

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Service wird aus Mut gemacht

27. Aachener Dienstleistungsforum inspiriert mit Erfolgsgeschichten der Service-Transformation

Aachen, 17.04.2024. Rund 500 Teilnehmende folgten am 13. März der Einladung des FIR an der RWTH Aachen und des Service Performance Centers zum 27. Aachener Dienstleistungsforum. Unter dem Motto „Subscription-Journey – Erfolgreich vom Produkt zum digitalen Lösungsanbieter“ unterstrichen die Gastgeber die weiterhin wachsende Bedeutung von datenbasierten As-a-Service Geschäftsmodellen für die Zukunft von Industrie und Dienstleistung. Vertreter:innen aus der Industrie inspirierten das Auditorium mit Best Practices und Erfahrungsberichten in den drei zentralen Entwicklungsstufen auf dem Weg zum digitalen Lösungsanbieter: „Service-Excellenz“, „Digitale Produkte“ und „Subscription“. Das Aachener Dienstleistungsforum ist Deutschlands führende Innovationsveranstaltung im industriellen Service. Digital und kostenfrei bietet es alljährlich insbesondere der traditionell produktzentrierten Branche des Maschinen- und Anlagenbaus eine Plattform für den Wissensaustausch sowie neue Impulse auf dem Weg zum digitalen Lösungsanbieter. Im kommenden Jahr wird das 28. Aachener Dienstleistungsforum am 19. März 2025 stattfinden. Interessierte können sich jetzt schon zur kostenfreien digitalen Teilnahme anmelden.

„Service wird aus Mut gemacht“, mit diesem Statement eröffneten Dr. Lennard Holst, Bereichsleiter Dienstleistungsmanagement, FIR an der RWTH Aachen, und Dr. Maximilian Schacht, Leiter Service Performance Center das diesjährige Aachener Dienstleistungsforum. „Die Transformation des Geschäftsmodells durchläuft verschiedene Phasen: vom anfänglichen Schock über Angst, bis man schließlich die Akzeptanz und das Commitment der Mitarbeitenden erreicht. Der Wandel betrifft in allen Phasen das gesamte Unternehmen und seine Prozesse. Dies zeigt, wie komplex der Übergang vom Produkt- zum Lösungsanbieter ist und dass er den Unternehmen viel Mut und Ausdauer abfordert“, so die Gastgeber zum Einstieg in die Veranstaltung. Warum es sich dennoch lohnt, diesen Weg zu gehen und welche Learnings Unternehmen aus den einzelnen Schritten mitnehmen können, zeigten Industrievertreter:innen aus unterschiedlichsten Wirtschaftszweigen – vom klassischen Maschinenbauer über die Pharmatechnologie bis hin zum Transportunternehmen.

Der Wandel vom Produkt- zum digitalen Lösungsanbieter öffnet produzierenden Unternehmen Potenziale, um mit regelmäßigen, planbaren Erträgen sowie einer gesteigerten Kundenbindung ihre Marktposition zu sichern und auszubauen. Insgesamt öffnen digitale Geschäftsmodelle Unternehmen die Chance, sich schnell an neue Marktänderungen anzupassen, innovativ zu sein und nachhaltig zu wachsen. Der Weg dorthin führt über drei zentrale Entwicklungsstufen, die das Aachener Dienstleistungsforum in den Blick nahm:

Service-Excellenz: Herausragende, am Kundenbedarf orientierte Serviceleistungen sind das Einstiegstor auf dem Weg zum Lösungsanbieter. Vorträge zum wert- und marktbasieren Pricing, zur smarten Digitalisierung und zu vernetzten Lösungen sowie zur Rolle von Führungskräften im digitalen Wandel boten Einblicke in die Entwicklungen der vergangenen

+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Monate. Die Teilnehmenden erhielten Impulse, wie sie ihr Ersatzteilpricing optimieren, eine mitarbeiterzentrierte Führungskultur aufbauen sowie Serviceorganisationen stufenweise weiterentwickeln.

Digitale Produkte: Wie Unternehmen sich mit innovativen Geschäftsmodellen auf die digitale Zukunft vorbereiten können, war Thema im Bereich der Digitalen Produkte. Expert:innen aus der Industrie vermittelten Methoden, Tipps und Tools, mit denen Unternehmen etwa den Vertrieb ihrer digitalen Produkte optimieren oder ihre Vertriebsmitarbeitenden incentivieren. Schlüssel zum Erfolg ist hier vor allem die Akzeptanz der Mitarbeitenden für neue Geschäftsmodelle, weshalb die Führung im Wandel eine bedeutende Rolle einnimmt. Auf Kundenseite sind Vertrauen und zahlende Kunden der beste Proof-of-Concept für den Reifegrad digitaler Produkte.

Subscription – Industrielle As-a-Service-Geschäftsmodelle sind Entwicklungsziel und Königsdisziplin im Angebot industrieller Lösungen. Sie ermöglichen regelmäßige Umsätze, eine planbare Nachfrage und eine langfristige Kundenbindung. Wie sich diese Effekte verwirklichen lassen und etwa eine Verfügbarkeitsgarantie von 100% der Leistungen erzielt werden kann, belegten Erfolgsgeschichten aus der Industrie. Subscription ist als kundenzentriertes Geschäftsmodell langfristig angelegt und erfordert eine partnerschaftliche Zusammenarbeit. Das Leistungsangebot wird dabei stets durch den Kunden bestimmt. Zentral ist in diesem Zusammenhang die Value Proposition – also die Antwort darauf, warum der Kunde sich für ein Leistungsangebot entscheiden sollte. Dieses sollte so gestaltet sein, dass es jeweils die Value Proposition des einzelnen Kunden abdeckt.

Mit einem Mix aus Praxisvorträgen und Präsentationen von Lösungsanbietern setzt das Aachener Dienstleistungsforum jedes Jahr Maßstäbe für die Service-Innovation produzierender Betriebe. So unterschiedlich die präsentierten Best Practices und Anwendungen auch waren, so einig waren sich alle Beteiligten über die Schlüsselfaktoren für den Erfolg des digitalen Wandels. In allen Entwicklungsstufen sind Nachhaltigkeit, Datenschutz, Motivation und Führung, neue Technologien sowie das Pricing die Kernthemen kundenzentrierter Geschäftsmodelle.

„Wir haben heute viele Erfolgsgeschichten auf dem Weg zum digitalen Lösungsanbieter kennengelernt. Sie alle zeigen eindrucklich, wie wichtig es ist, mutig voranzuschreiten und dabei die ganze interne Mannschaft mitzunehmen, um den Glauben an die digitale Welt zu befeuern. Wir freuen uns auf das nächste Jahr und die Fortschritte, die bis dahin erzielt werden,“ schließt Regina Schrank, designierte Nachfolgerin von Dr. Lennard Holst als Bereichsleiterin Dienstleistungsmanagement am FIR die Veranstaltung. Holst wird zum Sommer 2024 den nächsten Karriereschritt angehen und in eine führende Position in der Industrie wechseln.

Die Referierenden des 27. Aachener Dienstleistungsforums: Dr. Violet Zeller, Vice President GEA Digital Business Hub, [GEA Group AG](#); Michel Ahring, Head of Division Service, [Hymmen GmbH Maschinen- und Anlagenbau](#); Stefan Grawe, Head of Project Management, General Manager, [Cargobull Telematics GmbH](#); Dr. Tobias Leiting, Subscription Model Expert, [SMS group GmbH](#); Tom Oelsner, Chief Digital Officer, [GEA Group AG](#); Thorsten Schlüter, Vice President Customer Service, [Körber Pharma](#); Arne Schönfeld, Sales Director, [Bosch Service Solutions GmbH](#); Dr. Jan Siegers, Global Head of



+++ PRESSEMITTEILUNG +++

Hardware Service, [Scheidt & Bachmann Fare Collection Systems GmbH](#); Julian Super-Dienes, Vertriebsleiter & Geschäftsführer, [DIENES Werke GmbH & Co. KG](#)

Weitere Informationen:

www.dienstleistungsforum.de

anmeldung.dienstleistungsforum.de

[6.484 Zeichen inkl. Leerzeichen, 17.04.2024]

27. Aachener Dienstleistungsforum mit freundlicher Unterstützung der EXCLUSIVE-Partner:

[Billwerk+](#), [cap-on GmbH](#), [GMS Development GmbH](#), [itmX GmbH](#), [MARKT-PILOT GmbH](#), [nexnet GmbH](#), [Solvares Group GmbH](#), [targenio GmbH](#), [Transaction-Network GmbH & Co. KG](#)

Über das FIR an der RWTH Aachen

Das FIR ist eine gemeinnützige, branchenübergreifende Forschungs- und Ausbildungseinrichtung an der RWTH Aachen auf dem Gebiet der Betriebsorganisation, Informationslogistik und Unternehmens-IT mit dem Ziel, die organisationalen Grundlagen zu schaffen für das digital vernetzte industrielle Unternehmen der Zukunft. Mit Erforschung und Transfer innovativer Lösungen leistet das FIR einen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Dazu erschließt das Institut die Potenziale der Digitalisierung als Motor für innovative Geschäftsprozesse mit besonderem Fokus auf Nachhaltigkeit. Im Vordergrund stehen Lösungen für eine wertsteigernde Kreislaufwirtschaft, die Ressourceneffizienz und ökologische sowie soziale Verantwortung der Unternehmen in Einklang bringen. Dies erfolgt in der geeigneten Infrastruktur zur experimentellen Organisationsforschung methodisch fundiert, wissenschaftlich rigoros und unter direkter Beteiligung von Expert:innen aus der Wirtschaft. Das Institut begleitet Unternehmen, forscht, qualifiziert und lehrt in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, Business-Transformation, Informationsmanagement, Produktionsmanagement und Smart Mobility. Das FIR ist zudem leitendes Institut des Clusters Smart Logistik auf dem RWTH Aachen Campus. Im Cluster Smart Logistik ermöglicht das FIR eine bisher einzigartige Form der Zusammenarbeit zwischen Vertreter:innen aus Forschung und Industrie. Das FIR wird vom Land Nordrhein-Westfalen gefördert, unterstützt als Johannes-Rau-Forschungsinstitut die Forschungsstrategie des Landes und beteiligt sich an den entsprechenden Landesclustern, um den Standort NRW zu stärken. Als Mitglied der Arbeitsgemeinschaft industrieller Forschungsvereinigungen fördert das FIR die Forschung und Entwicklung zugunsten kleiner, mittlerer und großer Unternehmen. Als anwendungsorientiertes Forschungsinstitut engagiert sich das FIR als eines von bundesweit über 70 Instituten zudem in der Zuse-Gemeinschaft.

Pressekontakt für das FIR:



+++ PRESSEMITTEILUNG +++

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

Birgit Merx, M.A.
Tel.: +49 241 47705-150
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: presse@fir.rwth-aachen.de

Dipl.-Betriebswirtin (FH) Marion Riemer
Tel.: +49 241 47705-155
Fax: +49 241 47705-199
E-Mail: presse@fir.rwth-aachen.de

Sie möchten keine Informationen des FIR mehr erhalten? Von unserem Presseverteiler können Sie sich abmelden, indem Sie uns eine E-Mail an presse@fir.rwth-aachen.de schicken.