



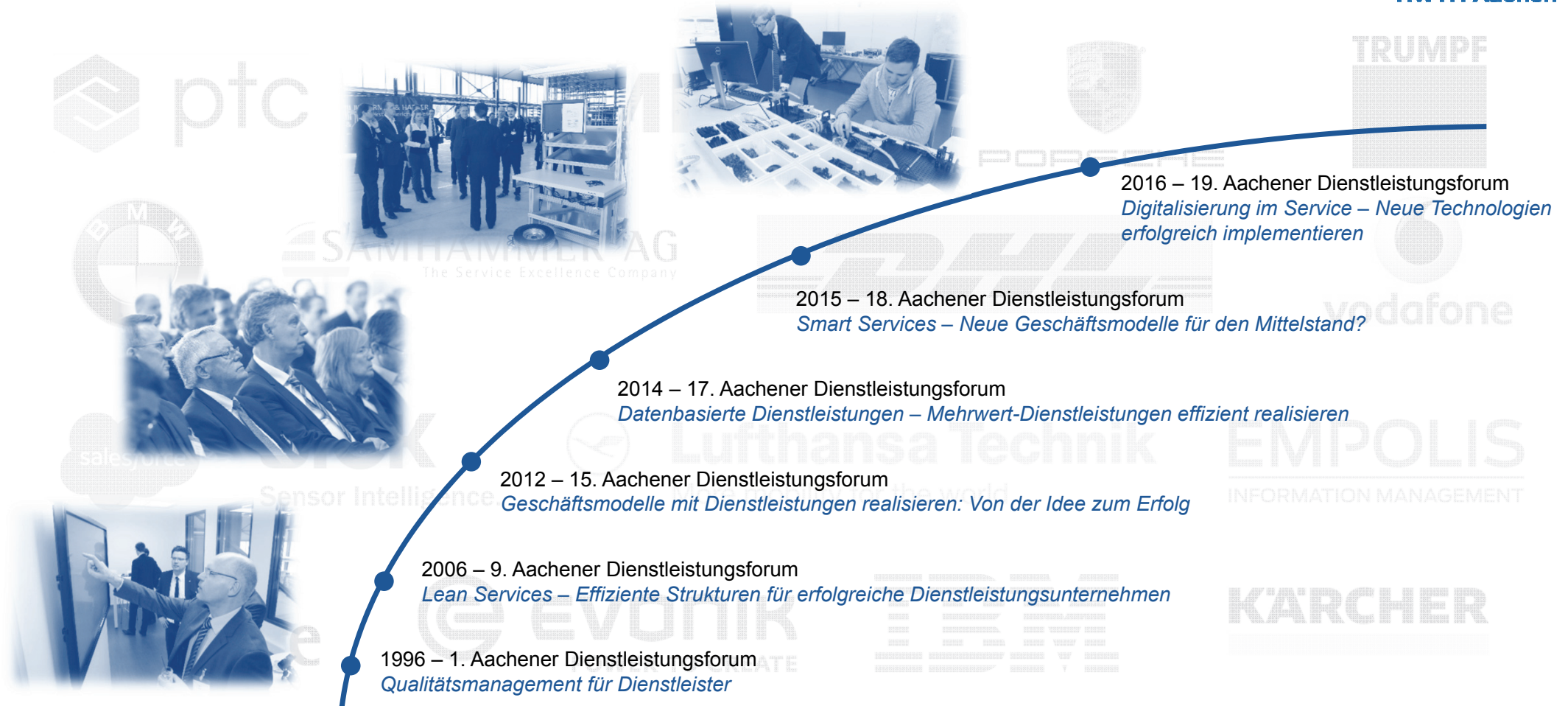
Smart Services erleben.

Begrüßung zum 20. Aachener Dienstleistungsforum

Prof. Dr.-Ing Volker Stich

Geschäftsführer des FIR e. V. an der RWTH Aachen

Das Jubiläum – Highlights der vergangenen Jahre



Ein Jubiläum feiert auch die alljährliche Service-Studie

Beteiligen Sie sich!

2007 Fakten und Trends im Service 2007

2008 Fakten und Trends im Service 2008

2009 Wirtschaftskrise auch im Service?

2010 Kundenbindung im Service – Sicherung des Kundenstammes

2011 Technologie im Service – Chancen und Risiken

2012 Demografischer Wandel – Herausforderungen im Service

2013 Service ist going digital – Die Digitalisierung der Serviceprozesse

2014 Smart Services – Neue Chance für Services „Made in Germany“?

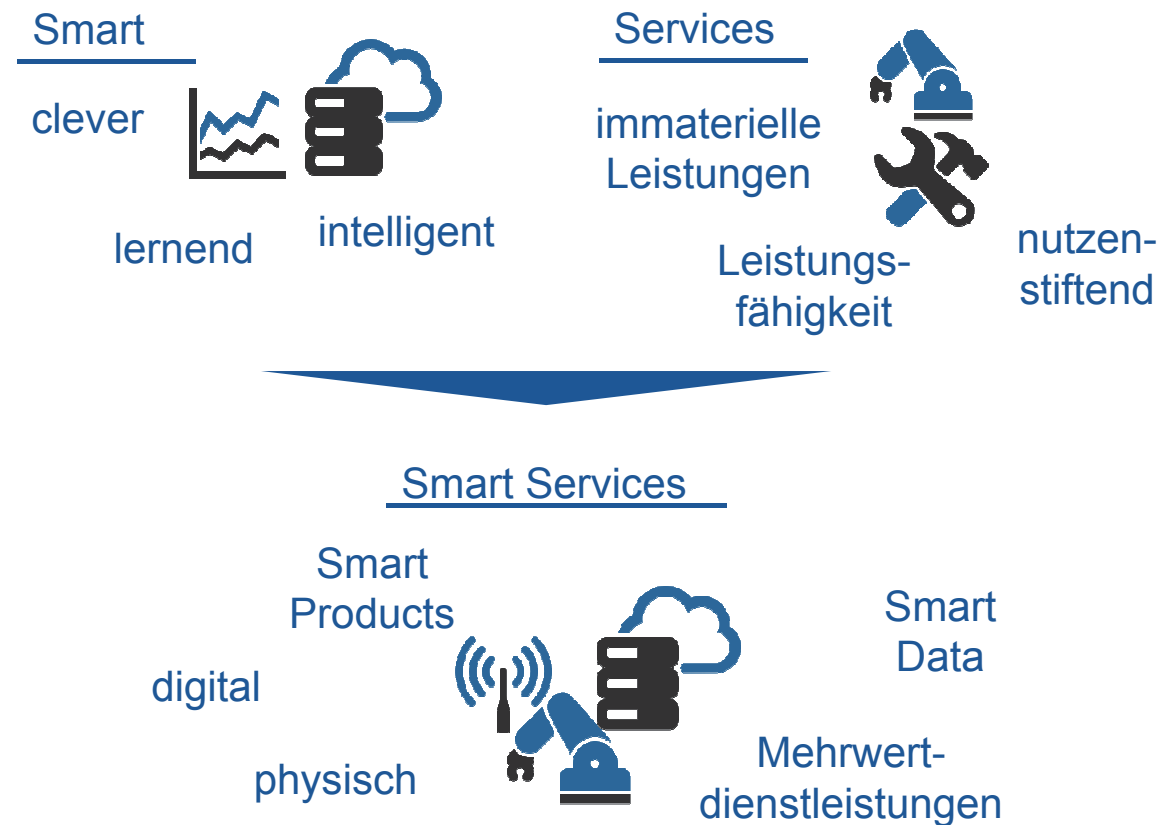
2015 Neue Geschäftsmodelle im Service

2016 Mensch und Technologie – Neue Wege im Service

1990 – 1. Aachener Dienstleistungsforum
Qualitätsmanagement für Dienstleister

Was sind eigentlich Smart Services?

Smart Services sind eine Kombination physischer und digitaler Mehrwertdienstleistungen, die auf Smart Products aufsetzen.



Etablierte Geschäftsmodelle sind nicht mehr konkurrenzfähig ...

Das weltweit größte Medienunternehmen generiert
keinen eigenen Inhalt.

Unternehmenswert
in Mrd. €



346

17.048 Mitarbeiter

191

195.000 Mitarbeiter



Der weltweit wertvollste
Einzelhändler besitzt kein Inventar.



249

36.450 Mitarbeiter

256

2.300.000 Mitarbeiter



Der weltweit größte Unterkunftsanbieter
besitzt keine Immobilien.



30

1.800 Mitarbeiter

29

130.000 Mitarbeiter



Das größte Taxi-Unternehmen der
Welt besitzt keine eigenen Taxen.



63

500 Mitarbeiter

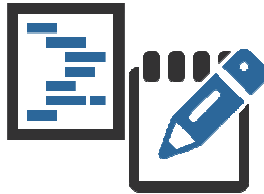
187

610.000 Mitarbeiter



Das 20. Aachener Dienstleistungsforum – *Smart Services erleben.*

Erleben – wie *Smart Services*
entwickelt werden!



Erleben – wie *Smart Services*
erbracht werden!



Erleben – was die *Geschäftsmodelle*
hinter Smart Services sind!



Erleben – wie sich die *Arbeit* in der
Smart-Service-Welt ändert!



Wir machen die *Zukunft des Service* für Sie *erlebbar*!

Neu zum Jubiläum

Die Erlebnisforen – Die Smart-Service-Welt interaktiv erleben!



Smart Maintenance: Connected Machinery – PTC ThingWorx
Sebastian Bergner, Consultant, PTC
Pit Heimes, Informationsmanagement, FIR e. V.



Smart Products: Standortgrenzen überwinden &
Kollaborationsqualität steigern – mit Smart Glasses & Co
Martin Plutz, Geschäftsführer, Oculavis GmbH



Smart Services: Wie verändert man das eigene Geschäftsmodell
in der "As-a-Service"- und Plattform-Welt?
Stefan Fritz, Geschäftsführer, synaix GmbH
Martin Lenart, Dienstleistungsmanagement, FIR e. V.



Smart Data: Volle Transparenz durch prozessintegrierte
Rückmeldung
Moritz Schröter, Produktionsmanagement, FIR e. V.
Ben Lütkehoff, Produktionsmanagement, FIR e. V.



Das Programm des ersten Veranstaltungstages, 8. März 2017



10:00 Begrüßung im Cluster Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus
Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, Geschäftsführer, FIR e. V. an der RWTH Aachen

10:10 Smart Services erleben.
Prof. Dr.-Ing. Achim Kampker, Direktor, FIR e. V. an der RWTH Aachen

10:50 Creating value through digital services in the old economy
Dr. Nora Rühmann, COO, SMS digital GmbH

11:30 Messtalk und Messebesuch

12:30 Mittagspause

13:20 Erlebnisforen Runde – 1
Smart Data: Volle Transparenz durch prozessintegrierte Rückmeldung
Moritz Schröter, FIR e. V.

Smart Products: Standortgrenzen überwinden & Kollaborationsqualität steigern – mit Smart Glasses & Co
Martin Plutz, Geschäftsführer, Oculavis GmbH

Smart Services: Wie verändert man das eigene Geschäftsmodell in der "As-a-Service"- und Plattform-Welt?
Stefan Fritz, Geschäftsführer, synaix GmbH

Smart Maintenance: Connected Machinery – PTC ThingWorx,
Sebastian Bergner, Consultant, PTC

14:50 Kaffeepause

15:20 Erlebnisforen Runde – 2

16:50 Messebesuch

17:20 Herstellerübergreifende Maschinen- und Prozessvernetzung für verschiedene Branchen am Beispiel der Plattformen Farmtune und Bautune
Dr. Hans-Peter Grothaus, Geschäftsführer, m2Xpert GmbH & Co. KG

18:00 Resümee des ersten Veranstaltungstages
Dr. Philipp Jussen, Leiter Bereich Dienstleistungsmanagement, FIR e.V. an der RWTH Aachen

19:30 Abendveranstaltung mit Verleihung des Innovationspreises „Service-Innovation-Award“ der Walter-Eversheim-Stiftung
Lounge- Kino CAPITOL, Aachen

Das Programm des zweiten Veranstaltungstages, 9. März 2017



08:30	Come-together	12:20	Resümee des 20. Aachener Dienstleistungsforums <i>Dr. Philipp Jussen, Leiter Bereich Dienstleistungsmanagement, FIR e. V. an der RWTH Aachen</i>
09:00	Begrüßung zum zweiten Tagungstag <i>Dr. Philipp Jussen, Leiter Bereich Dienstleistungsmanagement, FIR e.V. an der RWTH Aachen</i>	12:30	Ausklang mit Mittagessen und Messebesuch
09:10	Als Startup im Maschinenbau - Industrie 4.0: eine Reise <i>Daniel Gottschalck, Leiter Customer Management & Service, AXOOM GmbH</i>	14:00	Ende des 20. Aachener Dienstleistungsforums
09:50	Von Daten zu Smart Services: Eine interaktive Reise <i>Dr. Marco Huber, Senior Consultant, USU Software AG</i>		
10:30	Kaffeepause und Messebesuch		
11:00	Smart Services at Festo – A journey so far <i>Thomas Burger, Service Portfolio & Strategy Manager, Festo AG & Co. KG</i>		
11:40	Der bayerische IT Helpdesk 4.0 oder „Als der Smart Service nach Bayern kam“ <i>Dipl. Ing. Norbert Samhammer, CEO, Samhammer AG</i>		



Campus-Boulevard 55 · 52074 Aachen · Germany
www.fir.rwth-aachen.de

Prof. Dr.-Ing.

Volker Stich

Geschäftsführer

Telefon: +49 241 47705-100

Fax: +49 241 47705-199

E-Mail: Volker.Stich@fir.rwth-aachen.de