



28.

Aachener

Dienstleistungs-
forum 19.03.2025

Service-Transformation – erfolgreich
vom Produkt- zum Lösungsanbieter
So gelingt die Twin-Transition im Service!

Digitale Veranstaltung

**Informationen
zur Teilnahme**



fir
an der
RWTH Aachen



SERVICE
PERFORMANCE
CENTER

Grußwort

Machen Sie sich startklar:

Die „Subscription-Transformation – erfolgreich vom Produkt- zum Lösungsanbieter“ geht am 19. März 2025 beim 28. Aachener Dienstleistungsforum weiter, digital und für alle Teilnehmer*innen kostenfrei.

Das FIR an der RWTH Aachen und das Service Performance Center haben wieder renommierte Speaker aus der Praxis an Board, die zu ihren Erfolgsgeschichten, Erfahrungen und Herausforderungen bei der Realisierung von Subscription-Geschäftsmodellen berichten.

In Vorträgen geben sie Impulse dazu, wie Sie durch regelmäßige Umsätze, planbare Nachfrage und dauerhafte Kundenbindung ihr Unternehmen zukunftssicher aufstellen.

Neben der Teilnahme können sich Unternehmen auch als Partner des Dienstleistungsforums präsentieren und damit die Entscheider aus einer für sie zu 100 Prozent relevanten Zielgruppe ansprechen.

Das Aachener Dienstleistungsforum 2025

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



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Regina Schrank'.

Regina Schrank
Bereichsleiterin
Dienstleistungsmanagement
FIR e. V. an der RWTH Aachen



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lukas Bruhns'.

Lukas Bruhns
Leiter
Service Performance Center



Programm 2025

Mittwoch, 19. März 2025 //

09:30 Begrüßung & Moderation des Tages

Lukas Bruhns, Service Performance Center

Regina Schrank, FIR e. V. an der RWTH Aachen

09:35 Impulsvortrag

Prof. Dr. Wolfgang Boos, FIR e. V. an der RWTH Aachen

Service-Transformation – erfolgreich vom Produkt- zum Lösungsanbieter: So gelingt die Twin-Transition im Service!

Rolf Urban, FANUC Europe GmbH

Service im Wandel: Vom unterstützenden Bereich zum Treiber von Wachstum und Innovation

SERVICE 1 GmbH

Tourenoptimierung heute und morgen: Was wirklich hilft gegen Fachkräftemangel und Überlastung

Solvares Group GmbH

Energy Saving as a Service – aber bitte nachhaltig!

Werner Reichelt, Festo SE & Co. KG

Mehr als Wartung: Mit bedarfsgerechten Servicelevels den Kundennutzen optimieren

Florian Kanther, Vaillant GmbH

Energieabhängigkeit in Betriebsabläufen – wie datenbasierter Service den Stillstand verhindert!

Sascha Römer, Paul Vahle GmbH & Co. KG

Die Bedeutung einer großartigen Customer-Experience bei digitalen Produkten

Dr.-Ing. Dirk Wagner, Schaeffler Monitoring Services GmbH

Moderator*in



Regina Schrank
Bereichsleiterin
Dienstleistungsmanagement
FIR e. V. an der RWTH Aachen



Lukas Schrank
Leiter
Service Performance Center



On the Way to Precision Construction – Wie die digitale Transformation die Zukunft des Straßenbaus prägt.

Dr. Jan Hicking, WIRTGEN GROUP Branch
of John Deere GmbH & Co. KG

12:30 Mittagspause

Wachsende Installed Base trifft Fachkräftemangel: Digitale Assistenten als Antwort

targenio GmbH

Service neu gedacht – wie IXON Cloud den Maschinenbau transformiert

IXON B.V.

Beyond EaaS: Remote Operation Support für eine smarte Nachtschicht

Dr.-Ing. Philipp Humbeck,
TRUMPF Werkzeugmaschinen SE + Co. KG

Maximilian Rolle,
TRUMPF Werkzeugmaschinen SE + Co. KG

Vom Produkt zur Lösung: Subscription-Economy als Hebel für die Twin-Transition

nexnet GmbH

Service Excellence durch das BD Rowa Machine Management Portal

Dominik Ebbers, BD Rowa Germany GmbH

Digitale Geschäftsmodelle in der Industrie aufbauen und skalierbar abrechnen

Nitrobox GmbH

Von der Idee zur Innovation: Wie ZEISS Predictive Service die digitale Servicewelt transformiert

Jonas Kaltenbach, doubleSlash Net-Business GmbH

Luca Lutsch, Carl Zeiss Microscopy GmbH

16:30 Wrap-up der Veranstaltung & Ausblick

Lukas Bruhns, Service Performance Center

Regina Schrank, FIR e. V. an der RWTH Aachen

16:50 Ende des 28. Aachener Dienstleistungsforums

Stand: 10.03.2025 | Änderungen vorbehalten

Referierende 2025 (Auswahl)



Prof. Dr. Wolfgang Boos
Geschäftsführer
FIR e. V. an der RWTH Aachen



Dominik Ebbers
*Senior Director GCSI
Field Service Operations*
BD Rowa Germany GmbH



Dr. Jan Hicking
*Associate Director Digitalization
& Production Systems*
WIRTGEN GROUP Branch of
John Deere GmbH & Co. KG



Dr.-Ing. Philipp Humbeck
*R&D Management
Equipment-as-a-Service &
Performance Services*
TRUMPF Werkzeugmaschinen
SE + Co. KG



Jonas Kaltenbach
Senior IT Consultant
doubleSlash
Net-Business GmbH



Florian Kanther
*Head of Solution
Management*
Vaillant GmbH



Luca Lutsch
Product Owner
Carl Zeiss Microscopy GmbH



Werner Reichelt
Leiter Sales Digital Business
Festo SE & Co. KG



Maximilian Rolle
*Produktmanager
Equipment-as-a-Service &
Performance Solutions*
TRUMPF Werkzeugmaschinen
SE + Co. KG



Sascha Römer
*Director Business
Unit Service & After Sales*
Paul Vahle GmbH & Co. KG



Rolf Urban
*Head of Service Sales
Coordination Europe*
FANUC Europe GmbH



Dr.-Ing. Dirk Wagner
*Director of Product Management
Predictive Maintenance
Schaeffler Lifetime Solutions*
Schaeffler Monitoring
Services GmbH

Partner des Aachener Dienstleistungsforums 2025

EXCLUSIVE-Partner



PREMIUM-Partner



BASIS-Partner



Veranstaltungspartner



Medienpartner



EXCLUSIVE-Partner 2025



Seit über 25 Jahren entwickelt *doubleSlash* innovative Software in den Bereichen IoT, Data-Driven-Solutions, KI und Subscription-Management. Mit unserem Branchen-Know-how unterstützen wir Unternehmen bei der digitalen Transformation vom Produkt- zum Serviceanbieter und schaffen Lösungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Wir entwickeln, integrieren und betreiben digitale Produkte für Industrieunternehmen weltweit – mit Rollouts in über 50 Märkte.

» [Imagefilm: Innovationskultur bei doubleSlash](#)
[YouTube-Link]



In der Praxis gestaltet sich die Umsetzung von digitalen Geschäftsmodellen häufig schwierig – obwohl Anbieter durch höhere Kundenbindung und planbare Einnahmen profitieren, und Kunden die Einfachheit und die niedrigeren Anfangsinvestitionen schätzen. Gründe dafür sind unter anderem starre und manuelle Abrechnungs- und Bezahlprozesse. Henner Heistermann, Gründer und Geschäftsführer von *Nitrobox* wird praxis-orientiert aufzeigen, wie der Aufbau gelingen kann und wie die größten Hürden zu überwinden sind, damit ein skalierbares digitales Geschäftsmodell entsteht.

» [Erfolgsgeschichte – Servicemodelle mit reversionssicherem ERP-Reporting](#) [YouTube-Video]
» [Monetization Blog](#)



IXON Cloud ist die führende industrielle IoT-Plattform für den Maschinenbau, die Fernzugriff, Datenanalyse und vorausschauende Wartung in einer sicheren, cloudbasierten Lösung vereint. Durch einfache Integration, offene API-Schnittstellen und höchste Sicherheitsstandards ermöglicht IXON Maschinenherstellern, digitale Serviceangebote effizient umzusetzen. Unternehmen profitieren von reduzierten Stillstandzeiten, optimierten Wartungsprozessen und neuen Umsatzquellen durch datengetriebene Services.

» [Imagefilm](#) [YouTube-Link]



Kundenzufriedenheit erfordert exzellente Kommunikation in kürzester Zeit. Ein virtueller Assistent ist dabei Gold wert: Rund um die Uhr kann er Kundenprobleme in Echtzeit und personalisiert lösen. *targenio* verfügt über mehr als zehn Jahre Erfahrung in der End-to-End-Automatisierung von Kundenprozessen.

Mit unserer neu gedachten Assistentenphilosophie unterstützen wir Serviceabteilungen aus Maschinenbau, Automotive, Logistik und Luftfahrt, Kundenbeziehungen und die Customer-Service-Automation auf ein neues Level zu heben.

Daher sind wir der verlässliche Partner für den Service der Zukunft!



nexnet ist Experte für sichere, digitale Datenverarbeitung und optimierte Abrechnungsprozesse. Bekannte Unternehmen vertrauen auf die langjährige Erfahrung im Billing und Accounting und verwenden die ‚nexnet.cloud‘ für ihre Abrechnungsprozesse. *nexnet* macht Ihre Subscription-Billing-Idee möglich.

vysion ist Spezialist für SAP-Abrechnungslösungen. Das kompetente und erfahrene Team von *vysion* nimmt das Thema Nachhaltigkeit sehr ernst. Mit ‚myssion consulting‘ bietet es eine umfangreiche Expertise & unterstützt Organisationen & Unternehmen dabei, echte Veränderungen zu erreichen und umzusetzen.

» [nexnet-Website](#)
» [vysion-Website](#)



Die *Solvares Group* ist ein Verbund führender Softwareunternehmen. Sie liefert Lösungen für alle Bereiche, in denen es um Mobilität und Planungsgenauigkeit geht: vom Service und Außendienst über den Vertrieb bis zur Logistik. Mit den Anwendungen und Services der Gruppe optimieren Unternehmen ihre Prozesse, schaffen mehr Effizienz und erhöhen ihre Produktivität. Sie setzen ihre Ressourcen effizienter ein, senken ihre Kosten und CO₂-Emissionen und erschließen neues Wachstum. Über 3.000 Kunden aus 45 Ländern setzen auf Lösungen der *Solvares Group*.

Service Performance Center



Das Service Performance Center unterstützt Unternehmen bei der Transformation vom klassischen Produkthersteller zum intelligenten Lösungsanbieter. Das Team des Centers versteht sich als Partner für Innovation, Entwicklung und Markteinführung neuer Services, digitaler Produkte und Subscription-Geschäftsmodelle. Die zentrale Säule des Angebotes sind branchenübergreifende Center-Projekte und

Studien, sowie Beratungs- und Weiterbildungsangebote, die die Brücke zwischen Spitzenforschung und Industrie schlagen. Praxiseinblicke und Expertenwissen der starken Community aus Industriepartnern des Maschinen- und Anlagenbaus schaffen praxisrelevantes Wissen, das den Auf- und Ausbau profitabler Serviceorganisationen sicherstellt.

» service-performance.center



FIR e. V. an der RWTH Aachen



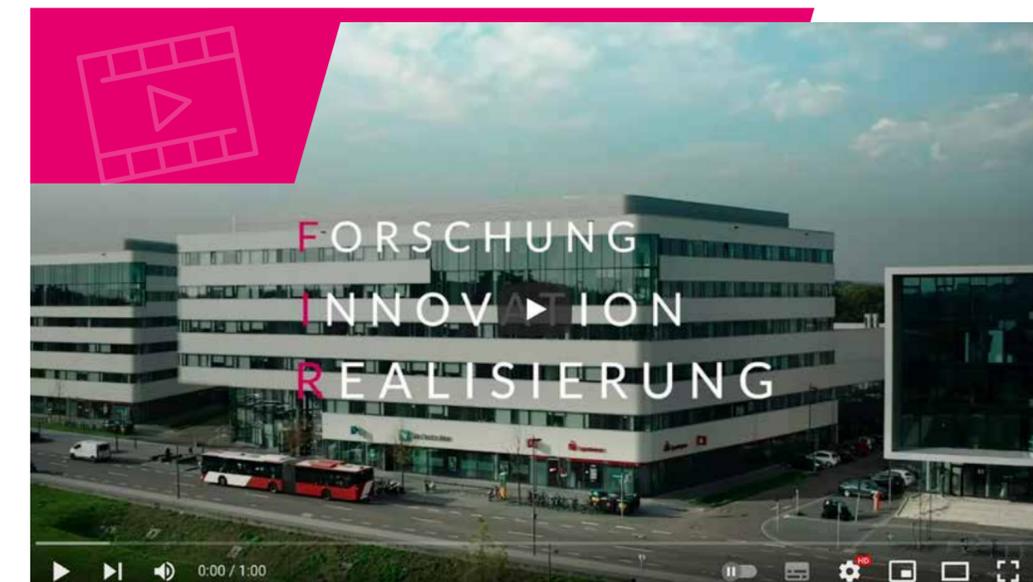
Seit über 70 Jahren steht das FIR an der RWTH Aachen für die Steigerung der industriellen Wertschöpfung. Als Forschungsinstitut für Rationalisierung 1953 gegründet, ist das FIR heute führend in der digitalen Transformation der produzierenden Industrie.

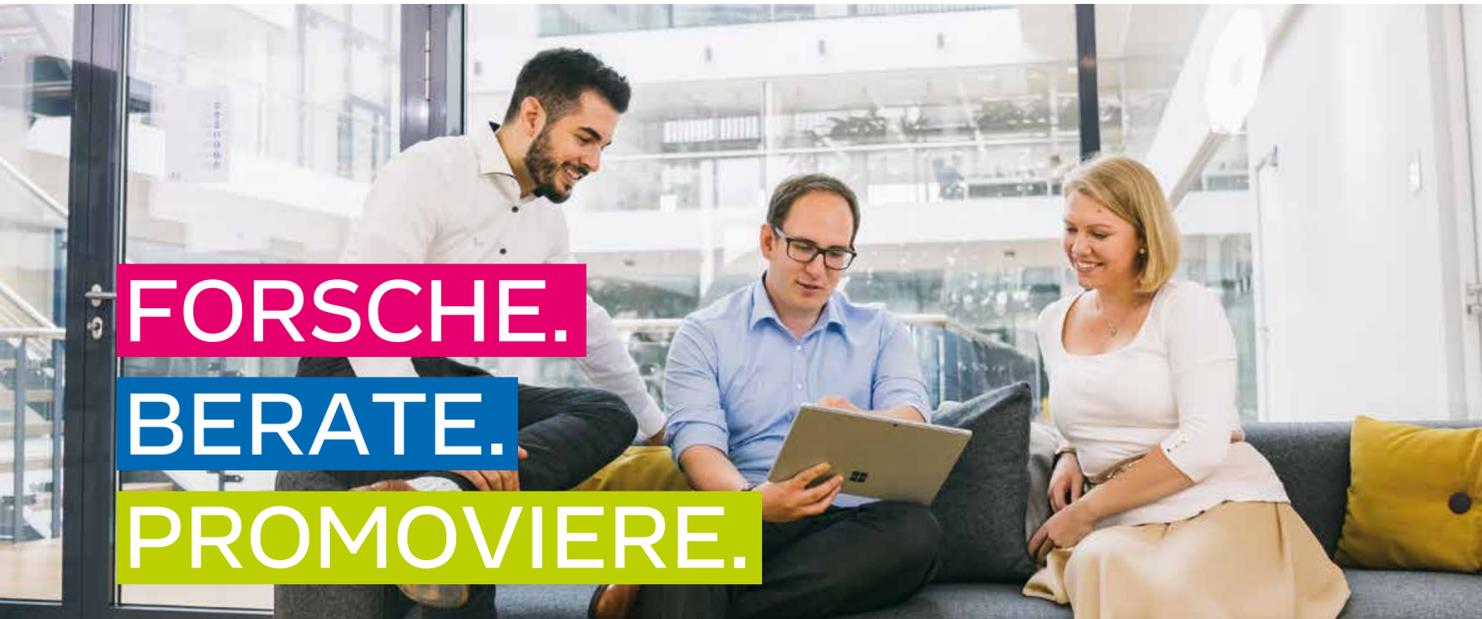
Im Fokus steht die Transformation der industriellen Kernbereiche Produktion und Dienstleistung mit dem Ziel, die langfristige Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen zu stärken. Ein zentrales Element ist dabei die Wertsteigernde Kreislaufwirtschaft als

Grundlage für profitables und nachhaltiges Wirtschaften. Zukunftsweisende Strategien für die produzierende Industrie zu entwickeln und die Potenziale bewährter und neuer Technologien zu erschließen, bilden dafür das Fundament.

Als Johannes-Rau-Forschungsinstitut unterstützt das FIR die Forschungsstrategie des Landes Nordrhein-Westfalen und beteiligt sich aktiv an den Landesclustern, um den Standort NRW und Deutschland zu stärken.

» fir.rwth-aachen.de





**FORSCHER.
BERATER.
PROMOVIERER.**

Wissenschaftl. Mitarbeiter*in & Projektmanager*in

Du studierst Ingenieur-, Wirtschaftsingenieurwesen, Wirtschaftsinformatik oder BWL? Du willst den idealen Karrierestart in der Industrie, Dich weiterentwickeln und Deinen Beitrag für die Zukunft leisten? Wir fördern Dich und teilen Deine Leidenschaft, positive Veränderungen zu bewirken.

Forschung, die wirklich zählt.

Gestalte die Zukunft an der Schnittstelle von angewandter Forschung und Industrie.

- Nachhaltigkeit und Digitalisierung für eine wertsteigernde Kreislaufwirtschaft sind unsere Schwerpunkte.
- Unsere Forschungsbereiche Business-Transformation, Dienstleistungsmanagement, Informationsmanagement, Produktionsmanagement und Smart Mobility sind Wegbereiter für die Industrie von morgen.

Beratung, die wirklich hilft.

Entwerfe im Team Ideen und innovative Ansätze für aktuelle Themen.

- Übernimm sofort Verantwortung und wachse mit deinen Herausforderungen.
- Baue langfristige Beziehungen zu unseren Industriepartnern auf und sammle wertvolle Erfahrungen.

Promotion, so einzigartig wie Du.

Entfalte Deine Fähigkeiten, entwickle Deine Persönlichkeit und erreiche Deine Karriereziele.

- Dein Promotionsthema bestimmst Du selbst.
- Die individuelle Betreuung Deiner Promotion sichert den Erfolg Deines Vorhabens.
- Unser Personalentwicklungsprogramm fördert Deine Skills.

Bewirb dich jetzt und lass uns gemeinsam die digitale Zukunft gestalten – innovativ und nachhaltig.



Bei Fragen hilft Christina Dir gerne weiter.
Christina Warth · HR-Managerin
☎ +49 241 47705-128 · ✉ hrm@fir.rwth-aachen.de

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



Kontakt & Anmeldung

Kontakt

Bei Fragen kontaktieren Sie uns gerne persönlich oder über die folgende E-Mail-Adresse:

dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de



für Referierende &
die Gesamtveranstaltung:
Lennardt Söhngen



für Referierende &
die Gesamtveranstaltung:
Thorsten Theeuwes

Anmeldung

Einfach kostenfrei online anmelden unter:

» anmeldung.dienstleistungsforum.de

Aktuelle Informationen finden Sie auf: dienstleistungsforum.de



#DLF
#DLF2025

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Campus-Boulevard 55 · 52074 Aachen · Germany
Internet: fir.rwth-aachen.de

Folgen Sie uns:
facebook.fir.de · instagram.fir.de · linkedin.fir.de
tiktok.fir.de · youtube.fir.de · xing.fir.de

Save Your Ticket



Congress on Business Applications Aachen 25.06.2025

Mit digitalisierten Prozessen und den richtigen Systemen
die Zukunft der industriellen Auftragsabwicklung gestalten

Am 25. Juni 2025 steht alles im Zeichen innovativer Lösungen für eine zukunftsfähige IT-Systemlandschaft. Entdecken Sie beim CBA Aachen 2025 und dem vorgelagerten Praxistag, wie sich ERP, MES, APS, IoT-Plattformen und das Supply-Chain-Management verändern.

Diskutieren Sie mit Vertreter*innen der Industrie und Softwareanbietern über die praktischen Herausforderungen und Potenziale einer modularen, zukunftsfähigen Auftragsabwicklung.

Freuen Sie sich auf:

- Praxisnahe Einblicke
- Inspirierende Vorträge
- Interaktive Workshops



tickets.cba-aachen.de



INTEGRATED
BUSINESS
APPLICATIONS

fir an der
RWTH Aachen

Lesen Sie unser bilinguales FIR-Magazin
„UdZ – The Data-driven Enterprise“!

Alle Ausgaben finden Sie unter:
unternehmen-der-zukunft.de



Aktuelle Publikationen



FIR-Whitepaper
Seizing the Potentials of Ecosystems

» [zum PDF](#)



FIR-Whitepaper
Industrial Sustainability. Das integrierte Management für eine nachhaltige Organisation

» [zum PDF](#)



FIR-Expert-Paper
Smart Maintenance. So wird Instandhaltung der Werttreiber in Ihrem Unternehmen

» [zum PDF](#)



Paper
Service Maturity Assessment

» [zum PDF](#)



Positionspapier
Zukunftsfähige IT-Systemlandschaften
Modularisierung als Schlüssel zum Erfolg

» [zum PDF](#)



Whitepaper
Customer Insights Management

» [zum PDF](#)



Whitepaper
5G als Chance für IoT-Plattformen der Zukunft – Ein Visionspapier

» [zum PDF](#)



Whitepaper
Integrierte Leistungsbewertung produktiver 5G-Campusnetze

» [zum PDF](#)



KVD TrendRadar „Fakten und Trends im Service“
Für die Servicemodelle von morgen: Einflussfaktoren frühzeitig erkennen

» [zum PDF](#)



Informieren Sie sich über unsere **Weiterbildungsangebote**



Zertifikatskurs
„Business Transformation Manager“

» [zum Kurs](#)



Zertifikatskurs
„Digital Product Manager“

» [zum Kurs](#)

Weitere Zertifikatskurse unter aachener-zertifikatskurse.de

