



26. – 27. März 2014

Aachener DIENSTLEISTUNGSFORUM

Wie lassen sich neue, datenbasierte Dienstleistungen entwickeln und in tragfähige Geschäftsmodelle einbetten? Wie können Daten zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität genutzt werden? Welche Informations- und Kommunikationstechnologien zur effizienten Nutzung der vorhandenen Potenziale sind dafür erforderlich? Wie kann es einem Unternehmen gelingen, die Datenflut im Service zur Steigerung der eigenen Wettbewerbsfähigkeit zu nutzen? Diese und weitere Fragen stehen im Mittelpunkt des 17. Aachener Dienstleistungsforums unter dem Thema:

„Datenbasierte Dienstleistungen – Mehrwert-Dienstleistungen effizient realisieren“

Dabei spielt die Einbindung datenbasierter Dienstleistungen in neue tragfähige Geschäftsmodelle eine ebenso entscheidende Rolle wie die Auseinandersetzung mit der prekären Thematik des Datenschutzes. Praxisbeispiele zeigen die konkrete Umsetzung in Unternehmen auf und bieten den Anstoß für einen vertiefenden Diskurs.

Hochkarätige Referenten aus Wissenschaft und Wirtschaft, unter anderem von Siemens, IBM, Accenture und dem Berufsverband der Datenschutzbeauftragten, werden das 17. Aachener Dienstleistungsforum mit ihren Vorträgen bereichern.

Wir hoffen, auch in diesem Jahr wieder Impulse zum Erfolg Ihrer Dienstleistungen geben zu können und laden Sie zum Austausch mit unseren Referenten und Teilnehmern herzlich ein!



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



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



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

Programm Mittwoch, 26. März 2014

9:30

Come-together

10:00



Begrüßung im neuen Cluster Logistik am RWTH Aachen Campus

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



Moderation der Fachtagung:

Christian Fabry, Bereichsleiter
Dienstleistungsmanagement,
FIR e. V. an der RWTH Aachen

10:10



Big Data – Auf verteilten Systemen zu verteilter künstlicher Intelligenz

Prof. Sabina Jeschke, Direktorin,
Institutscluster IMA/ZLW & IFU
der RWTH Aachen

10:50



Datenbasierte Dienstleistungen – Status quo und Trends

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

11:30

Kaffeepause und Messebesuch

12:00



Internetbasierte Dienste der Wirtschaft

Frank Riemensperger,
Vorsitzender der Geschäftsführung,
Accenture Holding GmbH & Co. KG

12:40



Mehrwert erzeugen durch datenbasierte Konsignationslager

Dr. Peter Thomassen, Product Manager
Warehousing Services, SMS
Meer GmbH

13:20

Mittagspause

14:00



Messtalk

Moderation: Andreas Füchtenbusch,
Geschäftsführer, komma & more
GmbH & Co. KG

14:00

Rundgang durch das Cluster Logistik am RWTH Aachen Campus mit Besichtigung der Innovation-Labs und der Demonstrationsfabrik



Dr. Thomas Gartzten (li.), Geschäftsführer,
Demonstrationsfabrik Aachen GmbH
Ralf Bigge (re.), Geschäftsführer, EICe
Enterprise-Integration-Center Aachen GmbH

15:00



Praxisbeispiele von Mehrwert-services durch Anlagenoptimierung und Vorhersagen mittels intelligenter Datenanalyse

Eddie Mönch, Senior Sales
Manager, Empolis Information
Management GmbH

15:40



Kärcher Service-App – Die smarte Art der Service-Meldung

Sunay Gündogan, Fachreferent
After Sales Processes & Develop-
ment, Alfred Kärcher GmbH &
Co. KG

16:20



Datenschutz: Auslaufmodell oder Wirtschaftsfaktor

Jürgen Hartz, Vorstand Berufsverband
der Datenschutzbeauftragten
Deutschlands (BvD) e. V.

17:00

Resümee des ersten Veranstaltungstages

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

ab 17:15

Bustransfer vom Cluster Logistik am RWTH Aachen Campus zum Novotel Aachen City

19:30

Sektempfang im Novotel Aachen City

20:00

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

Programm Donnerstag, 27. März 2014

ab 8:00 *Bustransfer vom Novotel Aachen City zum Cluster Logistik am RWTH Aachen Campus*

8:30 *Come-together*

9:00 **Begrüßung zum zweiten Tagungstag**
Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, Geschäftsführer,
FIR e. V. an der RWTH Aachen

Moderation der Fachtagung:
Christian Fabry, Bereichsleiter Dienstleistungs-
management, FIR e. V. an der RWTH Aachen

9:10  **Datenbasierte Dienstleistungen – Mehrwert-Dienstleistungen effizient realisieren**
Prof. Dr.-Ing. Günther Schuh,
Direktor, FIR e. V. an der RWTH
Aachen

9:50  **Data-driven Services bei Siemens Industry Customer Services**
Jost Bendel, Leiter Siemens Energy
Efficiency Services, Siemens AG

10:30 *Kaffeepause und Messebesuch*

11:00  **Datendienste für das Normenmanagement in Unternehmen – Basis für Produkt-Compliance und Effizienzsteigerung**
Cord Wischhöfer, Leiter Prozess-
management, DIN Software GmbH

11:40  **Der Kunde entscheidet mit**
Ramón Somoza, Director Technical
Support Services Offerings,
IBM Europe

12:20 **Resümee der Veranstaltung**
Prof. Dr.-Ing. Volker Stich,
Geschäftsführer, FIR e. V. an der RWTH Aachen

12:30 *Ausklang mit
Mittagspause und Messebesuch*

13:30 *Ende des
17. Aachener Dienstleistungsforums*

Unsere Partner beim Dienstleistungsforum

Kooperationspartner



Medienpartner



Datenbasierte Dienstleistungen – Mehrwert-Dienstleistungen effizient realisieren



26. – 27. März 2014

Aachener
DIENSTLEISTUNGSFORUM

Fachtagung

Auf der Fachtagung berichten zahlreiche Referenten aus führenden Unternehmen, wie IBM und Siemens, über ihre Erfahrungen und Best Practices zum Tagungsschwerpunkt „Datenbasierte Dienstleistungen“. Besonders der Austausch und der Anstoß neuer Ideen zwischen Industrie und Forschung sowie zwischen kleinen und mittleren Unternehmen mit multinationalen Konzernen stehen dabei im Mittelpunkt.

Die Fachtagung wird durch die Abendveranstaltung am ersten Veranstaltungstag abgerundet und bietet eine hervorragende Plattform zum Austausch mit Teilnehmern und Referenten sowie zum Networking.

Fachmesse SERVICE LIVE

Die ergänzende Fachmesse hat passend zum Thema der Fachtagung den Schwerpunkt „Technologien für den Service“. Den Ausstellern bieten wir eine renommierte Plattform, ihr Unternehmen und ihr Leistungsportfolio einem interessierten Publikum zu präsentieren.

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
- Elektromobilität und Mobilitätsdienstleister
- Instandhaltung und Service-Provider
- Prozessindustrie
- Logistik und Logistikdienstleister
- Services in der Medizintechnik
- Erneuerbare Energien und Smart Grids
- Agrar- und Landwirtschaftstechnik
- Chemie-Industrie
- Verbände und Vereine

> *Durch die Entwicklung hin zu einer Exzellenzgesellschaft können die Herausforderungen in Deutschland gemeistert werden. Für die notwendigen Kooperationen zwischen Industrie, Wissenschaft und Politik bietet das Aachener Dienstleistungsforum eine herausragende Austauschplattform.* <

Markus Schröder, KVD-Geschäftsführer



Veranstalter

Der FIR e. V. 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 18 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.

Veranstaltungsmodalitäten

Veranstaltungstermin

26. – 27. März 2014

Veranstaltungsort

Die Fachtagung und die Fachmesse werden in den Räumlichkeiten des neuen Gebäudes des FIR im Campus-Cluster Logistik stattfinden:

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

Die Abendveranstaltung im stilvollen Ambiente wird am 26. März 2014 wie gewohnt stattfinden im:

Novotel Aachen City, Peterstraße 66, 52062 Aachen

Kosten

- Normaltarif: 965 Euro
- Frühbuchertarif (bis 26.02.2014): 865 Euro

Im Preis enthalten sind die Teilnahme an der Fachtagung, Fachmesse und Abendveranstaltung sowie die Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausenerfrischungen.

Anmeldung

Online unter

www.dienstleistungsforum.de



Ansprechpartner

FIR e. V. an der RWTH Aachen

Michael Kurz, M.Sc.

Campus-Boulevard 55, 52074 Aachen

Tel.: +49 241 47705-227

Fax: +49 241 47705-198

E-Mail: dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de