



VDMA-Tagung  
**Digitalisierung im Service**  
Chancen erkennen und erfolgreich umsetzen

23. Oktober 2019, Oberursel bei Frankfurt

# Digitalisierung im Service

## VDMA-Tagung



## Chancen erkennen und erfolgreich umsetzen

Die Digitalisierung verändert den After Sales Service im Maschinenbau umfassend und nachhaltig. Dabei ist die Transformation hin zu einem Connected Service bereits in vollem Gange, bei weitem aber noch nicht abgeschlossen. Der Digitalisierungsgrad im Maschinenbau liegt derzeit im Durchschnitt bei etwa 30 bis 40 %. Unabhängig von Teilbranche und Unternehmensgröße, führt die Digitalisierung zu fundamentalen Veränderungen bei zentralen Service Produkten, Service Prozessen und der Service Organisation im Maschinenbau.

Wie entwickelt man eine eigene digitale Roadmap und wie lassen sich die Herausforderungen der Transformation erfolgreich meistern? Nutzen Sie

auf der VDMA-Tagung Digitalisierung im Service die Chance, Antworten auf diese und weitere Fragen von Digitalisierungsexperten zu erhalten. Die Tagung bietet Ihnen darüber hinaus eine ideale Plattform zum Ausbau Ihrer persönlichen Netzwerke.

### Zielgruppe

Geschäftsführer und Vorstände, Leiter After Sales Service sowie Verantwortliche aus den Bereichen Digitalisierung, Vertrieb, Produktmanagement und Unternehmensentwicklung

# Programm Programm

## 23. Oktober 2019, Oberursel bei Frankfurt

**ab 08:30 Uhr**      **Empfang und Registrierung der Teilnehmer**

**09:00 – 09:15**      **Begrüßung**

Catherine John, Geschäftsführerin,  
Maschinenbau-Institut GmbH,  
Frankfurt am Main

**09:15 – 10:00**      **Die digitale Transformation im Service  
erfolgreich meistern**

- Eine eigene digitale Service Roadmap definieren und umsetzen
- Digitale Service Produkte entwickeln und erfolgreich einführen
- Service Kernprozesse End to End digitalisieren und beschleunigen

Matthias Mahnel, Geschäftsführender Partner,  
IMPULS Management Consulting, München

**10:00 – 10:45**      **Kommerzialisierungsstrategien  
für digitale Services**

Bianca Illner, Abteilungsleiterin,  
VDMA Business Advisory, Frankfurt am Main

**10:45 – 11:15**      **Kaffeepause und Networking**

**11:15 – 12:00**      **Entwicklung und Einführung digitaler Service  
Produkte und Prozesse**

- Die Customer Journey digital und agil gestalten
- Service Software Suite: Vom Condition Monitoring bis zur Process Guidance
- Digital Tools: Zur Erhöhung der Produktivität bei unseren Kunden
- Benefits für Kunden und Uhlmann

Michael Mrachacz, Geschäftsführer, Uhlmann  
Pac Systeme GmbH & Co. KG, Laupheim

**12:00 – 12:45**      **Connected Serviceworld:  
Digitale Servicekonzepte und Lösungen**

- Digital Helpdesk 365d/24h Services für weltweite Anlagen und Systeme
- Online Leitstand für operatives Data Monitoring, e-diagnostic und e-repair
- Solution Services zur Steigerung der Produktivität und Verfügbarkeit von Anlagen

Christian Dietl, Geschäftsführer, Witron Service  
GmbH, Parkstein

**12:45 – 13:45**      **Mittagessen und Networking**

**13:45 – 14:30**      **Gemeinsam digitale Geschäftsmodelle  
entwickeln und implementieren**

- Herausforderungen lassen sich nur gemeinsam meistern
- Sensorik und Messungen als Grundlage für relevante Prozessparameter
- Connectivity und Datentransfer – Schlüssel für digitale Services

Alexander Schultz-Storz, Head of Cross Value  
Division, Panasonic Industry Europe GmbH,  
München

**14:30 – 15:00**      **Kaffeepause und Networking**

**15:00 – 15:45**      **Smart Services Teil 1: Prozesse von Service-  
technikern digitalisieren**

- Digitale Dokumentation als Grundlage für Smart Services
- Digitale Einsatzplanung und Reporting
- Benefits für Kunden und Unternehmen

Tim Weiskat, Director Customer Service,  
SCHMID Group, Freudenstadt

**15:45 – 16:30**      **Smart Services Teil 2: Reparaturprozesse  
digitalisieren**

- Was bringt die Digitalisierung im Reparaturprozess für STIHL und seine Kunden?
- Aufbau „papierloser“ digitaler und hocheffizienter Werkstattprozesse
- Data Management für zielgenaue Lösungen zur Umsatzsteigerung

Robert Böker, Abteilungsreferent für digitale  
Werkstattprozesse, ANDREAS STIHL AG und  
Co. KG, Waiblingen

**16:30 – 17:00**      **Zusammenfassung und Ausblick**

Matthias Mahnel, Geschäftsführender Partner,  
IMPULS Management Consulting, München

**17:00 Uhr**      **Voraussichtliches Ende der Veranstaltung**

**Programmänderungen vorbehalten.**

## VDMA-Tagung Digitalisierung im Service

23. Oktober 2019, Oberursel bei Frankfurt

Hiermit melden wir verbindlich an:

Name, Vorname, Titel

Abteilung

Funktion (wird für die Teilnehmerliste benötigt)

Firma

Straße, Postfach

PLZ, Ort

Telefon

E-Mail der teilnehmenden Person

E-Mail der anmeldenden Person (falls abweichend)

Ist Ihr Unternehmen VDMA-Mitglied?  Ja  Nein  
Mitglieder profitieren von einer **Ermäßigung** in Höhe von **280 Euro**.

Mit der Anmeldung erkennen Sie die allgemeinen Teilnahmebedingungen der Maschinenbau-Institut GmbH an. Diese finden Sie in der aktuellen Version im Internet unter [www.maschinenbau-institut.de/teilnahmebedingungen](http://www.maschinenbau-institut.de/teilnahmebedingungen). Ihre Daten werden zum Zwecke der Veranstaltungsdurchführung sowie zur Information per Post oder E-Mail über aktuelle Angebote der VDMA-Gruppe verarbeitet. Eine Ansprache zum Zwecke der Information kann auch direkt durch die VDMA-Gruppe erfolgen. Der Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zweck der Information über aktuelle Angebote der VDMA-Gruppe können Sie jederzeit widersprechen. Der Widerspruch ist zu richten an: [mbi@vdma.org](mailto:mbi@vdma.org). Weiterführende Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten und zu Ihren Betroffenenrechten finden Sie unter [www.vdma.org/datenschutz](http://www.vdma.org/datenschutz).

Datum, Unterschrift

### Veranstalter

Maschinenbau-Institut GmbH  
Lyoner Straße 18  
60528 Frankfurt am Main  
Telefon +49 69 6603 1334  
E-Mail [mbi@vdma.org](mailto:mbi@vdma.org)  
Internet [www.maschinenbau-institut.de](http://www.maschinenbau-institut.de)

### Fachliche Auskünfte

Impuls Management Consulting  
Matthias Mahnel  
Telefon +49 89 3888-9930  
E-Mail [mahnel@impuls-consulting.de](mailto:mahnel@impuls-consulting.de)

### Teilnahmegebühr

VDMA-Mitglieder € 580,- zzgl. MwSt.  
Nichtmitglieder € 860,- zzgl. MwSt.

In der Gebühr enthalten ist die Teilnahme an der Veranstaltung, die Studie „Die digitale Zukunft im Service“ sowie Unterlagen, Mittagessen, Tisch- und Pausengetränke.

### Stornierung

Falls Sie stornieren müssen, können Sie dies unkompliziert und bis 15 Tage vor der Veranstaltung kostenfrei vornehmen. Eine Stornierung bedarf der Schriftform. Bei Stornierungen, die innerhalb von 14 Tagen vor Veranstaltungsbeginn eingehen, berechnen wir eine Gebühr für entstandene Aufwände in Höhe von 35 % der regulären Teilnahmegebühr. Bei Absagen am Tag des Veranstaltungsbeginns oder bei Nicht-Teilnahme und ohne vorherige Stornierung stellen wir Ihnen die gesamte Veranstaltungsgebühr in Rechnung. Ein Ersatzteilnehmer aus dem gleichen Unternehmen kann kostenfrei benannt werden. Dem Vertragspartner bleibt es vorbehalten, einen geringeren Schaden des Veranstalters nachzuweisen.

### Tagungsort

The Rilano Hotel Frankfurt Oberursel  
Zimmersmühlenweg 35  
61440 Oberursel bei Frankfurt am Main  
Telefon +49 6171 500 0  
E-Mail [info-oberursel@rilano.com](mailto:info-oberursel@rilano.com)

### Übernachtung

In dem Hotel steht ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Bitte nehmen Sie Ihre Reservierung bis 30 Tage vor dem Termin, unter dem Stichwort „MBI“ direkt beim Hotel vor.