



21.03. – 22.03.2012
Novotel Aachen City

Aachener DIENSTLEISTUNGSFORUM

Der Einstieg in neue Geschäftsmodelle ist für viele Unternehmen der Weg zur langfristigen Wahrung des wirtschaftlichen Erfolgs. Das Geschäftsmodell und dessen konsequente Umsetzung werden immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Angesichts immer stärkerer Dynamik und Unsicherheiten stellen sich viele Unternehmen die Frage, wie neue Geschäftsmodelle neue Erlöspotenziale eröffnen und wie bestehende Erlöse langfristig stabilisiert werden können. Sie stellen sich aber auch die Frage, wie das eigene Risiko beherrscht und neue Konzepte erfolgreich realisiert werden können. Diese Fragen stehen im Mittelpunkt des diesjährigen 15. Aachener Dienstleistungsforums zum Thema

Geschäftsmodelle mit Dienstleistungen realisieren: Von der Idee zum Erfolg

Im Rahmen der Veranstaltung wird aufgezeigt, wie mit Dienstleistungen innovative Geschäftsmodelle erfolgreich in der Praxis umgesetzt werden. Hierzu berichten zahlreiche renommierte Referenten aus führenden Unternehmen über ihre Erfahrungen. Lernen Sie von diesen und profitieren Sie von Best Practices aus den unterschiedlichen Branchen.

Wir hoffen, auch in diesem Jahr wieder durch zahlreiche Anregungen und Diskussionen in unserem Forum Impulse zum Erfolg Ihres Unternehmens beitragen zu können, und laden Sie zum Austausch mit unseren Referenten und Teilnehmern ein.

Veranstalter



Kooperationspartner



Prof. Dr.-Ing. Günther Schuh
Direktor des FIR
an der RWTH Aachen

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

Programm Mittwoch, 21. März 2012

09:30 Come-together

10:00 Begrüßung

Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, FIR an der RWTH Aachen

10:10 **Neue Geschäftsmodelle – Komplexität und Unsicherheit beherrschen**

Dr.-Ing. Gerhard Gudergan, Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement, FIR an der RWTH Aachen

Session I: Dem Wandel begegnen

Moderation: Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, Geschäftsführer, FIR an der RWTH Aachen

10:45 **Geschäftsmodelle für Value Services – Herausforderungen und Lösungsansätze**

Dr.-Ing. Alexander Gogoll, Customer Services Division, Siemens Industry Sector, Siemens AG

11:25 Kaffeepause und Messebesuch

11:55 **Marktorientierter und integrierter Dienstleister – ein Zielkonflikt?**

Dr. Wilhelm Otten, Head of Business Line Technical Services, Evonik Industries AG

12:35 **ABB Service – Implementierung von Innovationen in neue Service-Geschäftsmodelle**

Michael Pfeffer, Head of Group Service Strategy Implementation Germany, ABB AG

13:15 Mittagspause

14:00 **Forum „Logistik“**

Moderation: Club of Logistics

Session II: Die Zukunft grün gestalten

Moderation: Club of Logistics

15:00 **Elektromobilität für die Zukunft – Zwischen Personalisierung und Massenmarkt**

Prof. Dr.-Ing. Achim Kampker, Geschäftsführer, Streetscooter GmbH

15:40 **GoGreen – Nachhaltige Geschäftsmodelle der Logistik**

Dr. Rainer Wend, Leiter des Zentralbereichs Politik und Nachhaltigkeit, Deutsche Post DHL (*angefragt*)

16:20 Kaffeepause und Messebesuch

16:50 **Technologieeinsatz als Schlüssel zur Effizienz**

Dr. Joachim Matthies, Vice President, Lufthansa Technik Logistik GmbH

17:30 **Resümee des ersten Tages**

Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, FIR an der RWTH Aachen

19:30 **Auftakt der gemeinsamen Abendveranstaltung im Novotel Aachen City mit Verleihung des Innovationspreises der Walter-Eversheim-Stiftung**

Programm Donnerstag, 22. März 2012

08:30 Come-together

09:00 Begrüßung

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

Session III: Neue Geschäftsfelder erschließen

Moderation: Dr. Sven Hallscheidt, Referatsleiter, Deutsche Industrie- und Handelskammer (DIHK)

09:10 **Dienstleistungen als Quelle des Unternehmenserfolgs – Ergebnisse einer empirischen Studie**

Prof. Dr. Jens Högrove, Lehrstuhlinhaber, ABWL und Dienstleistungsmanagement an der KU Eichstätt

09:50 **Geschäftsmodelle für das Internet der Landwirtschaft**

Dr. Hans-Peter Grothaus, Leiter Entwicklung Systeme und Dienstleistungen, CLAAS Selbstfahrende Erntemaschinen GmbH

10:30 Kaffeepause und Messebesuch

11:00 **Der konsequente Weg vom Anbieter industrieller Produkte zum Anbieter innovativer Lösungen**

Ingo Kufferath, Vorstand, GKD Gebr. Kufferath AG

11:40 **Risk-Sharing bis Performance-Sicherung: Umsetzung segmentierter, kundenzentrierter Geschäftsmodelle**

Diethard Vollmer, Senior Director, Global Customer Service, Philips Healthcare

12:20 **Service-Produkte im Maschinenbau – zwischen Stundensatz und Betreibermodell**

Dr. Rainer Vanck, Managing Director, Bobst Group Deutschland GmbH

13:00 **Resümee des zweiten Tages**

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

13:15 Mittagspause und Messebesuch

14:30 Ende der Veranstaltung



Veranstalter

Das FIR an der RWTH Aachen gehört zu den führenden Instituten für angewandte Forschung auf dem Gebiet der Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung. Der Bereich Dienstleistungsmanagement des FIR bietet seit über 16 Jahren Innovationen zur Lösung von derzeitigen und zukünftigen Herausforderungen in einem der bedeutendsten Wirtschaftssektoren an. Dafür werden Methoden und Tools zur strategischen Neuausrichtung des Servicegeschäfts, zur Optimierung der Dienstleistungsprozesse und zur Umsetzung von Potenzialen an der Schnittstelle zum Kunden entwickelt.

Zielgruppe

Wir wenden uns an Entscheider und andere Experten, die sich mit der Gestaltung und dem Management von Dienstleistungen in der produzierenden Industrie beschäftigen – insbesondere aus den Bereichen:

- Maschinen- und Anlagenbau
- Automobilbau und -zulieferer
- Instandhaltung
- Handel
- Logistik
- Medizintechnik
- Erneuerbare Energien
- Agrar- und Landwirtschaftstechnik
- IT-Lösungen für Service und CRM
- Mobile Technologien
- Verbände und Vereine

Fachtagung

Das Novotel Aachen City bietet den Veranstaltungsort für das Aachener Dienstleistungsforum. Zum Konzept gehört zum einen die Fachtagung mit jährlich wechselndem Themenschwerpunkt, zum anderen wird das Forum durch unsere Fachmesse, auf der führende Anbieter der Dienstleistungsbranche ihre Lösungen präsentieren, bereichert. Das Schwerpunktthema der diesjährigen Fachmesse lautet „Logistik“.

Eine hervorragende Plattform zum informellen Austausch zwischen Teilnehmern und Referenten stellt auch unsere Abendveranstaltung zum Ausklang des ersten Tages dar.

Marktplatz LOGISTIK

Gemeinsam mit unserem Partner „Club of Logistics“ veranstalten wir erstmals den Marktplatz LOGISTIK am Vortag des 15. Aachener Dienstleistungsforums. Am 20. März 2012 stehen die Aussteller im Mittelpunkt. Genauere Informationen entnehmen Sie bitte dem Internetauftritt unter www.dienstleistungsforum.de.

Veranstaltungsmodalitäten

Veranstaltungstermin

21. – 22. März 2012

Veranstaltungsort

Novotel Aachen City
Peterstraße 66, 52062 Aachen
Tel.: +49 241 5159-0
Fax: +49 241 5159-599
E-Mail: h3557@accor.com

Abendveranstaltung

Die Abendveranstaltung findet am 21. März 2012 in den Räumlichkeiten des Tagungshotels statt.

Kosten

895 Euro Teilnahmegebühr
795 Euro für Frühbucher bis 31.01.2012
695 Euro für FIR e.V.- oder KVD-Mitglieder

Im Preis enthalten sind die Teilnahme an der Fachtagung, Fachmesse und Abendveranstaltung sowie die Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausenerfrischungen. Bitte zahlen Sie diese Gebühr erst nach Erhalt der Rechnung. Bei Stornierung der Anmeldung bis zu zwei Wochen vor der Veranstaltung werden 120 Euro für den Verwaltungsaufwand berechnet. Ansonsten wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt.

Unterkunft

Wir haben für Sie im Novotel Aachen City bis zu vier Wochen vor der Veranstaltung unter dem Stichwort „Dienstleistungsforum“ ein Kontingent an Zimmern zu vergünstigten Konditionen reserviert. Weitere Informationen zu Reservierungen von Hotelzimmern finden Sie auf unserer Internetseite www.dienstleistungsforum.de

Anmeldung

Online unter
www.dienstleistungsforum.de
oder mit umseitigem Anmeldeformular per Fax:
+49 241 47705-198

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Anmeldungen werden bis zum 29. Februar 2012 entgegengenommen und in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Ansprechpartner

FIR e. V. an der RWTH Aachen
Pontdriesch 14/16, 52062 Aachen
Boris Ansorge, Tel.: +49 241 47705-238
Dirk Wagner, Tel.: +49 241 47705-241
E-Mail: dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de



Faxanmeldeformular

Hiermit melde ich mich zum 15. Aachener
Dienstleistungsforum vom 21. bis 22. März 2012 an.

Im Rahmen der Veranstaltung nehme ich auch
an der Abendveranstaltung am 21. März 2012 teil.

Fax: +49 241 47705-198 oder Online-Anmeldung unter: www.dienstleistungsforum.de

Herr/Frau Titel

Name Vorname

Firma

Funktion/Abteilung

Straße/Postfach

PLZ/Ort Land

Telefon Fax

E-Mail

Datum/Unterschrift

Gemäß Bundesdatenschutzgesetz § 26.1 weisen wir darauf hin, dass die Teilnehmeradressen elektronisch gespeichert und automatisiert verarbeitet werden. Alle Teilnehmer erhalten ein Teilnehmerverzeichnis mit den Teilnehmernamen unter Angabe des zugehörigen Unternehmens. Darüber hinaus werden Kontaktdaten wie Adressen und Telefonnummern von uns weder weitergegeben noch veröffentlicht. Wir weisen hiermit ausdrücklich darauf hin, dass auf der Veranstaltung fotografiert wird. Durch Ihre Teilnahme an der Veranstaltung erklären Sie sich damit einverstanden, dass Fotos der Veranstaltung, auf denen Sie abgelichtet sind, eventuell veröffentlicht werden.

Normaltarif:
895 Euro

Frühbuchertarif
bis 31.01.2012:
795 Euro

Tarif für Mitglieder des FIR e. V.
oder des KVD:
695 Euro

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen
gerne zur Verfügung:
Telefon: +49 241 47705-238, E-Mail:
dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de

Medienpartner

