

# 18. Aachener Dienstleistungsforum



www.dienstleistungsforum.de



25. – 26. März 2015

Aachener  
DIENSTLEISTUNGSFORUM

Smart Services –  
Neue Geschäftsmodelle für den Mittelstand?

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



25. – 26. März 2015

Aachener  
DIENSTLEISTUNGSFORUM

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



## Ansprechpartner

Tobias Harland, M.Sc.  
FIR e. V. an der RWTH Aachen  
Tel.: +49 241 47705-223  
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 Digitalisierung hält Einzug in nahezu alle Bereiche unseres Alltags. Der Erfolg von digitalen Vorreiterunternehmen wie *Apple*, *Google* oder *MyTaxi* zeigt, wie sich die Strukturen und Geschäftsmodelle ganzer Branchen durch datenbasierte Dienstleistungen fundamental wandeln können. Eine veränderte Art der Leistungserstellung, neue, kundenzentrierte Leistungssysteme und verfügbarkeitsbasierte Erlösmodelle repräsentieren den aktuellen Trend hin zu „Smart Services“.

Die Chancen und Hausaufgaben, welche sich für den deutschen Mittelstand ergeben, und wie sich Smart Services in tragfähige Geschäftsmodelle einbetten lassen, stehen im Fokus des 18. Aachener Dienstleistungsforums.

## Smart Services – Neue Geschäftsmodelle für den Mittelstand?

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.

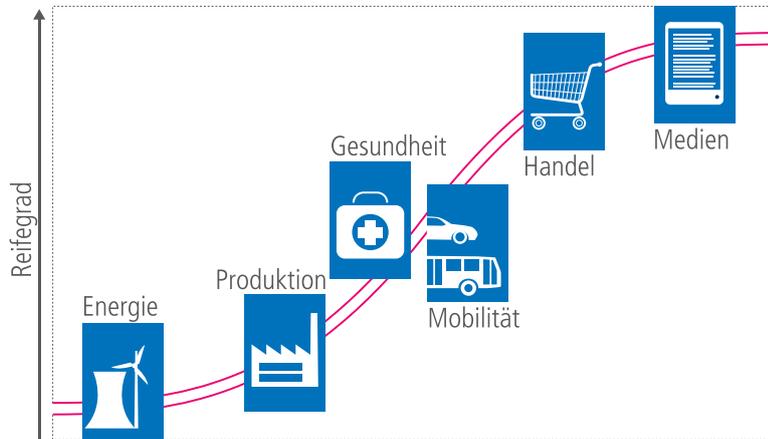


Prof. Dr.-Ing. Volker Stich  
Geschäftsführer des FIR e. V. an der RWTH Aachen



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

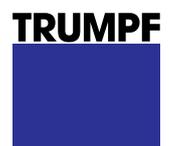
## Smart Services – Neue Geschäftsmodelle für den Mittelstand?



Aktueller Reifegrad digitaler Geschäftsmodelle  
(Quelle: accenture)

- Was sind die Geschäftsmodelle hinter den Smart Services?
- Wie werden Smart Services entwickelt?
- Wie werden Smart Services erbracht?
- Wie ändert sich die Arbeit in der Smart-Service-Welt?

Mit Referenten von:



# Die Veranstaltung auf einen Blick



## 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 bietet sich die Möglichkeit, sich über den neusten Stand der Technik zu informieren und sich 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, 25. März 2015

9:30	<i>Come-together</i>		
10:00	<b>Begrüßung im Cluster Logistik auf dem RWTH Aachen Campus</b> Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, Geschäftsführer, FIR e. V. an der RWTH Aachen		
10:10	 <b>Smart Services – Neue Geschäftsmodelle für den Mittelstand?</b> Prof. Dr.-Ing. Günther Schuh, Direktor des FIR e. V. an der RWTH Aachen	14:40	 <b>Kopierschutz für Smart Services: Die Rolle von Patenten und Marken</b> Dr.-Ing. Katrin Winkelmann, Patentanwältin/European Patent Attorney, Eisenführ Speiser
10:50	 <b>Von Smart Products über Daten zu innovativen Geschäftsmodellen</b> Prof. Dr. Gerhard Satzger, Director Karlsruhe Service Research Institute (KSRI)/Karlsruhe Institute of Technology (KIT)	15:20	 <b>Vermarktung von Technologiedaten</b> Klaus Bauer, Leitung Systementwicklung Basistechnologien, Trumpf Werkzeugmaschinen GmbH & Co. KG
11:30	<i>Kaffeepause und Messebesuch</i>	16:00	<b>Messtalk</b>
12:00	 <b>Data Scientists – Goldgräber des 21. Jahrhunderts</b> PD. Dr.-Ing. habil. Frank Kienle, Senior Data Scientist, Blue Yonder, Industrial Predictive Applications	17:00	 <b>m2Xpert – ein Industrie-4.0-Unternehmen</b> Dr. Hans-Peter Grothaus, Geschäftsführer, m2Xpert GmbH & Co. KG
12:40	<i>Mittagspause</i>	17:40	<b>Resümee des ersten Veranstaltungstages</b> Dr.-Ing. Christian Fabry, Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanagement, FIR e. V. an der RWTH Aachen
14:00	 <b>Best Practice Mittelstand</b> Kerstin Wendt-Heinrich, Geschäftsführerin, TOP Mehrwert-Logistik GmbH & Co. KG	ab 18:00	<i>Bustransfer vom Cluster Logistik auf dem RWTH Aachen Campus zum Novotel Aachen City</i>
		19:30	<i>Sektempfang im Novotel Aachen City</i>
		20:00	<b>Auftakt der gemeinsamen 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



## 2. Veranstaltungstag

### Programm Donnerstag, 26. März 2015

8:30	<i>Come-together</i>		
9:00	<b>Begrüßung zum zweiten Tagungstag</b> Dr.-Ing. Christian Fabry, Leiter des Bereichs Dienstleistungs- management, FIR e. V. an der RWTH Aachen		
9:10	 <b>Community-Lösungen als Basis skalierbarer Smart Services</b> Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, Geschäftsführer, FIR e. V. an der RWTH Aachen		
9:50	 <b>W@M Life Cycle Management – Die richtigen Informationen zur richtigen Zeit</b> Patrick Scholl, Marketing Manager Services, Endress+Hauser Messtechnik GmbH+Co. KG		
10:30	<i>Kaffeepause und Messebesuch</i>		
11:00	 <b>Veränderung der Arbeitswelt: Chancen für den Arbeitsmarkt</b> Martin Eckstein, Referent Arbeits- und Tarifrecht BDA   Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände		
11:40		 <b>Warum „as a Service“- Geschäftsmodellen die Zukunft gehört – Chancen und Auswirkungen für Anbieter und Kunden</b> Stefan Fritz, Geschäftsführer, synaix Gesell- schaft für angewandte Informa- tions-Technologien mbH	
12:20		<b>Resümee der Veranstaltung</b> Dr.-Ing. Christian Fabry, Leiter des Bereichs Dienstleistungsmanage- ment, FIR e. V. an der RWTH Aachen	
12:30		<i>Ausklang mit Mittagessen und Messebesuch</i>	
14:00		<i>Ende des 18. Aachener Dienstleistungsforums</i>	

### Veranstaltungsgebühren (zzgl. USt.)

- Normaltarif: 895 Euro
- Frühbuchertarif (bis 11.02.2015): 765 Euro

### Online-Anmeldung:



### Der Veranstaltungsort

Die Fachtagung und die Fachmesse werden in den Räumlichkeiten des FIR e. V. im Cluster 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)