissenschaftlich rigoros und unter direkter Beteiligung von Experten aus der Wirtschaft. Im Zentrum unserer Betrachtung liegen konkrete industrielle Anwendungsfälle.

Knowledge-Base des FIR

Ob Subscription, 5G oder Blockchain:
Die Knowledge-Base auf www.fir.rwth-aachen.de
bündelt alle Informationen des FIR zu aktuellen Trendthemen der Digitalisierung und Vernetzung.

5G

5g.fir.de

Kontakt: 5g@fir.rwth-aachen.de

As-a-Service-Geschäftsmodelle

knowledge-base.fir.de

Kontakt: Lennard.Holst@fir.rwth-aachen.de

Blockchain

blockchain.fir.de

Kontakt: blockchain@fir.rwth-aachen.de

Design-Thinking

knowledge-base.fir.de

Kontakt: Ruben.Conrad@fir.rwth-aachen.de

Digital-Architecture-Management

adam.fir.de

Kontakt: adam@fir.rwth-aachen.de

Industrie 4.0

knowledge-base.fir.de

Künstliche Intelligenz

kuenstliche-intelligenz.fir.de

Kontakt: kuenstliche-intelligenz@fir.rwth-aachen.de

Machine-Learning

knowledge-base.fir.de

Smart Work

aachener-smart-work.de

Kontakt: Roman.Senderek@fir.rwth-aachen.de

Process-Mining

process-mining.fir.de

Kontakt: process-mining@fir.rwth-aachen.de

Robotic-Process-Automation

knowledge-base.fir.de

Kontakt: Rafael.Goetzen@fir.rwth-aachen.de

Subscription

subscription.fir.de

Kontakt: subscription@fir.rwth-aachen.de



be prepared... be connected



Profitieren Sie von der Motivation einer breit aufgestellten Community. Halten Sie aktuelle Forschungsergebnisse und Trends im Blick, lernen Sie von Herausforderungen und Lösungen der Mitglieder, nutzen Sie

Vergünstigungen und Angebote. Kommen Sie ins FIR e. V.-Forum, der neuen Online-Kommunikations- und Informationsplattform des FIR e. V. für Mitglieder.



Werden Sie Mitglied im FIR e.V. –
Informationen und Mitgliedsantrag:
firev.fir.de

fir  an der
RWTH Aachen

Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus

Mit dem RWTH Aachen Campus wird Unternehmen die Möglichkeit geboten – durch Immatrikulation und eine mögliche Ansiedlung – die Kooperation mit der Forschung zu intensivieren und so Synergieeffekte zu erschließen. Seit 2010 leitet der Geschäftsführer des FIR, Professor Volker Stich, das Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus. Zielsetzung des Clusters Smart Logistik ist es, komplexe Zusammenhänge der Logistik erleb- und erforschbar zu machen. Ausgerichtet auf eine völlig neue Form der intensiven Vor-Ort-Zusammenarbeit zwischen Forschung und Industrie, werden im Cluster Smart Logistik komplexe Wertschöpfungsketten aus einer ganzheitlichen Perspektive beleuchtet. Dazu werden die Gesamtheit der inner- und überbetrieblichen Waren- und Informationsflüsse sowie der Austausch von Dienstleistungen betrachtet.



Formen der Zusammenarbeit

Die Kooperation im Cluster Smart Logistik erfolgt durch die Bereitstellung von Arbeitsflächen, von kooperationsbezogener Forschungsinfrastruktur und durch die Ansiedlung von Partnern aus verschiedenen Stufen der logistischen Wertschöpfungskette, die gemeinsam in Projekten arbeiten, zukünftige Herausforderungen identifizieren und Lösungen entwickeln. Um die Zusammenarbeit zwischen den Clustermitgliedern zu ermöglichen, wird eine bauliche Infrastruktur zur Verfügung gestellt.

Die Forschungsinfrastruktur besteht aus drei Innovationslaboren (Innovation-Labs) und einer realen Produktion in der Demonstrationsfabrik, in der marktfähige Produkte in Vorserie hergestellt werden. In dieser einzigartigen Demonstrationsumgebung werden damit die logistischen Effekte in realitätsnahen und integrierten Produktions- und IT-Umgebungen anfass- und erlebbar.

Bleiben Sie im Gespräch

Beste Bedingungen für Ihre Events – digital, hybrid oder vor Ort

Rücken Sie Ihr Unternehmen ins Zentrum der Aufmerksamkeit: Unser Konferenzzentrum bietet Ihnen optimale Bedingungen. Ob Fachtagung, Seminar, Workshop, Schulung, Hauptversammlung oder Besprechung, ob virtuell, hybrid oder vor Ort – wir stellen nicht nur Räume, Logistik und Technik bereit, sondern planen, beraten, gestalten und sorgen für die professionelle Umsetzung Ihrer Veranstaltung. Ihre Ziele halten wir dabei stets im Blick.

Im Konferenzzentrum garantieren wir jederzeit die Einhaltung der aktuellen Abstands- und Hygienevorschriften.

Unsere Kompetenzen für den Erfolg Ihrer Veranstaltung

- Beratung, Konzeption und Planung
- Projekt- und Teilnehmermanagement
- Marketing-Services
- Programmgestaltung
- Moderatorencoaching
- Konferenzmanagement und Veranstaltungssupport
- Setup von Räumlichkeiten und Technik
- Konferenzgetränke und Catering
- Stets aktuelles Hygienekonzept
- Schlüsselfertiger Full-Service oder Teilleistung

Sie wollen mehr erfahren? Sprechen Sie uns an:

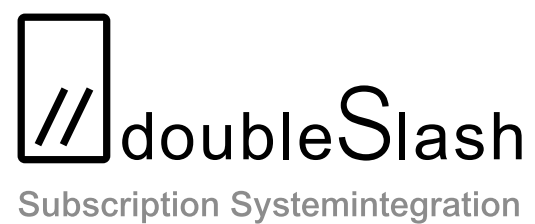
Ralf Bigge und das Serviceteam

E-Mail: service@eice-aachen.de | Tel.: +49 241 47705-602 oder -604



Partner 2022

EXCLUSIVE-PARTNER



BASIC-PARTNER



VERANSTALTUNGSPARTNER



MEDIENPARTNER



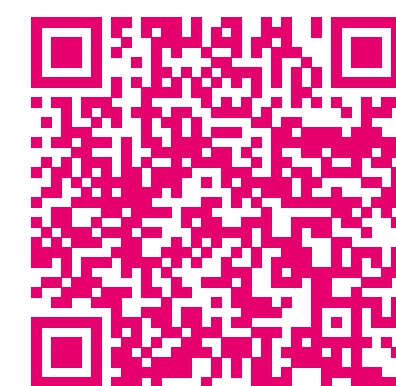
HIER

könnte Ihre Anzeige stehen!

Industrie · Forschung · Management

Aktuelles rund um

Digitalisierung & Industrie 4.0



udz-mediadaten.fir.de

Weitere Fragen?

Julia Quack van Wersch · Kommunikationsmanagement · Tel.: +49 241 47705-158

E-Mail: UdZTeam@fir.rwth-aachen.de · udz-mediadaten.fir.de

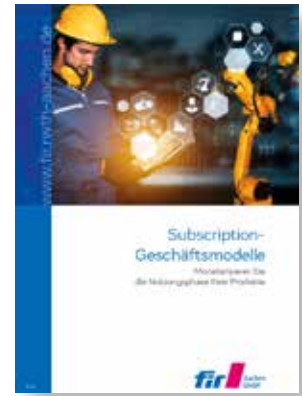
FIR e. V. an der RWTH Aachen · Campus-Boulevard 55 · 52074 Aachen



Aktuelle Publikationen

Alle Publikationen finden Sie online unter:

» whitepaper.fir.de



Subscription-Geschäftsmodelle
Monetarisieren Sie die Nutzungsphase Ihrer Produkte

» [zum PDF](#)



Pricing digitaler Produkte
Von der Lösung für den Kunden zum wertorientierten Erlösmodell

» [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](#)



Portfoliomanagement im Service
So optimieren Sie Ihr Leistungsangebot

» [zum PDF](#)



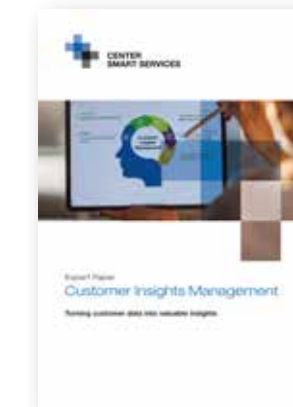
Customer-Journey-Design
Den Kundenprozess aus Kundensicht gestalten

» [zum PDF](#)



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

» [zum PDF](#)



Expert-Paper „Customer Insights Management“

Turning customer data into valuable insights (deutsch)

» [zum PDF](#)



Dienstleistungswende –
neue Chancen für den Standort Deutschland

» [zum PDF](#)



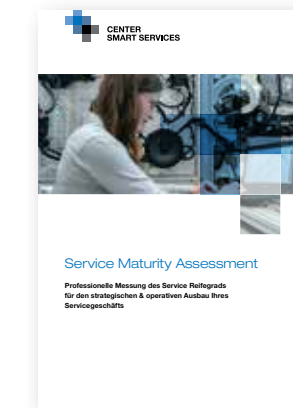
Roadmap Smart Maintenance
Zukunft der Instandhaltung

» [zum PDF](#)



TrendRadar „Fakten und Trends im Service“

» [zum PDF](#)



Service Maturity Assessment

Professionelle Messung des Service Reifegrads für den strategischen & operativen Ausbau Ihres Servicegeschäfts

» [zum PDF](#)

Nutzen Sie die Möglichkeit und werden Sie Konsortialpartner im Innovationsprojekt



Vertriebsexzellenz für digitale Produkte & Services

» [zum Innovationsprojekt](#)



Whitepaper „Aachener Dienstleistungsforum 2022“

Service-Excellence, Vertrieb digitaler Produkte und Nachhaltigkeit durch Subscription-Geschäftsmodelle

» [zum PDF](#)

Programm

Mittwoch, 16. März 2022 // Moderation: Lennard Holst, FIR e. V. an der RWTH Aachen · Maximilian Schacht, Center Smart Services

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 & Maximilian Schacht

1. Service-Excellence

09:30 Von den Servicegrundlagen zum ersten Mietmodell – die Servicereise bei PAUL WOLFF
Frederick Birtel, PAUL WOLFF GmbH

10:00 Insights: GMS Development zeigt wie Serviceprozesse und ein effektives Subscription-Modell im Field Service gesteuert werden können
GMS Development – Gesellschaft für Software-Entwicklung mbH

10:15 (K)ein leichter Weg zur Service-Excellence
Rolf Urban, FANUC Europe GmbH

10:40 Wir lassen das Wissen reisen, nicht unsere Techniker. Aufbau des Remote Service bei Aixtron.
Thomas Leipold, AIXTRON SE

11:10 Champion oder Amateur: Lässt sich Service-Excellence messen?
– Deep-Dive Session I –
Lennard Holst, FIR e. V. an der RWTH Aachen

2. Digitale Produkte

11:30 Den Kunden im Fokus, das Pricing im Blick – Wie digitale Produkte Wert schaffen
Natalie Schnippering, Danfoss A/S

12:00 Insights: Wie Sie mithilfe von KI & Data Science Ihre Kundenorientierung steigern
Westphalia DataLab GmbH

12:15 Mittagspause

13:00 Auf dem Weg zum „Digital Service Sales“
Birgit Königsheim, Schneider Electric GmbH
Jochen Sadlers, Schneider Electric GmbH

13:30 Vertriebsgestaltung für digitale Produkte produzierender Unternehmen
– Deep-Dive Session II –
Maximilian Schacht, Center Smart Services

3. Subscription

13:50 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

14:20 Insights: Subscription-Management-Projekte sind auch immer Integrationsprojekte
doubleSlash Net-Business GmbH

14:35 Heat Exchange as a Service – Der agile Weg zur Kreislaufwirtschaft
Stefan Kleinjung, Kelvion

15:05 Insights: Finanzierung von Pay-per-use Modellen
CHG Meridian Industrial Solutions GmbH

15:20 Equipment-as-a-Service by PAYZR – die flexible Alternative für den Maschinenpark
Asef Duratovic, DMG MORI Digital GmbH

15:50 Insights: Mit billwerk digitale Smart Services präzise managen – so, wie Ihre Maschinen arbeiten.
billwerk GmbH

16:05 Business-Enabler und Vertriebskatalysator – die neue Rolle der Industrierversicherung in Subscription-Modellen
Dr. Andre Knoerchen, Munich RE
Manuel Zimmermann, Funk Gruppe

16:30 Fit4Green: Green-Service-Business als Chance für Profit & Wachstum?
– Deep-Dive Session III –
Lennard Holst, FIR e. V. an der RWTH Aachen

16:45 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

Vorträge im Detail



09:05 Uhr / Impulsvortrag: Eine Reise durch die Zeit des Service

Wir sprechen immer über Industrie 4.0, cyber-physische Systeme und digitale Produkte & Services bzw. Predictive Maintenance. Aber warum sind gerade heute exzellente, digitale Services und serviceorientierte Geschäftsmodelle so wichtig?

Um das zu erklären, hilft es, die Geschichte zu verstehen und sich dann optimal auf die Zukunft vorzubereiten. Wir werfen dazu gemeinsam einen Blick auf die Industrie 1.0, auf frühere Service-Pioniere und erkennen, was wir alles von ihnen für unser heutiges Servicegeschäft lernen können.

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

Maximilian Schacht
Leiter Center Smart Services

09:30 Uhr / Von den Servicegrundlagen zum ersten Mietmodell – die Servicereise bei PAUL WOLFF

Der Aufbau einer effektiven und effizienten Serviceorganisation ist das A und O für jedes Unternehmen, das einen erfolgreichen Service betreiben möchte – unabhängig davon, wie viele digitalen Komponenten im Spiel sind. Die ersten Etappen auf dieser Reise werden derzeit bei PAUL WOLFF gestaltet. Es werden einige Stationen passiert, die keine Langeweile aufkommen lassen. Von der Etablierung neuer Prozesse, der Suche nach qualifizierten Servicetechnikern, der Einbindung von Kunden in den Entwicklungsprozess bis zum Mietmodell für Fahrradgaragen ist alles dabei, was Service so spannend macht!

Frederick Birtel, Leiter Service
PAUL WOLFF GmbH



PAUL WOLFF



FANUC

10:15 Uhr / (K)ein leichter Weg zur Service-Excellence

Ohne die hierfür notwendigen Grundlagen bleibt Service-Excellence das, was es momentan in den meisten Unternehmen ist: Ein fernes Ziel. Insbesondere durch konsequente Kundenzentrierung und die frühzeitige Einbindung der Mitarbeiter in Veränderungsprozesse können Sie den Grundstein für einen ausgereiften Service legen. In diesem Vortrag erfahren Sie, wie der Weg hin zur Service-Excellence erfolgreich gestaltet werden kann und wo besondere Herausforderungen auf Sie warten.

Rolf Urban, Business Development Manager
FANUC Europe GmbH

10:40 Uhr / Wir lassen das Wissen reisen, nicht unsere Techniker. Aufbau des Remote Service bei AIXTRON

Der Fokus des Vortrags wird auf dem Aufbau von OCULAVIS SHARE bei AIXTRON liegen. Dies reicht vom Trial bis hin zur Integration in die weltweite Servicestruktur. Berichtet wird vom Projektverlauf, den Hürden und den Erfolgen. Dabei werden verwendeten Methoden, die Kommunikationsstrategie und das Projektmanagement erläutert.

Thomas Leipold, Projektleiter Digitalisierung – Operations
AIXTRON SE



AIXTRON

Vorträge im Detail

11:30 Uhr / Den Kunden im Fokus, das Pricing im Blick – Wie digitale Produkte Wert schaffen

Digitale Produkte eröffnen die Möglichkeit neue, nachhaltige Einnahmeströme zu erschließen. Mit den etablierten Vertriebs- und Pricingansätzen bleiben digitale Produkte jedoch hinter ihren Potenzialen zurück. Um erfolgreich zu sein, muss sich das Pricing direkt am Kundennutzen orientieren. Leichter gesagt als getan! Der Weg zu einem kunden-zentrierten Pricing birgt einige Herausforderungen und Fallstricke. Referentin Natalie Schnippering hat diesen Weg mit Danfoss erfolgreich beschritten und berichtet über ihre Erfahrungen und Eindrücke.

Natalie Schnippering, Head of Digital Services
Danfoss A/S



13:50 Uhr / Kleben-as-a-Service. Fügt sich jedes Produkt in das neue Geschäftsmodell?

Was kann dem Kunden in den kommenden Jahren in einer Subscription in Form flexibler Nutzungsmodelle und digitaler Zusatzservices bereitgestellt werden? Die Frage müsste wohl eher lauten: Was können Kunden in 10 Jahren nicht in einer Subscription kaufen? Im Vortrag wird von einem strategischen Standpunkt beginnend erläutert, warum Subscription-Geschäftsmodelle ein Enabler für zukünftiges Wachstum darstellen und damit eine zentrale Bedeutung in der Strategie einnehmen. Im Folgenden wird auf die verschiedenen Bausteine inklusive bestehender Herausforderungen im Rahmen einer Subscription-Transformation eines klassischen transaktionalen Produktgeschäftes eingegangen und erste Erfahrungen dieser Transformation werden geteilt.

Dr. Kourosh Bahrami Corporate Vice President,
General Manufacturing and Maintenance
Henkel AG & Co. KGaA

Dr.-Ing. Jana Frank, Global Business Development – New Business Models
Henkel AG & Co. KGaA



13:00 Uhr / Auf dem Weg zum „Digital Service Sales“

Digital Services sind in aller Munde – doch welche Vertriebswege und Teamkonstellationen sind wirklich erfolgversprechend? Ein Erfahrungsbericht auf dem Weg des Unternehmens zum Digital Service Sales.

Birgit Königsheim, Vice President Service DACH
Schneider Electric GmbH

Jochen Sadlers, Director Marketing
Business Development & Partner Management
Schneider Electric GmbH



14:35 Uhr / Heat Exchange as a Service – Der agile Weg zur Kreislaufwirtschaft

Was wäre, wenn Anlagenbauer den Betreibern ihre Systeme lediglich pro Betriebsstunde zur Nutzung bereitstellen und diese nicht länger verkaufen? Dieser Frage hat sich Kelvion als Systemanbieter für Wärmetauscher gewidmet. Mithilfe agiler Produktentwicklung wurde ein zirkuläres, nutzenbasiertes Geschäftsmodell entwickelt.

Stefan Kleinjung, Project Management Office – Business R&D
Kelvion



Vorträge im Detail

16:05 Uhr / Business-Enabler und Vertriebskatalysator –
die neue Rolle der Industrierversicherung in
Subscription-Modellen

Mit der Einführung von Subscription-Angeboten kann sich die Risikosituation von Anbietern, insbesondere im Maschinen- und Anlagenbau, entscheidend ändern. Als Teil IIoT-basierter Geschäftsmodellansätze werden in der Regel gezielt originäre Kunden- bzw. Betreiber Risiken übernommen, um ein attraktives Leistungsangebot zu kreieren. Diese mit jedem weiteren Kunden erhöhte Risikokonzentration kann Unternehmen stark belasten, bietet aber auch die Möglichkeit eines effizienten Risikotransfers mittels innovativer Versicherungslösungen, die bspw. vertriebswirksame Performance-Garantien im Hintergrund passgenau absichern.

Dr. Andre Knoerchen, Head of New Tech Underwriting
Munich RE

Manuel Zimmermann, Manager Beyond Insurance
Funk Gruppe



DMG MORI

15:20 Uhr / Equipment-as-a-Service by PAYZR –
die flexible Alternative für den Maschinenpark

Die zunehmende Globalisierung sowie ein dynamisches und volatiles Umfeld prägen u. a. das aktuelle Marktgeschehen, welches die strategische Planung in den Unternehmen erschwert. Die Sicherung der eigenen Wettbewerbsfähigkeit ist dabei häufig mit hohen Investitionsaufwendungen verbunden. Das Equipment-as-a-Service Angebot by PAYZR entlastet hier die Kunden maßgeblich bei ihrer strategischen Ausrichtung. Kunden können Maschinen abonnieren statt erwerben, Innovationszyklen beschleunigen und zugleich hohe Investitionskosten vermeiden. Ohne Investitionsrisiko oder eine Anzahlung – dafür mit maximaler Planungssicherheit durch Preis- und Kostentransparenz sowie vollumfänglicher Flexibilität.

Asef Duratovic, Head of Subscription
DMG MORI Digital GmbH



Jetzt schon vormerken:



bt-summit.de



■ Business
● Transformation
● Summit 11.05.2022

Industrial Sustainability



**ENTERPRISE
INTEGRATION
CENTER**



Licht aus – Spot an

Wir setzen Sie in Szene – digital, hybrid oder vor Ort

Keine Veranstaltung ist wie die andere, für jede gilt: die Botschaft muss rüberkommen. In unserem Konferenzzentrum finden Sie dafür die besten Voraussetzungen: von passenden Räumlichkeiten über aktuelle Veranstaltungstechnik bis hin zu Spezialist:innen für die Planung, Ausführung und Vermarktung Ihrer Veranstaltung. Und unsere Kommunikationsprofis stellen auch Ihre Ziele ins Rampenlicht – vor, während und nach der Veranstaltung, mit einer punktgenauen Zielgruppenansprache, aufmerksamkeitsstarken Designs und einem qualifizierten Event-Management.

Konferenzzentrum im Cluster Smart Logistik

Veranstaltungen aller Formate und Größenordnungen digital, hybrid oder vor Ort

- Beratung und Planung
- Setup von Räumlichkeiten und Technik
- Projekt- und Teilnehmermanagement
- Konferenzmanagement und Veranstaltungssupport
- Konferenzgetränke und Catering
- Stets aktuelles Hygienekonzept
- Vermittlung von Moderator:innen, Referent:innen und Fachvorträgen
- Marketing-Services: Event-Management und -Kommunikation

Sie sind interessiert? Sprechen Sie uns an:

Ralf Bigge und das Serviceteam
E-Mail: service@eice-aachen.de
Tel.: 0241 47705-602 | 0241 47705-604

eice.rwth-campus.com



Congress on
Business
Applications
Aachen **22.06.2022**



Jetzt schon vormerken:



cba-aachen.de

fir
an der
RWTH Aachen

**INTEGRATED
BUSINESS
APPLICATIONS**

trovarit

Deep-Dive Sessions



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



Maximilian Schacht,
Leiter
Center Smart Services

– Deep-Dive Session I –

Champion oder Amateur: Lässt sich Service-Excellence messen?

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

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-Excellence abgeleitet und umgesetzt werden.

Referent:

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.

Referent:

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!

Referent:

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

Unsere EXCLUSIVE-Partner 2022



Mit der billwerk Subscription Management und Recurring Billing-Plattform helfen wir Europäischen Subscription-Anbietern weltweit erfolgreich zu sein. Der Value der Plattform liegt in der durchgängigen Automatisierung aller an der Subscription beteiligten Prozesse und Systeme mit dem Ziel, wiederkehrende Prozesse zu optimieren und zu beschleunigen, Prozesskosten zu senken und Qualitätsstandards zu sichern und zu steigern.

Dazu erfüllt die Plattform höchste Ansprüche an Innovationsgrad und Qualität, entspricht den Europäischen Standards und Normen für Datenschutz (EU-DSGVO) und Finanzdaten-Management (GoBD) und ist in das Ökosystem führender Drittanbieter integriert.

billwerk wurde 2015 von Dr. Ricco Deutscher und seinen Co-Foundern gegründet. Mit der Subscription-Management-Plattform trägt billwerk verlässlich einen wesent-

lichen Teil der digitalen Wertschöpfungskette für wiederkehrende Geschäftsmodelle bei. Heute beschäftigt billwerk 70 Mitarbeiter am Hauptsitz in Frankfurt am Main sowie in den Niederlassungen in Minsk, Belarus und Gdansk, Polen. Wir verstehen uns selbst als Gestalter und Wegbereiter der „Subscription Business Transition“ in Europa.

Derzeit wird die Subscription-Management-Plattform von mehreren hundert mittelständischen und Enterprise-Kunden sowie schnell wachsenden Start-ups in Europa genutzt. billwerk wurde 2021 mit dem Deloitte Technology Fast 50 Award ausgezeichnet und gehört damit zu den 30 am schnellsten wachsenden Tech-Unternehmen in Deutschland.

>> billwerk.com

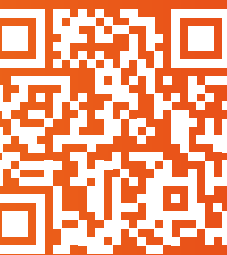
Präzision.

Mit billwerk digitale Smart Services präzise managen – so wie Ihre Maschinen arbeiten.

Bringen Sie Ihre digitalen Smart Services auf das nächste Level und managen Sie Subscriptions präzise und zuverlässig mit billwerk.

**Jetzt Produkt-
demo buchen**

QR Code scannen oder unter
billwerk.com/dienstleistungsforum-2022



- Prozesskosten und Aufwände reduzieren
- Europäische Vorschriften einhalten
- Wettbewerbsfähigkeit steigern
- Time to Market reduzieren
- Mit Integrationen u. a. in SAP Finance & Microsoft Dynamics 365



Unsere EXCLUSIVE-Partner 2022



Die CHG-MERIDIAN-Gruppe ist einer der international führenden hersteller- und bankenunabhängigen Technologiemanager und Finanzexperten für die Bereiche IT, Industrie und Medizintechnik. Mehr als 12.000 Kund:innen in 28 Ländern vertrauen auf CHG-MERIDIAN, um ihre Technologieinfrastrukturen ganzheitlich zu managen. Das Service-Portfolio reicht von der Planung und operativen Umsetzung über die

Finanzierung bis hin zur Aufbereitung und Wiedervermarktung genutzter Geräte in zwei eigenen Technologiezentren. Mit knapp 1.200 Mitarbeiter:innen finanzierte und managte CHG-MERIDIAN im Jahr 2020 ein Technologieportfolio im Wert von 7,5 Milliarden Euro.

>> chg-meridian.com



SIE BENÖTIGEN FINANZIERUNGSLÖSUNGEN FÜR IHR SUBSCRIPTION-MODELL?

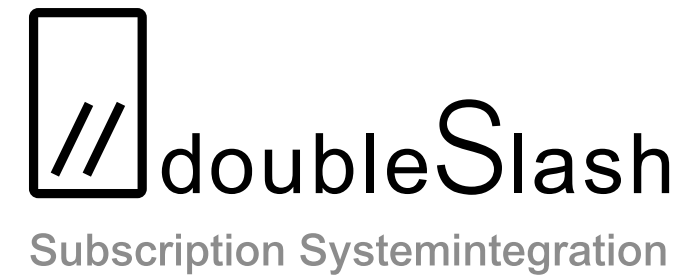
CHG-MERIDIAN ist Ihr Spezialist für die Entwicklung und Finanzierung von verbrauchsabhängigen Nutzungsmodellen. Unsere Pay-per-Use Lösungen lassen sich dabei auf unterschiedlichste Technologien und Branchen anwenden. Egal welche Metrik als Basis dienen soll (per-hour, per-kWh, per-part, per-pick etc.), wir entwickeln gemeinsam mit Ihnen das richtige Modell. Ihr Vorteil? Unsere Erfahrung, internationale Kompetenz und Flexibilität.

Erfahren Sie mehr:



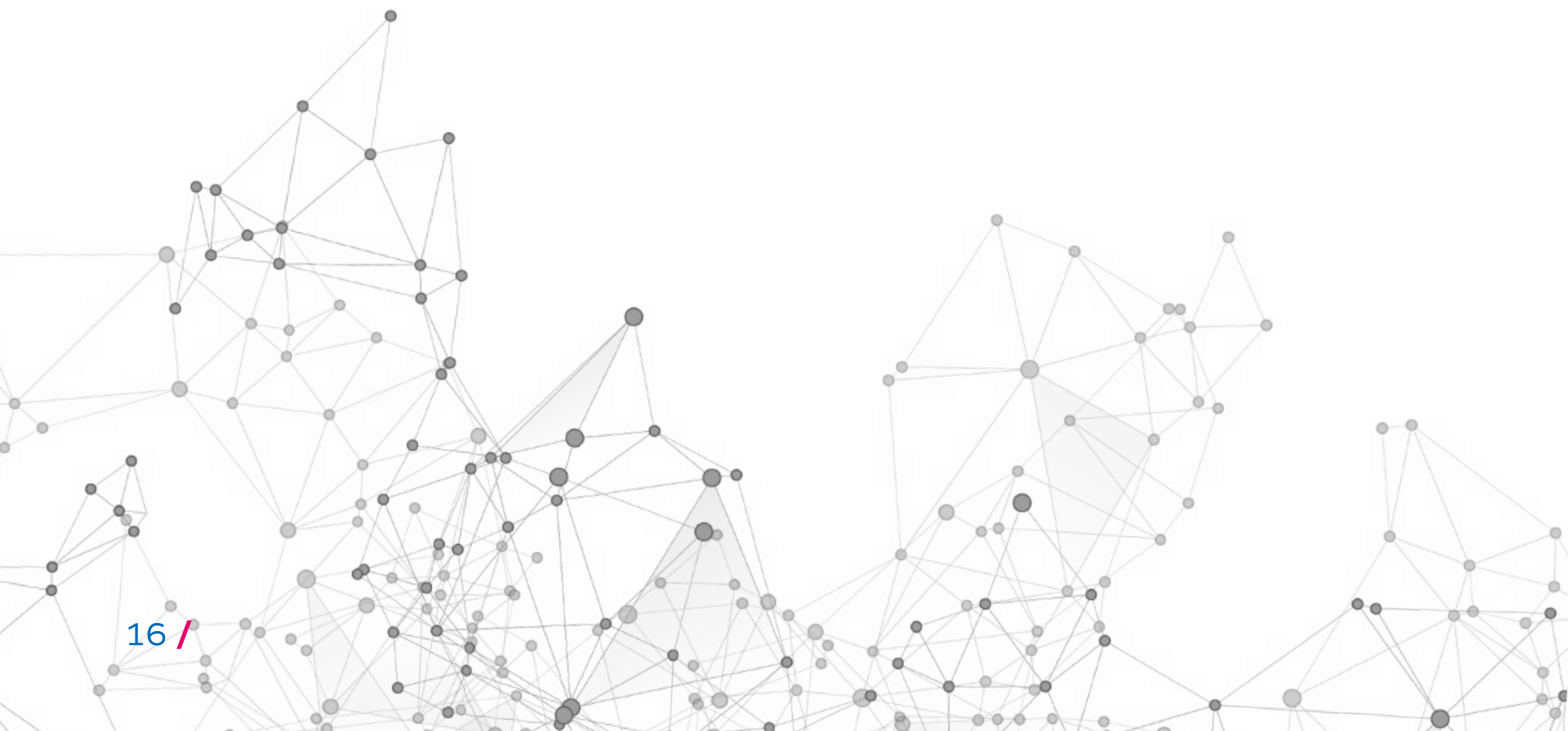
Efficient Technology Management®

Unsere EXCLUSIVE-Partner 2022



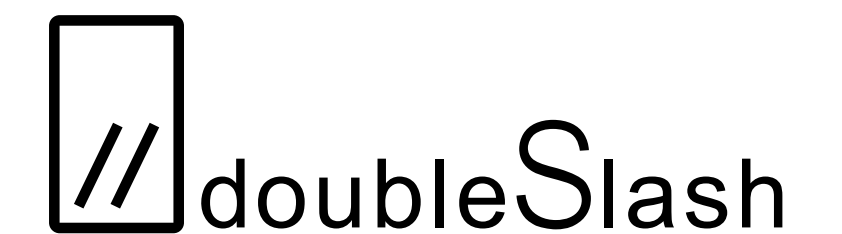
doubleSlash ist ein deutsches IT-Beratungs- und Software-Entwicklungs-Unternehmen. Mit Expertise in den Bereichen Connected Mobility, Connected Things, Data Driven Services, Subscription Management und Software Creation Factory entwickelt, integriert und betreibt doubleSlash digitale Produkte für Unternehmen. doubleSlash beschäftigt rund 260 Mitarbeiter:innen an drei Standorten und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von 26,2 Millionen Euro.

>> doubleslash.de



Keep your customers subscribed.

Damit Sie individuelle und nachhaltige Beziehungen mit Ihren Kundinnen und Kunden aufbauen können, setzen wir mit Ihnen ganzheitliche Subscription Management Lösungen um. Ob time-, usage- oder output-based – wir machen es möglich. Einfach. Flexibel. Zukunftsfähig. doubleSlash.



doubleslash.de/subscription-management

Unsere EXCLUSIVE-Partner 2022



GMS Development entwickelt und vertreibt seit mehr als 30 Jahren leistungsstarke Software für die effiziente Steuerung von Service-Organisationen, sogenannte Field Service Applikationen. Die GMS Plattform Service1 stellt die Funktionalität der GMS Servicelösungen über die Cloud zur Verfügung. Die Servicekomponenten lassen sich individuell an den Bedarf des jeweiligen Anwenders anpassen. Sie zeichnen sich durch hohe Benutzerfreundlichkeit und einzigartige, praxisnahe

Leistungsmerkmale aus. GMS ist seit 2020 im Gartner Magic Quadrant für Field Service Management unter den besten Field Service Anbietern der Welt gelistet. Zu den Kunden des Unternehmens zählen namhafte Unternehmen wie Coca Cola, Roche, Miele, Vailant, Viessmann und der Wechselrichterhersteller SMA.

>> gms-online.de



Smart as a Service.

Kundenzufriedenheit durch smarten Service

GMS Development bietet eine agile Lösung zur Digitalisierung und Optimierung Ihrer Serviceprozesse, konfigurierbar nach den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation. Mit mehr als 30 Jahren Expertise in der Entwicklung von Field Service Management Software planen und realisieren wir Ihre Projekte und unterstützen durch selbstlernende Prognoseverfahren der Service1 KI die Automation und proaktive Assistenz auf Knopfdruck.

Wir verschaffen Ihnen messbare Wettbewerbsvorteile und sorgen für hohe Zufriedenheit Ihrer Kunden.



www.gms-online.de

Unsere EXCLUSIVE-Partner 2022



Beim Westphalia DataLab machen wir Daten durch Künstliche Intelligenz nutzbar und unterstützen Unternehmen bei der Planung und Umsetzung von innovativen Lösungen im Data Science Umfeld. Wir beraten Sie zu Themen wie der Entwicklung einer Datenstrategie, Analyse Ihrer Datenqualität oder Auswahl des richtigen Use Cases. Zudem bieten wir SaaS-Lösungen an: von der KI-gestützten Sales Software bis hin zur vollautomatisierten Forecasting Lösung, mit der Unternehmen Machine Learning für präzise Prognosen von z. B. Absatz, Lagerbestand oder Personalbedarf nutzen können. Das WDL wurde 2017 von einem Team um Prof. Dr. Reiner Kurzhals gegründet. Nach der Seed-Finanzierung durch Fiege konnten wir 2020

mit Remondis, eines der weltweit größten privaten Dienstleistungsunternehmen für Recycling, Service und Wasser, als Investor gewinnen. 2021 beteiligte sich auch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PwC Deutschland am Westphalia DataLab. Daneben wurden wir bereits von offizieller Seite ausgezeichnet: Im Rahmen einer internationalen Studie zeichnete uns das Center Smart Services der RWTH Aachen 2019 als einziges Start-up als Machine Learning Champion und 2021 als Successful Practice Customer Insights aus. Unser größter Erfolg: Der Deutsche KI-Anwenderpreis 2020.

>> [westphalia-datalab.com](https://www.westphalia-datalab.com)



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ, EINFACH EINSETZBAR.

Noch nie war es schwieriger als heute, Kunden zu gewinnen, zu begeistern und zu halten. Wir zeigen Ihnen wie Sie mithilfe von Künstlicher Intelligenz und Data Science Ihre Kundenorientierung steigern.

- ➔ Ihr Einstieg in Data Science: Workshops zu Data Thinking, Datenstrategie und -architektur
- ➔ KI & Data Science Beratung – von der Idee bis zur Lösung
- ➔ Data Science Lösungen: Mikrosegmentierung, Next Best Offer, Churn Prediction u.v.m.

Jetzt Beratungstermin vereinbaren:
www.westphalia-datalab.com



Unsere BASIC-Partner 2022

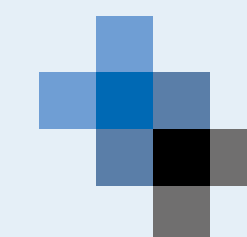


Konsortialbenchmarking Monetizing Smart Products

Jetzt an der Studie teilnehmen und exklusiv
die Management Summary erhalten



Jetzt an der aktuellen Umfrage teilnehmen:
fir-aachen.limequery.com/735469



CENTER
SMART SERVICES





Cluster Smart Logistik Academy

Qualifizieren Sie sich in Theorie und Praxis für zukünftige Aufgaben im Kontext der Digitalisierung. Die RWTH-Zertifikatskurse vermitteln in mehrtägigen Modulen umfas-

sende Schlüsselkompetenzen für Ihr Fachgebiet. Sie sind Bestandteil eines zertifizierten Weiterbildungsprogramms der RWTH Aachen.



**RWTH-Zertifikatskurs
Business Transformation
Manager**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Business Process
Manager Production**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Betriebliches
Mobilitätsmanagement**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Change-Management in
Business-Softwareprojekten**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Chief Service Manager**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Digital Product Manager**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Digital Strategist**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Kontinuierliches Anforderungs-
management Business-Software**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Chief Maintenance Manager**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Digital Real Estate Manager**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Digital Transformation Expert**

[DETAILS / ANMELDEN](#)



**RWTH-Zertifikatskurs
Project Manager Business
Software**

[DETAILS / ANMELDEN](#)

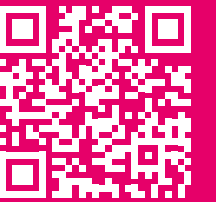


Eine Übersicht aller Kurse mit ausführ-
lichen Informationen finden Sie unter:
www.smart-logistik-academy.com



FIR-Veranstaltungen 2022 (Auswahl)

Weitere Informationen zu
FIR-Veranstaltungen online unter
veranstaltungsuebersicht.fir.de



17.03.22	Online-Seminar Industrial-Data-Analytics – Der richtige Einstieg
24.03.22	Online-Seminar Digital Product Management
24.03.22	Roundtable „Supply-Chain-Management“ Materialfluss 2.0: Vernetzte Produktion & Logistik sowie Process-Mining im SCM
24.03.22	Roundtable „Process-Mining“ Materialfluss 2.0: Vernetzte Produktion & Logistik sowie Process-Mining im SCM
30.03.22	Arbeitskreis „Instandhaltung in der Euregio“ maintenance Dortmund: Instandhalter-Frühstück & Education Center
31.03.22	Online-Seminar Industrial Sustainability (Session 2 von 2)
05. – 07.04.22	RWTH-Zertifikatskurs „Change-Management in Business-Softwareprojekten“ Kurs 04/2022
07.04.22	Online-Seminar Pricing digitaler Produkte
21.04.22	Veranstaltungen mit FIR-Beteiligung Tag der Logistik
21.04.22	Online-Seminar Industrial-Data-Analytics – Der richtige Einstieg (Wiederholung)
25. – 27.04.22	RWTH-Zertifikatskurs „Chief Service Manager“ Zwei Präsenzmodule: 25. – 27.04. & 16. – 18.05.2022
28.04.22	Online-Seminar Subscription Business
03. – 05.05.22	RWTH-Zertifikatskurs „Project Manager Business Software“ Kurs 02/2022 Zwei Präsenzmodule: 03. – 05.05. & 31.05. – 02.06.2022

04. – 06.05.22	RWTH-Zertifikatskurs „Digital Product Manager“ Zwei Module: 04. – 06.05. & 18. – 20.05.2022 – ausgebucht – Weiterer Termin: 02.11.2022
10.05.22	Veranstaltung des Clusters Smart Logistik Sustainable Fleets Day by Geotab
11.05.22	Aachener Business Transformation Summit Industrial Sustainability
11. – 13.05.22	RWTH-Zertifikatskurs „Business Transformation Manager“ Frühjahr 2022 Zwei Präsenzmodule: 11. – 13.05. & 23. – 25.05.2022
12.05.22	Online-Seminar Industrial-Data-Analytics – Vom Data Screening zur Machbarkeitsprüfung
16. – 17.05.22	Veranstaltungen mit FIR-Beteiligung 38. Kongress des Clubs of Logistics: „Umbruch in der Weltwirtschaft: Von Absteigern, Platzhirschen und Gewinnern“
20.06.22	Veranstaltung des Clusters Smart Logistik Experience Day: Industrial Data Analytics – Data Science Use Cases
22.06.22	CBA Aachen – Congress on Business Applications Aachen Fachtagung zu digitalen Lösungen für Produktion und Logistik
04. – 08.07.22	RWTH-Zertifikatskurs „Business Process Manager Production“ Ein Präsenzmodul: 04. – 08.07.2022
09. – 11.08.22	RWTH-Zertifikatskurs „Project Manager Business Software“ Kurs 03/2022 Zwei Präsenzmodule: 09. – 11.08. & 06.09. – 08.09.2022, Augsburg
23. – 25.08.22	RWTH-Zertifikatskurs „Change-Management in Business-Softwareprojekten“ Kurs 08/2022
07. – 09.09.22	RWTH-Zertifikatskurs „Chief Maintenance Manager“ Zwei Präsenzmodule: 07. – 09.09. & 21. – 23.09.2022
12. – 14.10.22	RWTH-Zertifikatskurs „Business Transformation Manager“ Zwei Präsenzmodule: 12. – 14.10. & 26. – 28.10.2022

Ihr Feedback ist uns wichtig!

Damit wir das nächste Dienstleistungsforum für Sie noch besser gestalten können, bitten wir Sie, den Feedbackbogen zur Veranstaltung online auszufüllen.

Wir freuen uns über konstruktive Kritik ebenso wie über Lob und Anregungen. Den Feedbackbogen finden Sie unter:



feedback-tn.dienstleistungsforum.de

Wir halten Sie auf dem Laufenden

Bekunden Sie dazu einfach Ihr Interesse:
interesse.dienstleistungsforum.de

