SERVICETODAY

Das Magazin für Entscheider aus Service, Marketing, Logistik, Personal und Technik



DAS WAR DER 34. KVD SERVICE CONGRESS 2014

Wie digitale Lösungen emotional bewegen können

Wie verändert sich das Servicegeschäft in Zukunft? Welche Herausforderungen warten auf den Kundendienst? Und wie sehr wird die vierte industrielle Revolution Arbeitsweisen und —umfelder beeinflussen. Diesen und weiteren Fragen waren die Teilnehmer des 34. KVD Service Congress vom 6. bis 7. November im Kempinski Hotel Airport München auf der Spur. Das Thema "Service im Wandel — digitaler, internationaler, emotionaler" wurde durch drei hochkarätige Keyspeaker, einen Special Guest mit Benzin im Blut, 15 informative Fachsequenzen und drei pfiffige Finalisten zum Service-Management-Preis mit Leben gefüllt. Der Congress brach auch gleich mehrere Rekorde: Mit 48 Ausstellern auf der begleitenden Fachmesse präsentierten sich so viele Aussteller wie noch nie am Standort München. 425 Teilnehmer waren insgesamt in München: Auch eines der besten Ergebnisse in der KVD-Geschichte. 13 Bewerbungen sind dieses Jahr insgesamt eingegangnen, von denen drei Finalisten von der Fachjury ausgewählt wurden. Und durch die traditionelle Tombola wurde noch einmal die Höchstmarke aus dem Vorjahr übertroffen. Ein toller Congress – für den Verband, aber auch für seine Mitglieder, die vielen Akteure und Teilnehmer. [Michael Braun & Romina Suliani]

KVD-Vorstandsvorsitzender Ramón Somoza freute sich bei der Begrüßung besonders über die vielen neuen Gesichter unter Teilnehmern und Ausstellern: "Sowohl bei der Teilnehmer-, als auch bei der Ausstellerzahl verzeichnen wir jeweils ein Drittel Erstbesucher. So viele konnten wir in den vergangenen Jahren nicht erreichen. Lassen Sie sich also emotional begeistern. Von unserem Programm – und von den Ausstellern", appellierte Somoza eingangs an die Teilnehmer.

Einen guten Anfang machte dazu das traditionelle "get-together" am Vorabend zum Congress. Es ist mittlerweile schon Tradition, dass die Aussteller Mittwochabend zum lockeren Beisammensein bei Bier vom Fass und regionalen Köstlichkeiten einladen. "Der Startschuss zum Congress fällt am Fass", sagte KVD-Vorstandsmitglied Udo Zavelberg. Als Vertreter des jüngsten Förderkreismitglieds Noventum oblag Jan van Veen der Fassanstich. Der Niederländer schien heimlich geübt zu haben: Nach nur zwei Schlägen saß der Hahn optimal im Fass - und das Bier floss. Etwas schwerer fielen ihm hingegen die "magischen Worte",

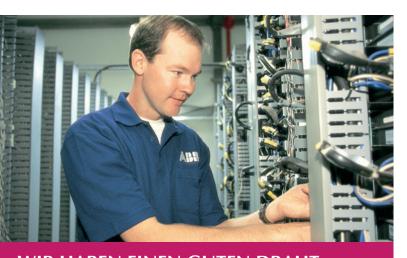
wie es Udo Zavelberg nannte. "O'zapft is" ist für einen Niederländer gar nicht so leicht auszusprechen. Die Sympathien hatte Jan van Veen trotzdem – oder gerade deswegen – auf seiner Seite. Die Komponenten "internationaler" und "emotionaler" aus dem Congressthema wurden also bereits am Mittwochabend anschaulich umgesetzt.

Der Bereich "digitaler" fand dann an den beiden Congresstagen Einzug in das Großevent. Prof. Dr. Gunter Dueck eröffnete mit seiner Keynote "Professionelle Intelligenz und Professionalität im digitalen Zeitalter" die Reihe der Keynote Speaker - und sorgte gleich für das erste Highlight des Tages. Lebendig, kurzweilig und mit viel Humor und Sarkasmus analysierte er aktuelle und künftige Anforderungen, um erfolgreich am Markt zu bestehen. Die beiden anderen Keynote-Speaker, Dr. Christian Rusch von der CLAAS Selbstfahrende Erntemaschinen GmbH und Klaus-Peter Fett, Industry Leader - Google for Work, widmeten sich in ihren Vorträgen der Digitalisierung als wichtige und wegweisende Veränderung in Unternehmen. In ihren Beiträgen gewährten sie einen



"K-VD 1": Mit einem dezenten Hinweis auf den Gastgeber hatte Special Guest Jutta Kleinschmidt ihr Motorrad ausgestattet.





WIR HABEN EINEN GUTEN DRAHT ZU UNSEREM MOBILEN AUSSENDIENST.

Mobiler Außendienst

- Integration in die Auftragsabwicklung
- Digitale Unterschriften
- Grafische Disposition von Einsätzen
- · Online- und Offline-Bearbeitung
- Vermeidung von mehrfacher Dateneingabe
- Schnellere Rechnungslegung
- Einheitliche und auswertbare Serviceberichte
- Ersatzteilkatalog, Maschinenhistorie
- Aktueller Auftragsstatus f
 ür den Disponenten,

Digitale Serviceberichte

- Kundenspezifische Formulare
- Vollwertiger Ersatz der Papierbelege
- Automatisierter Wochenbericht
- Unterstützung der Reisekostenerfassung
- Mussfelder / Auswahltabellen / Referenzierung
- Reorganisation der Belegerfassung
- Lückenlose Dokumentation
- Schnelle und sichere Datenverarbeitung



Notebook online/offline



PDA online/offline



Web online

Mobiler Außendienst

Mobiler Außend	dienst	www.innosoft.de	
Angebotswesen	Einsatzplanun	g/GeoMap	Kundenmanagement
Berichtswesen	Faktura	Instandhaltung	Werkstattsteuerung
Materialwesen	Dokumentation	Statistik	Projektmanagement

Blick hinter die digitalen Kulissen ihrer Firmen. Christian Rusch referierte zu "Farming 4.0 - Dienstleistungen für die vernetzte Agrarwirtschaft" und erklärte, wie CLAAS das Internet der Dinge in die Landwirtschaft bringt - und welche Nutzen das für den Agrarbetrieb hat. Klaus-Peter Fett sprach über die "Digitale Transformation für Unternehmen" und zeigte den Teilnehmern auf, welche Prinzipien den Weltkonzern Google ausmachen.

15 Fachsequenzen vertiefen das Congress-Thema

Um das Congressthema weiter vertiefen zu können, bietet der KVD verschiedene Fachsequenzen in drei Runden an. 15 Einheiten waren es in diesem Jahr, in denen sich die Teilnehmer zielgerichtet bestimmte Teilaspekte des großen Schwerpunktthemas heraussuchen konnten. Die Referenten - allesamt Experten aus der Praxis - stellten in den Fachsequenzen Best Practice-Beispiele und Innovationen im Service vor. Die Bandbreite reichte dabei von Business Communities in Unternehmen als Plattform zur effizienten Dienstleistungserbringung über den Wettbewerbsfaktor Datenschutz bis hin zu Mobile Video Applikationen für Wartung-, Service- und Gewerkabnahmen.

seca gewinnt Service-Management-Preis

Wichtiger Bestandteil des Congresses ist die Verleihung des Service-Management-Preises. Drei Finalisten präsentierten dem Plenum ihre Service-Innovationen. Für viele Besucher ist die Preisverleihung ein wertvolles Highlight: "Da werden Innovationen, die von den Firmen vorgestellt werden, nicht nur ins Rampenlicht gestellt, sondern honoriert. Das finde ich toll", sagte beispielsweise Frank Prenz von der Kern GmbH. Das Besondere an der Preisverleihung: Eine Fachjury wählt zwar die Finalisten aus, den Gewinner aber küren die Congress-Teilnehmer. Diese entscheiden in einem anonymen Voting über die beste Serviceidee. Freuen konnte sich in diesem Jahr Matthias Gerling, Bereichsleiter Technischer Service & Dienstleistungsvertrieb bei der seca gmbh & co. kg. Er präsentierte



Das vielfach in Anspruch genommene Business Frühstück wurde von der Bissantz & Company GmbH präsentiert.

den neu eingerichteten seca Service, der in Kliniken die Wartung, Reparatur und Instandhaltung medizinischer Waagen übernimmt. Die handfeste Lösung überzeugte die meisten Teilnehmer. Und Gerling zeigte sich nach der Preisverleihung beim Gala-Abend am Ende des ersten Tages überaus stolz: "Wir freuen uns riesig über diese bedeutende Auszeichnung und sie erfüllt uns mit Dankbarkeit und Stolz." Der Service-Management-Preis gilt in der Branche als wichtiger Indikator für innovative Serviceideen in Deutschland.

48 Aussteller erfüllen die Fachmesse mit Leben

Zwischen den Keynotes und Fachsequenzen hatten die Congressbesucher ausreichend Gelegenheit, Networking zu betreiben und sich über die verschiedenen Angebote auf der Fachmesse genauer zu informieren. 48 Aussteller präsentierten ihre Lösungen für den Service. Damit ist die an den KVD Service Congress angeschlossene Fachmesse die größte ihrer Art in Deutschland. Noch mehr Aussteller als im vergangenen Jahr fanden den Weg nach München, darunter viele Unternehmen, die erstmals ausstellten. Und die zeigten sich am Ende der Veranstaltung begeistert: "Am Anfang hatte ich erst Sorgen, weil die Besucher zunächst etwas zurückhaltend waren", sagte beispielsweise Markus Eckstein, Geschäftsführer der me Weiterbildung - die Spezialisten GmbH. "Aber dann sind wir gezielt auf die Leute zugegangen, haben sie angesprochen und von unseren Angeboten erzählt. Das Ergebnis war erstaunlich: Wir haben sehr intensive und tiefgreifende Gespräche geführt. Dabei sind wir sogar so weit gegangen, dass wir erste Grobkonzepte für Trainingsmaßnahmen erstellt haben. Die Teilnehmer haben ein unglaublich großes Fachwissen und wissen genau, was sie durch Training erreichen wollen. Das Wort Fachmesse' trifft es zu 100 Prozent. Ich bin nicht nur erleichtert, ich bin fast euphorisch." Ähnlich ging es Volker Aderhold, Regional Sales Manager Central Europe bei ServiceMax Europe: "Zunächst dachten wir, unser Stand



Markus Eckstein vom neuen KVD-Förderkreispartner me Weiterbildung im Gespräch mit KVD-Geschäftsführer Markus Schröder.

am Ende des Ganges vor dem großen Congress-Saal sei schlecht. Aber im Gegenteil: wir sind sehr positiv überrascht worden. Viele Teilnehmer haben sich für unser Angebot interessiert und wir haben interessante Kontakte knüpfen können."

Positive Resonanz auf das Gesamtpaket

Die Resonanz zum 34. KVD Service Congress war durchweg positiv. Thomas Hellerich, Vorstand der Samhammer AG, bringt es auf den Punkt: "Aus meiner Sicht ist der KVD mit der Veranstaltung in der Champions League angekommen. Sie haben hier höchst wertvolle Beiträge der Redner – sie können nicht nur fachliche Inhalte vermitteln, sondern es macht Spaß ihnen zuzuhören. Und wenn ich das Ausstellerfeld heute mit dem von vor zehn Jahren vergleiche: Das ist hier die Crème de la Crème der Aussteller. Und das gleiche gilt auch für die Teilnehmer. Das ist die erste Garde der Entscheider und der wichtigen Menschen aus dem Servicenetzwerk."



Auch der Schwesterverband KVA war auf dem Congress zu Gast. Hier checkt Margot Tschank am KVD-Stand ein.

Die Spezialisten für Service und Vertrieb

1⊘|WEITERBILDU∩G

markus eckstein • fred kastens • ferdinand soethe

ME WEITERBILDUNG – DIE SPEZIALISTEN

Fachgespräche auf höchstem Niveau

Die me Weiterbildung – die Spezialisten für Service und Vertrieb hat sich für den KVD entschieden, da sich dort Spezialisten aus dem Service organisiert haben. Immer wenn es um fachliche, konzeptionelle Themen und Entwicklung von Servicemitarbeitern geht, werden gute und tragfähige Konzepte benötigt.

Welche Erfahrungen hat die me Weiterbildung bei ihrem ersten Messeauftritt gemacht? Erst einmal war es aus unserer Sicht eine echte Fachmesse. Es gab an allen Ecken viele Ideen und Impulse rund um den Service, es fand ein reger Austausch statt und die Anliegen und Fragen am Stand waren sehr gezielt, auf extrem hohem Niveau und klar.

Im Fokus stand an erster Stelle die methodische Fehlersuche MeFeS. Hier bestand ein großes Interesse genau zu wissen, was wir darunter verstehen und wie wir dies vermitteln wollen. Gerade die Tiefe des "Wissen-Wollens" hat zu intensiven Gesprächen geführt und daraus haben sich zusammen mit den Interessenten viele sehr tragfähige Konzepte entwickelt.

Erfreut haben uns auch die Anfragen, bei welchen nach kompletten Entwicklungsprogrammen sowohl für die erste Ebene der Führung im Service als auch für Servicetechniker selbst gefragt worden ist. Jedes dritte Gespräch hatte schon den internationalen Anspruch - Trainings in Englisch. Eine solche kontinuierliche Weiterbildung über längere Zeitspannen hinweg mit Einschluss der firmenrelevanten Themen ist eine sehr gute Wahl und eine sehr gute strategische Ausrichtung.

Es gab auch zwei Dauerbrenner, die uns schon all die Jahre begleiten: Dies war wieder die Nutzung der Chancen, die ein Techniker im Bereich Empfehlungsgeber und anderer Vertriebsaktivitäten hat und wie er vom Techniker zum "Service-Verkäufer" unterstützt werden kann.

Weiterhin die Frage, wie ein Techniker kompetenter mit den vielfältigen Kunden-Situationen umgehen kann und zur Visitenkarte des Unternehmens wird.

Es freut uns, dass wir so viele intensive, konzeptionelle und tiefe Gespräche mit hohem fachlichem Anspruch führen durften. Eine Fachmesse, die ihren Namen verdient hat.

Sie haben noch Fragen? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf.

Kontakt

me Weiterbildung die Spezialisten GmbH Sonnenleite 6 91077 Neunkirchen am Brand Tel: 09192.9943680 E-Mail: info@ me-weiterbildung.de www.me-weiterbildung.de

UM LÄNGEN VORAUS MIT MO PRAXIS TRAININGS...





Führung - Entwicklung









Coaching - Workshop





UM LÄNGEN VORAUS MIT M@ PRAXIS TRAINERN...





