



03./04. Dezember 2024

#Strategiegipfel

# B2B Service Management

Wandel gestalten, Potenziale nutzen:  
B2B-Services im Zeitalter von KI,  
Mitarbeiterengagement und  
wachsenden Kundenanforderungen

Mit spannenden Case Studies aus Unternehmen wie:



project networks

Mit Unterstützung von: **KVD** Der Service-Verband

# ” Wir bringen Entscheider zusammen.



03./04. Dezember 2024



Abion Spreebogen Hotel Berlin



Networking Dinner am ersten  
Veranstaltungsabend

Immer mehr Unternehmen im B2B-Bereich erkennen das enorme Potenzial, sich von einem reinen Produkthanbieter zu einem umfassenden Lösungsanbieter zu entwickeln. Dabei rückt das Service Management zunehmend in den Vordergrund. Dieses Konzept ist entscheidend für nahezu alle Unternehmensbereiche und fungiert als Schnittstelle, an der interaktive und gleichwertige Kundenbeziehungen entstehen.

Service Excellence und die Integration von KI-gestützten Lösungen gehen häufig Hand in Hand. Die Einbindung smarterer Produkte und digitaler Technologien in das Produkt- und Serviceportfolio ermöglicht die Entwicklung innovativer Geschäftsmodelle. Diese Modelle eröffnen neue Einnahmequellen und verbessern gleichzeitig die Kundenbindung und

-zufriedenheit. Darüber hinaus bieten digitale Werkzeuge die Möglichkeit, Serviceprozesse effizienter zu gestalten und Kosten zu reduzieren.

Welche Maßnahmen sind notwendig, um den Wandel vom Produkthanbieter zum Dienstleister erfolgreich zu gestalten? Wie lässt sich Business-Innovation in Unternehmen effektiv umsetzen? Und wie können Kundenbedürfnisse präzise identifiziert werden?

Unser Strategiegipfel B2B Service Management bietet die ideale Plattform, um sich mit B2B-Unternehmen aus verschiedenen Branchen über diese und weitere Aspekte des Service Managements auszutauschen.



**Zielgruppe**  
Head of Servicemanagement  
Head of Innovation  
VP Digitalization  
Leiter Field Service / Leiter  
Außendienst  
Andere leitende Mitarbeiter aus  
dem Service Management

Moderation:



Regina Schrank, M.Litt.  
Bereichsleiterin Dienstleistungsma-  
nagement  
FIR e. V. an der RWTH Aachen



Kai Altenfelder  
Vorstand / Präsident  
Association for Service Management  
internal, German Chapter e.V.



**ANMELDUNG**

[project-networks.com/events/strategiegipfel-b2b-service-management/registration/](https://project-networks.com/events/strategiegipfel-b2b-service-management/registration/)



TAG 1 | 03. Dezember 2024

- 08-00
- 08.30
- 08.40-09.40

Registrierung

Eröffnung der Veranstaltung durch die Vorsitzenden

**Podiumsdiskussion**

**Einsatz von KI und die Rolle der Mitarbeiter - Wird die Zukunft des Servicegeschäfts nicht durch KI, sondern durch die Qualität der Mitarbeiter entschieden?**

**Regina Schrank**, M.Litt.  
Bereichsleiterin Dienstleistungsmanagement  
FIR e. V. an der RWTH Aachen

**Michael Obermann**, General Manager Service and Parts,  
Mercedes-Benz Special Trucks, Daimler Truck AG

**Kai Altenfelder**, Vorstand / Präsident, Association for Service  
Management International, German Chapter e.V.

**Christopher Harms**, Principal Solutions Consultant, Business  
Architect, Zendesk



**BEST PRACTICE VORTRÄGE \***

- 09.45-10.15

**KI - Vertrieb & Service - Was wäre das mögliche Upgrade für Kunden?**

**Dietmar Huber**, Head of Sales/Service,  
**Benjamin Gruber**, Senior Program Manager - Data-driven  
Innovation, Carl Zeiss Microscopy GmbH



- 10.15-10.30

Kaffee- & Teepause

- 10.30-11.00

**Stream 1**  
**Effektive Maßnahmen gegen Personalmangel**



**Stream 2**  
**Serviceprozesskette – Welche Einsatzmöglichkeiten bietet KI?**





Fortsetzung Tag 1

**BEST PRACTICE VORTRÄGE**

11.05-  
11.35

**Stream 1**  
Neue datengetriebene Geschäftsmodelle und deren Monetarisierung bei Zeppelin Power Systems



**Jens Pfeiffer**  
Director Service  
Zeppelin Power  
Systems GmbH



**Stream 2**  
Von "Wir machen alles selber" hin zu einem professionellen und tragfähigen Service Geschäftsmodell  
Aufbau eines B2B Service Geschäfts, vom ersten Gespräch zum starken Partner.



**Conrad Stetter**  
VP Service  
HPS Home Power  
Solutions AG

11.40-  
12.40

**Networking Sessions**

Gespräche mit Fachkollegen und unseren Partnern.

11.45-  
12.35

**Workshop \***

**Warum traditionelle Service-Management-Ansätze in 5 Jahren obsolet sein werden**

**Lukas Ratschke**, Managing Director, Leafworks GmbH  
**Christopher Harms**, Principal Solutions Consultant, Business Architect, Zendesk



12.40-  
13.40

Mittagspause

**BEST PRACTICE VORTRÄGE**

13.40 -  
14.10

**Stream 1**  
Auswertung von Support-Tickets zur Generierung Wissensbank-Einträgen



**Torsten Gast**  
Director  
Competence  
Center Services  
PHOENIX CONTACT  
Deutschland GmbH





Fortsetzung Tag 2

**Stream 2**  
**Effizienz und Innovation: Generative KI in der Automatisierung von Beschwerdeprozessen**



valantic

**Dr. Markus Eisel**  
Geschäftsführer  
valantic Software  
& Technology  
Innovations GmbH



14.15-  
15.45

Networking Sessions

BEST PRACTICE VORTRÄGE



15.50 -  
16.20

**Stream 1**  
**Umsatzpotentiale für den Service erkennen und nutzen:  
Erfolgreiche Integration des Service in den  
Produktvertrieb**



ZEISS

**Annett Oeding**  
Head of Global  
Service Content  
Carl Zeiss  
Meditec AG

**Stream 2**  
**Holmer Digitalstrategie: Zusammenführung mehrerer  
Bausteine der Digitalisierung für Endkunden, Händler,  
Importeure und interne Abteilungen auf einer Plattform**



HOLMER

**Julian Leinbach**  
Leiter Customer  
Service  
HOLMER  
Maschinenbau  
GmbH



16.25-  
17.55

Networking Sessions

BEST PRACTICE VORTRÄGE



18.00-  
18.30

**Stream 1**  
**Digitale Dienste und KI im Service der  
Industriehydraulik bei Bosch Rexroth: Ein Praxisbericht  
über Herausforderungen und Erkenntnisse der  
Transformation**



rexroth  
A Bosch Company

**Patrick Weinstock**  
Digital Services &  
Service Design  
Bosch Rexroth AG



Fortsetzung Tag 2

**Stream 2**  
**AI technology for customer request handling – change mgmt. from ideation through to implementation**

**Stefanie Kroner**, Associate Director, Head of Digital Sales Channels, Qiagen

**Dr. Jörg Brandstädter**, Vice President, Head of Global Service Excellence, Qiagen



18.35-  
19.05

**Gesicherte private 5G-Netze & modulare, zuverlässige Endgeräte: Motivierte Mitarbeiter, optimierte Customer Experience & reduzierte Komplexität für Ihre IT**



**Andreas Wetzels**  
Key Account Manager  
Field Service  
Panasonic Connect  
Europe / TOUGHBOOK

19.30

**ABFAHRT ZUM NETWORKING DINNER**



**PARTNER**





TAG 2 | 04. Dezember 2024

08.30

Eröffnung des zweiten Veranstaltungstages

08.40-  
09.40

### Impulsvorträge und Roundtable

**Roundtable 1**  
**Mitarbeiter-Engagement - warum es wichtig ist nicht nur neue Mitarbeiter zu finden, sondern auch bestehende zu binden**



**Carsten Neugrodda**  
Vorstand  
KVD (Kundendienst-  
Verband  
Deutschland e. V.)



**Roundtable 2**  
**Service Hero Leadership in digitalen Zeiten. Welche KI-Tools werden Führungskräfte benötigen, um die zukünftigen Herausforderungen erfolgreich zu meistern?**



**Alexander Liebhart**  
Trainer, Coach &  
Service Entwickler  
KVA Kundendienst-  
verband Österreich

09.50-  
11.20

### Networking Sessions

#### Gespräche mit Fachkollegen und unseren Partnern.

Wählen Sie über unser Veranstaltungsportal anhand ihrer Themen die für Sie richtigen Gesprächspartner aus.

- > Im Vorfeld priorisiert
- > 30 Minuten Gesprächszeit
- > In Ihren individuellen Zeitplan integriert

### BEST PRACTICE VORTRÄGE

11.25-  
11.55

**Stream 1**  
**Die Chance und Herausforderung des Lifecycle Managements als Komponenten Hersteller – Installierte Basis als Fokus**

**Jörg Studer**, Director After Sales Business & Products,  
**Günter Schwarz**, Head of Life Cycle Services Portfolio,  
Danfoss GmbH





Fortsetzung Tag 2

**Stream 2**  
**Next generation Self Service Portal – Key for efficient and effective customer support**

**Stefanie Kroner**, Associate Director, Head of Digital Sales Channels, Qiagen

**Dr. Jörg Brandstädter**, Vice President, Head of Global Service Excellence, Qiagen



12.00-13.00

**Networking Sessions**

12.05-12.55

**WORKSHOP**

**Mit Smart Services zur Kundenbindung im digitalen Zeitalter**



**Dr. Sonja Kieffer-Radwan**  
Co-Founderin  
ScienceLoft GmbH

13.00-14.00

Mittagspause

**BEST PRACTICE VORTRÄGE**

14.00-14.30

**Einführung des strategischen Servicevertriebes an dem Beispiel von Retrofits/Upgrades**



**Thorsten Schlüter**  
Vice President  
Customer Service  
Körper AG

14.30-15.00

**Von Remote Verification bis zu Service-Unterstützung mit Chatbot - Beispiele aus der Messtechnik**

**Ralf Dopieralla**, Vice President Service,  
**Dr. Dagmar Dirzus**, Vice President AI & Platform Business,  
KROHNE Messtechnik GmbH





Fortsetzung Tag 2

15:00-15:10	Kaffee- & Teepause	
15:10-15:40	<b>Servicequalität neu definiert: Transformation des Kundenerlebnisses durch Training und Technologie</b> <b>Rouven Lenz</b> , VP Service and Business Operations, <b>Dr. Peter Stollberg</b> , Leiter Service Excellence Gruppe, Bruker AXS	 
15:40-16:10	<b>Transforming Service organization, structure and tools: Full Reliability _ 24/7</b>	 <b>Klaus Schreiber</b> Vice President Sales & Service Palfinger AG
16:10	Wrap Up	

PARTNER



ANMELDUNG

[project-networks.com/events/strategieipfel-b2b-service-management/registration/](https://project-networks.com/events/strategieipfel-b2b-service-management/registration/)