



## 5. Deutsche Fachkonferenz After Sales Service

Kurfürstliches Schloss Mainz  
03. und 04. Dezember 2014

### Vom Kundenwunsch zum Serviceversprechen

- Entscheidung: Kernkompetenzen im After Sales Service fokussieren
- Chancen: Wissensmanagement implementieren
- Potenziale: Ersatzteile zuverlässig erkennen, dokumentieren und managen
- Herausforderung: „Design for Service“ umsetzen

Eine Veranstaltung von:



Mit Unterstützung von:



# Vorwort

Der After Sales Service gewinnt für viele Unternehmen zunehmend an Bedeutung. Er bietet im internationalen Wettbewerb die Möglichkeit, sich durch einen exzellenten Service von der Konkurrenz zu differenzieren und Kunden langfristig an sich zu binden.

Neben der Fokussierung auf Kernkompetenzen im After Sales Service und der Entscheidung über die Fremdvergabe bestimmter Tätigkeiten gilt es, die Chancen durch die Implementierung eines effektiven Wissensmanagements im eigenen Unternehmen zu nutzen. Ferner müssen Potenziale in der Identifikation, Dokumentation und dem Management von Ersatzteilen erkannt und es muß den Herausforderungen, wie der Umsetzung eines "Design for Service", aktiv begegnet werden.

Auf der 5. Deutschen Fachkonferenz After Sales Service erwarten Sie aktuelle Beiträge aus der Praxis zu diesen und weiteren Themenstellungen. Neben den Fachbeiträgen bietet Ihnen diese Veranstaltung die Möglichkeit, Ihre Erfahrungen mit Experten aus unterschiedlichen Branchen auszutauschen. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und Ihre Diskussionsbeiträge.

## Der Fachbeirat



**Univ.-Prof. Dr.-Ing. Uwe Dombrowski**  
Geschäftsführender Leiter,  
Institut für Fabrikbetriebslehre und  
Unternehmensforschung,  
Technische Universität Braunschweig,  
Braunschweig



**Dr.-Ing. Uwe Kucharzyk**  
Director Control Technology and  
Obsolescence Management,  
Group Engineering,  
Bombardier Transportation,  
Berlin



**Ralf Kolshorn**  
Leiter Parts Logistics,  
MAN Truck & Bus AG,  
Dachau



**Dr. Oliver Laucht**  
Director Engine Overhaul,  
Lufthansa Technik AG,  
Leitung DAT Center,  
Hamburg



**Michael Poschmann,**  
Leitung After Sales Technik,  
Volkswagen AG,  
Wolfsburg

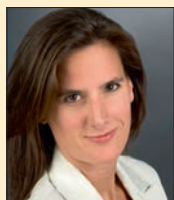


**Peter Rudzio**  
Leiter Logistik/Mitglied der  
Geschäftsleitung, CLAAS  
Service and Parts GmbH,  
Hamm-Uentrop



**Dr. Marco Steih**  
Vice President  
After Sales Service,  
Robert Bosch GmbH,  
Kalefeld

## Ihre Ansprechpartner



**Projektleitung**  
Barbara Rossie  
barbara.rossie@sv-veranstaltungen.de



**Organisation und Anmeldung**  
Sebastian Stürzl  
Tel.: +49 8191 125-123  
sebastian.stuerzl@  
sv-veranstaltungen.de



**Ausstellung und Sponsoring**  
Viktoria Wegel  
Tel.: +49 8191 125-501  
viktoria.wegel@sv-veranstaltungen.de

# 1. Tag: Mittwoch, 03. Dezember 2014

09:00

## Begrüßung und Eröffnung

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Uwe Dombrowski, Geschäftsführender Leiter, Institut für Fabrikbetriebslehre und Unternehmensforschung, Technische Universität Braunschweig, Braunschweig  
Barbara Rossié, Projektleiterin, Süddeutscher Verlag Veranstaltungen GmbH

## I. Block: Entscheidung: Kernkompetenzen im After Sales Service fokussieren

Moderation: Dr. Marco Steih, Vice President After Sales Service, Robert Bosch GmbH, Kalefeld

09:15



### Integration von Installations-Dienstleistungen als After-Sales-Kompetenz in den Vertriebsprozess der Primärprodukte

- Herausforderungen aus dem Feedback von Kunden, Service-Partnern und internen Stakeholdern
- Optimierung der Prozesskette von der Kundenanfrage bis zur Leistungsabrechnung
- Zentralisierung der Verantwortung in der Business Unit Service & Parts
- Umsetzung und Erfolgskontrolle der neuen Prozesse

Henning Tomin, Leiter Service & Parts, Eberspächer Sütrak GmbH & Co. KG, Renningen

Praxisbeispiel

10:00



### Risikomanagement von Instandhaltungsverträgen zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit

- Wirtschaftliche Risiken in Instandhaltungsverträgen
- Module eines Risikomanagementsystems
- Kalkulation von komplexen Instandhaltungsverträgen
- Bewertung wirtschaftlicher Risiken mittels Simulation
- Herausforderungen bei der Implementierung und Nutzen eines Risikomanagementsystems

Marcel Winnefeld, Geschäftsbereichsleiter After Sales Management, IAP GmbH, Braunschweig

Praxisbeispiel

10:45

### Kaffeepause mit Besuch der Fachausstellung

11:15



### Optimierung Service Sales und Delivery

- Ableitung relevanter Service-Kennzahlen
- Benchmarks zur Bestimmung von Service-Potenzialen und der Serviceausschöpfung
- Maßnahmenplan zur Anpassung der Serviceprodukte, Verbesserung der Preisdifferenzierung und Optimierung der Prozesse
- Service-Cockpit zur Kontrolle der Service-KPIs und systematischen Steuerung der Techniker

Stefan Rauscher, Vice President After Sales, Alfred Kärcher GmbH & Co. KG, Winnenden

Praxisbeispiel

12:00

### Mittagessen mit Besuch der Fachausstellung

## II. Block: Potenziale: Ersatzteile zuverlässig erkennen, dokumentieren und managen

Moderation: Ralf Kolshorn, Leiter Parts Logistics, MAN Truck & Bus AG, Dachau

13:30



### Artikelstammdaten und Gebrauchstexte gestalten

- Gestaltungsvorgaben bei Artikelstammdatensätzen und ihre Auswirkungen auf die Verständlichkeit
  - Kurztexte: Kompromiss aus Eindeutigkeit und Verständlichkeit
  - Langtexte: Richtige Mischung finden aus beschreibendem Text und technischen Daten ohne Werbesprache
- Fallbeispiele:
  - Mangelhafte Artikelstammdaten
  - Dubletten finden und vermeiden

Harald Schenda, Leiter Informationsdesign, EDAG Engineering AG, Fulda

Praxisbeispiel

14:15

### Kaffeepause und Besuch der Fachausstellung

14:45



### Zukunft der Teiledokumentation

- Von der versorgungs- zur absatzorientierten Dokumentation
- Herausforderung "Software als Artikel im After Sales"
- Kundengruppenspezifische Dokumentation und Publikation

Harald Neugebauer, CIO, LexCom Informationssysteme GmbH, München

Praxisbeispiel

15:30



### Definition und Dokumentation von Ersatzteilen im Produktentstehungsprozess

- Service-Audits als Qualitätsmeilensteine
- Definition von Ersatzteilen
- Mehrfachverwendungen
- Nachhaltigkeit der Dokumentation

Elodie Lindemann, Leiterin technische Dokumentation, Bosch Power Tools, Leinfelden

Praxisbeispiel

16:15



### Plenumsdiskussion:

#### After Sales Service – intern das fünfte Rad, extern der erste Partner

- Integration in die Produktentstehung – Integration in die Produktnutzung
- Service Excellence ist Produkt Excellence ist Kunden Excellence ist Brand Excellence
- Ersatzteilmanagement ist nur die Eintrittskarte zum Kunden

Moderation: Univ.-Prof. Dr.-Ing. Uwe Dombrowski

Diskutieren Sie mit dem Fachbeirat Ihre Erfahrungen

17:15

### Zusammenfassung und Ende des 1. Konferenztages

## Abendveranstaltung

20:00

Ende ca. 22:30 Uhr

Im Anschluss an den ersten Konferenztage besteht die Möglichkeit zu einem Spaziergang über den Mainzer Weihnachtsmarkt. Danach laden wir Sie herzlich zu einem Abendempfang in gemütlicher Atmosphäre ein. Nutzen Sie die Gelegenheit, im Kreise Ihrer Fachkollegen, Referenten und des Fachbeirats Erfahrungen auszutauschen und interessante Kontakte zu knüpfen.

Adresse: Proviant-Magazin, Schillerstraße 11a, Mainz  
 Entfernung: 1,2 km – zu Fuß 15 Min. vom Schloss,  
 800 m – zu Fuß 10 Min. vom Weihnachtsmarkt



## 2. Tag: Donnerstag, 04. Dezember 2014

09:00

### Begrüßung und Beginn des zweiten Konferenztages

09:10



### Service-VERSPRECHEN oder "Der mit dem Kunden tanzt" – Psychologik im After Sales Service

- Industrielles Service-Management - interdisziplinärer Aufgabenbereich - Kommunikation im Herausforderungsfeld Kunde
- Industrielles Service-Management zwischen externen und internen Kunden
- Der Kunde als Mensch, der Mensch als unbeschriebenes Blatt oder Akteur im industriellen Service-Management
- Service Excellence – eine integrative Perspektive

Prof. Dr. phil. Joachim Zülch, Universitätsprofessor, Lehrstuhl für Industrial Sales Engineering, Ruhr-Universität Bochum

Wirtschaftspsychologie

### III. Block: Chancen: Wissensmanagement implementieren

Moderation: Peter Rudzio, Leiter Logistik/Mitglied der Geschäftsleitung, CLAAS Service and Parts GmbH, Hamm-Uentrop

10:00



#### CASIS – Ein neuer Ansatz für das Informationsmanagement im After Sales von CLAAS

- Steigende Produktkomplexität und Informationsflut: Und wie kann der After Sales mithalten?
- Viele Informationen in verschiedenen Systemen, aber wie finde ich schnell die Information, die mein Problem löst?
- Konzept und Realisierung von CASIS als sematische Suchanwendung

Praxisbeispiel

Ralf Schüßler, Leiter OEM Traktor Service Support, Claas Service and Parts GmbH, Harsewinkel

10:45

#### Kaffeepause mit Besuch der Fachausstellung

11:15



#### OMNIplus-Dealer Management System - Das Werkstatt- und Informationssystem bei EvoBus

- Die steigende Diskussion um "low-cost-countries" und der Wettbewerbsdruck setzen Aftersales-freundliche IT-Systeme voraus
- Komplexe Fahrzeuge erfordern benutzerfreundliche Lösungen
- Mit dem OMNIplus-DMS erhält der Kunde transparente und detaillierte Rechnungen und der Servicebetrieb ein modernes und flexibles System

Praxisbeispiel

Siegfried Wittlinger, Leiter Aftersales Deutschland, EvoBus GmbH, Neu-Ulm

12:00



#### IT Innovationen als Treiber von Wachstum im Automobil-Aftersales

- Cloud Computing, Big Data, Analytic und Cognitive Computing als Treiber innovativer Lösungen
- Mobile Online Services, Echtzeit-Diagnose, pro-aktive Wartung adressieren neue Umsatzpotenziale
- Wissensmanagement und eLearning zur Steigerung der Servicequalität

Praxisbeispiel

Dr.-Ing. Uwe Winkelhake, Vice President, IBM Deutschland GmbH, Hannover

12:45

#### Mittagessen mit Besuch der Fachausstellung

### IV. Block: Herausforderung: „Design for Service“ umsetzen

Moderation: Michael Poschmann, Leitung After Sales Technik, Volkswagen AG, Wolfsburg

14:15



#### Das Fahrzeugdiagnosesystem als durchgängige Toolkette von der Fahrzeugentwicklung bis in den weltweiten Services

- Komponenten und Architektur des Diagnosesystems
- Integration anderer Werkstattssysteme in das Diagnosesystem
- Transition von früheren auf das neue System beim Hersteller und im weltweiten Service
- Zukünftige Entwicklungen

Praxisbeispiel

Dr. Will Specks, Leiter Fahrzeugdiagnose, Volkswagen AG, Wolfsburg

15:00



#### Design-to-Service – der perfektionierte Gabelstapler?

- Der serviceorientierte Stapler – Erfahrungen und Grenzen
- Design-to-Service institutionalisieren und in Prozesse integrieren
- Wie werden globale Trends die Serviceanforderungen verändern?

Praxisbeispiel

Dirk Schulz, Vice President Corporate After Sales, Jungheinrich AG, Hamburg

15:45

#### Zusammenfassung und Abschlussdiskussion

16:00

#### Ende der Konferenz und abschließende Kaffeepause

# Begleitende Fachausstellung

Folgende Firmen haben sich bereits angemeldet und informieren Sie über ihre Produkte und Dienstleistungen:



Detaillierte Informationen zur Ausstellung und über individuelles Sponsoring erhalten Sie gerne von Viktoria Wegel  
Telefon: +49 8191 125-501 · E-Mail: viktorija.wegel@sv-veranstaltungen.de

## Veranstaltungshinweise

- **Seminar: Festool Intensiv**  
23. und 24. September 2014, Neidlingen (bei Stuttgart)
- **Kongress: 7. Deutscher Maschinenbau-Gipfel (mit begleitender Fachausstellung)**  
21. und 22. Oktober 2014, Berlin
- **Kongress: Digitale Fabrik (mit begleitender Fachausstellung)**  
04. und 05. November 2014, Braunschweig
- **Kongress: 12. Deutscher Fachkongress Fabrikplanung (mit begleitender Fachausstellung)**  
11. und 12. November 2014, Ludwigsburg
- **2. Fachkongress: Industrie 4.0 (mit begleitender Fachausstellung)**  
02. und 03. Dezember 2014, Amberg

## In eigener Sache

### Süddeutscher Verlag Veranstaltungen GmbH – Ihr kompetenter Veranstaltungspartner:

Das SVV-Team plant und konzipiert als Unternehmen in der Mediengruppe Süddeutscher Verlag GmbH Kongresse, Seminare und Tagungen für Experten aus Industrie, Wirtschaft, Wissenschaft, Forschung und Behörde.

Seit mehr als 35 Jahren werden von uns Fachveranstaltungen durchgeführt, die z.B. als Workshop mit 20 Teilnehmern thematisch sehr tief angelegt sind oder bei einem internationalen Kongress mit fast 2.000 Teilnehmern ein breit angelegtes Interesse widerspiegeln. Viele Veranstaltungen greifen dabei aktuelle und brisante Themen auf, andere Kongresse werden durch die bleibende Aktualität jährlich durchgeführt.

Unsere Kernbereiche Automobil, Produktion, Industrie-technik, Verkehr/Logistik, Energiewirtschaft, Umwelt/Sicherheit, Kommunikation/Medien sowie Medizin, beinhalten eine interessante Projektpalette von Fachveranstaltungen, die jeweils durch Inhalt, Format und Vortragende auf die spezifischen Teilnehmerinteressen zugeschnitten sind. Darin werden aktuelle Themen, Trends und Perspektiven der spezifischen Thematik aufgearbeitet und im inten-

siven Dialog diskutiert. Dazu suchen wir jeweils „passgenau“ anerkannte Fachleute als Referenten aus.

Viele Veranstaltungen werden von anspruchsvollen Fachausstellungen und Firmenpräsentationen begleitet. Hier haben die Teilnehmer die Möglichkeit sich vor Ort über neue Produkte und Dienstleistungen zu informieren, direkt Fragen zu stellen oder auch fachspezifische Anregungen zu geben. Insbesondere berücksichtigen wir dabei die Anforderungen des Netzwerks – bei uns finden Sie „Kongresse zum Anfassen!“, wie ein Teilnehmer einmal treffend bemerkte.

Wir planen und organisieren Seminare und Kongresse übrigens auch als Dienstleistung für externe Interessenten aus Industrie, Wirtschaft und Wissenschaft – sprechen Sie uns einfach an.

Kontakt: Barbara Rossie,  
Tel.: +49 8191 125-129 oder  
barbara.rossie@sv-veranstaltungen.de

# Einzelheiten zur Teilnahme

## Veranstaltungstermin

Fachkonferenz:  
Mittwoch, 03. Dezember und Donnerstag, 04. Dezember 2014

## Veranstaltungsort

Kurfürstliches Schloss Mainz  
Peter-Altmeier-Allee 1  
55116 Mainz  
Tel.: +49 6131 242-0  
Internet: [www.mainzplus.com](http://www.mainzplus.com)

## Zimmerreservierung

Übernachtungsmöglichkeit besteht in folgenden Hotels zum Vorzugspreis.

Hilton Mainz  
Rheinstraße 68  
55116 Mainz  
Tel.: +49 6131 245-3302

Zimmerpreis:  
Einzelzimmer 159 € inkl. Frühstück und 19% MwSt.

Novotel Mainz  
Augustusstraße 6  
55131 Mainz  
Tel.: +49 6131 954-662  
Fax: +49 6131 954-100

Zimmerpreis: Einzelzimmer 127 € inkl. Frühstück und MwSt.

Bitte reservieren Sie direkt in den Hotels unter dem Stichwort „SVV“.

Bitte beachten Sie:

Die Abruflkontingente der Zimmer stehen Ihnen bis zum 21.10.2014 (Hilton Mainz) bzw. 03.11.2014 (Novotel Mainz) zur Verfügung. Buchungen nach diesem Termin können nur noch nach Verfügbarkeit vorgenommen werden.

## Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt für die Fachkonferenz (03. und 04. Dezember 2014) 1.790 € zzgl. gesetzl. MwSt.

**Nutzen Sie den Frühbuchepreis bis zum 07. Oktober 2014 und sparen Sie 100 €!**

Die Teilnahmegebühr schließt folgende Leistungen ein:

- Teilnahme an der gesamten Fachkonferenz
- Konferenzdokumentation
- Mittagessen an beiden Veranstaltungstagen
- Abendveranstaltung am 03. Dezember 2014
- Erfrischungen in den Pausen
- Besuch der begleitenden Fachausstellung

## Anmeldung

Ihre Anmeldung erbitten wir mit dem Anmeldeformular auf der Rückseite des Programms. Nach Eingang Ihrer Anmeldung übersenden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung so-

wie eine Rechnung (Titel-Nr. 1814.207.07), die Sie bitte vor Veranstaltungsbeginn begleichen.

Bei Absagen nach dem 18. November 2014 (es gilt das Eingangsdatum) oder bei Nichterscheinen, wird die volle Teilnahmegebühr berechnet. Es kann jedoch ein Ersatzteilnehmer benannt werden. Stornierungen vor diesem Termin werden mit 150 € Verwaltungsgebühr berechnet. Stornierungen und Anmeldungen sind grundsätzlich schriftlich vorzunehmen.

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, die gesamte Veranstaltung oder einzelne Teile räumlich und/oder zeitlich zu verlegen, zu ändern oder auch kurzfristig abzusagen.

## Datenschutzhinweis

Ihre persönlichen Angaben werden von der SVV GmbH (evtl. mit Hilfe von Dienstleistern) zum Zwecke der schriftlichen Kundenbetreuung (z.B. Anmeldebestätigung, Informationen über gleiche oder ähnliche Veranstaltungen) verarbeitet. Wir nutzen außerdem Ihre Daten für unsere interne Marktforschung. Falls wir als Dienstleister tätig sind, gilt das gleiche für unsere Partnerunternehmen. Wenn Sie uns Ihre E-Mail-Adresse angegeben haben, werden Sie gelegentlich von uns über gleiche oder ähnliche Veranstaltungen per E-Mail informiert. Jederzeit haben Sie die Möglichkeit, der Nutzung Ihrer Daten schriftlich bei SVV – Süddeutscher Verlag Veranstaltungen GmbH, Justus-von-Liebig-Str. 1, D-86899 Landsberg oder mittels E-Mail an [info@sv-veranstaltungen.de](mailto:info@sv-veranstaltungen.de) zu widersprechen. Die SVV – Süddeutscher Verlag Veranstaltungen GmbH wird Ihre Daten nicht an Dritte zu deren werblichen Nutzung verkaufen.

## Eine Konferenz von

## SVV Veranstaltungen

SVV – Süddeutscher Verlag Veranstaltungen GmbH  
Justus-von-Liebig-Str. 1  
D-86899 Landsberg am Lech  
[www.sv-veranstaltungen.de/produktion](http://www.sv-veranstaltungen.de/produktion)

### Projektleiterin

Barbara Rossié  
E-Mail: [barbara.rossie@sv-veranstaltungen.de](mailto:barbara.rossie@sv-veranstaltungen.de)

### Organisation und Anmeldung

Sebastian Stürzl  
Tel.: +49 8191 125-123  
Fax: +49 8191 125-97123  
E-Mail: [sebastian.stuerzl@sv-veranstaltungen.de](mailto:sebastian.stuerzl@sv-veranstaltungen.de)

### Ausstellung und Sponsoring

Viktoria Wegel  
Tel.: +49 8191 125-501  
Fax: +49 8191 125-97501  
E-Mail: [viktoria.wegel@sv-veranstaltungen.de](mailto:viktoria.wegel@sv-veranstaltungen.de)

# Anmeldeseite – Fix per Fax +49 8191 125-97322



Süddeutscher Verlag Veranstaltungen GmbH  
Sebastian Stürzl  
Justus-von-Liebig-Str. 1  
D-86899 Landsberg

## 5. Deutsche Fachkonferenz After Sales Service

Kurfürstliches Schloss Mainz  
03. und 04. Dezember 2014

### ANMELDUNG

- Hiermit melde ich mich verbindlich zur 5. Deutschen Fachkonferenz After Sales Service zum Preis von 1.790 € zzgl. MwSt. an (67-1814.207.07).  
Nutzen Sie den Frühbucherrabatt bis 07. Oktober 2014. Sie sparen 100 €.
- Ja, ich nehme an der Abendveranstaltung (03.12.14) teil.
- Ich bevorzuge vegetarisches Essen.
- Wir haben Interesse an einer Firmenpräsentation vor Ort. Bitte schicken Sie uns kostenlos und unverbindlich Informationsmaterial zu.

Weitere Informationen zur Fachkonferenz erhalten Sie von:

Sebastian Stürzl  
SVV – Süddeutscher Verlag Veranstaltungen GmbH  
Justus-von-Liebig-Str. 1 • D-86899 Landsberg  
Tel.: +49 8191 125-123 • Fax: +49 8191 125-97123  
E-Mail: [sebastian.stuerzl@sv-veranstaltungen.de](mailto:sebastian.stuerzl@sv-veranstaltungen.de)  
Internet: [www.sv-veranstaltungen.de/produktion](http://www.sv-veranstaltungen.de/produktion)

\*Bitte beachten Sie unsere umseitigen Stornobedingungen und unsere AGB unter [www.sv-veranstaltungen.de](http://www.sv-veranstaltungen.de).

#### Datenschutzhinweis

Ihre persönlichen Angaben werden von der SVV GmbH (evtl. mit Hilfe von Dienstleistern) zum Zwecke der schriftlichen Kundenbetreuung (z.B. Anmeldebestätigung, Informationen über gleiche oder ähnliche Veranstaltungen) verarbeitet. Wir nutzen außerdem Ihre Daten für unsere interne Marktforschung. Falls wir als Dienstleister tätig sind, gilt das gleiche für unsere Partnerunternehmen. Wenn Sie uns Ihre E-Mail-Adresse angegeben haben, werden Sie gelegentlich von uns über gleiche oder ähnliche Veranstaltungen per E-Mail informiert. Jederzeit haben Sie die Möglichkeit, der Nutzung Ihrer Daten schriftlich bei der SVV – Süddeutscher Verlag Veranstaltungen GmbH, Justus-von-Liebig-Str. 1, 86899 Landsberg oder mittels E-Mail an [info@sv-veranstaltungen.de](mailto:info@sv-veranstaltungen.de) zu widersprechen. Die SVV – Süddeutscher Verlag Veranstaltungen GmbH wird Ihre Daten nicht an Dritte zu deren werblichen Nutzung verkaufen.

Name, Vorname	
Position	
Abteilung	
Firma	
Branche	
Straße/PF	
PLZ/Ort	
USt-IdNr.	
Telefon	
Telefax	
E-Mail	
Datum	Unterschrift
Rechnungen zukünftig bitte: <input type="checkbox"/> per E-Mail <input type="checkbox"/> per Post	
Rechtsverbindlich autorisiertes E-Mail-Postfach	

Internet

[www.sv-veranstaltungen.de](http://www.sv-veranstaltungen.de)

