

# 19. Aachener Dienstleistungsforum

www.dienstleistungsforum.de



19.

Aachener

Dienstleistungs-  
forum

13.-14.04.2016

Digitalisierung im Service –  
Neue Technologien erfolgreich  
implementieren

**fir**  an der  
**RWTHAACHEN**  
Forschung nutzen. Mehrwert schaffen.

Einfach online anmelden unter  
[www.dienstleistungsforum.de](http://www.dienstleistungsforum.de)



#DLForum2016

## Ansprechpartner

Felix Optehostert, M.Sc.  
 FIR e. V. an der RWTH Aachen  
 Tel.: +49 241 47705-229  
 Fax: +49 241 47705-199  
 E-Mail: [dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de](mailto:dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de)  
 Internet: [www.dienstleistungsforum.de](http://www.dienstleistungsforum.de)

## Kooperationspartner



## Medienpartner



Die digitale Transformation hat mittlerweile alle Wertschöpfungsstufen im industriellen Sektor vollständig erfasst. So ist ein großer Teil der von hiesigen Unternehmen produzierten Maschinen bereits mit Sensorik sowie Software ausgestattet und kommuniziert über digitale Infrastrukturen.

Die deutsche Industrie steht am Anfang einer fundamentalen Veränderung, die sowohl Wachstum, eine höhere Produktivität und Wohlstand bedeuten kann als auch den Verlust der Marktmacht jener Unternehmen, die jetzt nicht entsprechend auf die Veränderungen reagieren. Neue Technologien nehmen hier als Werkzeuge eine Schlüsselposition ein, um die Veränderung als Chance zu nutzen. Zu diesen Schlüsseltechnologien zählen die intelligente Datenanalyse, Zustandsüberwachung, Cloud-Plattformen, Augmented Reality, additive Fertigungsverfahren und Remotesysteme. Diesen Technologien werden große Potenziale zugesprochen. Jedoch gilt, dass Investitionen in neue Technologien häufig kostspielig sind und von kleinen- und mittelständischen Unternehmen sorgfältig geprüft werden sollten.

Die Chancen und Herausforderungen, welche sich für den deutschen Mittelstand ergeben, und wie sich neue Technologien in tragfähige Geschäftsmodelle einbetten lassen, stehen im Fokus des 19. Aachener Dienstleistungsforums.

## Digitalisierung im Service – Neue Technologien erfolgreich implementieren

Nutzen Sie die Möglichkeit zur Diskussion von Trends und Entwicklungen mit gewohnt hochkarätigen Experten aus Industrie und Wissenschaft sowie zum Erfahrungsaustausch mit interessierten und fachkundigen Veranstaltungsteilnehmern.



Prof. Dr.-Ing. Achim Kampker  
Direktor des FIR e. V. an der RWTH Aachen



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

## Digitalisierung im Service – Neue Technologien erfolgreich implementieren



### Neue Technologien im Service

- Welche Schlüsseltechnologien sind zukunftsweisend?
- Welche neuen Geschäftsmodelle werden ermöglicht?
- Wie können bestehende Prozesse effizienter gestaltet werden?
- Wie ändert sich die Arbeit durch neue Technologien im Service?

Mit Referenten von:





## Das Aachener Dienstleistungsforum

Das Aachener Dienstleistungsforum bietet eine ideale Austauschplattform für Führungskräfte und andere Experten aus Unternehmen unterschiedlichster Branchen.



### 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, Fachmesse und Netzwerkplattform wenden wir uns an Fach- und Führungskräfte, die sich mit der Gestaltung und dem Management von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie beschäftigen.



### Die Fachmesse

Die Fachmesse SERVICE LIVE hat passend zum Thema der Fachtagung den Schwerpunkt „Technologien für den Service“. Unternehmen, Verbände und Wissenschaftler präsentieren technische Lösungen und Projekte, die Sie bei der Umsetzung von Smart Services unterstützen. Den Ausstellern bieten wir eine renommierte Plattform, ihr Unternehmen, ihr Leistungsportfolio oder die Ergebnisse ihrer Forschungsprojekte einem interessierten Publikum zu präsentieren. Den Forumsteilnehmern bieten wir die Möglichkeit, sich über den neuesten Stand der Technik zu informieren und individuell beraten zu lassen.



### Die Abendveranstaltung

Die Abendveranstaltung findet wie gewohnt im Novotel Aachen City statt. 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.

## Programm Mittwoch, 13. April 2016

|       |                                                                                     |                                                                                                                                                             |       |                                                                                      |                                                                                                                                                                  |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9:30  |    | <i>Come-together</i>                                                                                                                                        | 14:00 |    | <b>Effizienter Service mit Smart Services in der Cloud</b>                                                                                                       |
| 10:00 |                                                                                     | <b>Begrüßung im Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus</b><br>Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, Geschäftsführer, FIR e. V. an der RWTH Aachen         |       |                                                                                      | Jürgen Brixel, Senior Director EMEA Manufacturing Industry, salesforce.com Germany GmbH;                                                                         |
| 10:10 |    | <b>Digitalisierung im Service – Neue Technologien erfolgreich implementieren</b><br>Prof. Dr.-Ing. Achim Kampker, Direktor, FIR e. V. an der RWTH Aachen    | 14:40 |    | Dr. Mario Lenz, Vice President Smart Service, Empolis Information Management GmbH                                                                                |
| 10:50 |   | <b>Vom Hype zur realen Anwendung – Augmented-Reality-Einsatzmöglichkeiten in der Logistik</b><br>Dr. Markus Kückelhaus, VP Innovation & Trend Research, DHL | 15:20 |    | <b>Smart-Services-Praxis: Wie Daten- und Prozessintegration in Industrie 4.0 funktionieren</b><br>Lumir Boureau, Geschäftsführer und CTO, eurodata tec GmbH      |
| 11:30 |                                                                                     | <i>Kaffeepause und Messebesuch</i>                                                                                                                          | 16:00 |  | <b>Soziale Medien &amp; Online-Kommunikation im Unternehmen – DAS können nur die Jungen!</b><br>Peter Döppler, Assistent kaufm. Geschäftsleitung, Wittenstein AG |
| 12:00 |  | <b>Möglichkeiten und Trends von Remote-Systemen</b><br>Peter Barkowsky, Geschäftsführer, Symmedia GmbH                                                      | 17:00 |                                                                                      |                                                                                                                                                                  |
| 12:40 |                                                                                     | <b>Roundtable</b>                                                                                                                                           |       |                                                                                      | Messtalk                                                                                                                                                         |
| 13:10 |                                                                                     | <i>Mittagspause</i>                                                                                                                                         | 17:40 |  | <b>Leveraging Mobile Technology to increase efficiency in Manufacturing</b><br>Dr. Christian Gill, Director Digital Business Technology, SKF Group               |
|       |                                                                                     |                                                                                                                                                             | 18:00 |                                                                                      | <b>Resümee des ersten Veranstaltungstages</b><br>Philipp Jussen, Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement, FIR e. V. an der RWTH Aachen                     |
|       |                                                                                     |                                                                                                                                                             | 19:30 |                                                                                      | <i>Bustransfer vom Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus zum Novotel Aachen City</i>                                                                 |
|       |                                                                                     |                                                                                                                                                             | 20:00 |                                                                                      | <i>Sektempfang im Novotel Aachen City</i>                                                                                                                        |
|       |                                                                                     |                                                                                                                                                             |       |                                                                                      | <b>Abendveranstaltung mit Verleihung des Innovationspreises der Walter-Eversheim-Stiftung</b>                                                                    |

> 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



> 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

**SIEMENS**

### Programm Donnerstag, 14. April 2016

|       |                                                                                                                                                                                                                                            |       |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8:30  | <i>Come-together</i>                                                                                                                                                                                                                       | 11:00 |  <b>Innovationsprozesse durch Communitys revolutionieren</b><br>Dr. Andreas Weber, Vice President Business Line Technical Services, EVONIK Technology & Infrastructure GmbH |
| 9:00  |  <b>Begrüßung zum zweiten Tagungstag</b><br>Philipp Jussen, Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement, FIR e. V. an der RWTH Aachen                   | 11:40 |  <b>Trends in der Arbeit 4.0</b><br>Dr. Constanze Kurz, Ressortleiterin „Zukunft der Arbeit“, IG Metall                                                                     |
| 9:10  |  <b>Future of Industry Services</b><br>Michael Steinbauer, Senior Consultant Division Digital Factory (DF), Siemens AG                                    | 12:20 | <b>Resümee der Veranstaltung</b><br>Philipp Jussen, Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement, FIR e. V. an der RWTH Aachen                                                                                                                               |
| 9:50  |  <b>Laser Additive Manufacturing – Möglichkeiten der Verfahren und Trends in der Entwicklung</b><br>Prof. Dr. Reinhart Poprawe, Direktor, Fraunhofer ILT | 12:30 | <i>Ausklang mit Mittagessen und Messebesuch</i>                                                                                                                                                                                                               |
| 10:30 | <i>Kaffeepause und Messebesuch</i>                                                                                                                                                                                                         | 14:00 | <i>Ende des 19. Aachener Dienstleistungsforums</i>                                                                                                                                                                                                            |

### Veranstaltungsgebühren (zzgl. USt)

- Normaltarif: 895 Euro
- Frühbuchertarif (bis 02.03.2016): 765 Euro

Unter allen Anmeldungen, die bis zum 02.03. eingehen, wird ein „smartes Geschenk“ verlost. Dieses überreichen wir Ihnen beim Check-In.

### Online-Anmeldung:



### Der Veranstaltungsort

Die Fachtagung und die Fachmesse werden in den Räumlichkeiten des FIR e. V. im Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus stattfinden:

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

Die Abendveranstaltung findet wie gewohnt im Novotel Aachen City statt:  
Novotel Aachen City,  
Peterstraße 66, 52062 Aachen



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](mailto:info@fir.rwth-aachen.de)  
Internet: [www.fir.rwth-aachen.de](http://www.fir.rwth-aachen.de)