



MBI-Informationstag
Service-Innovationen

2. März 2010, Frankfurt/Oberursel

Service-Innovationen



Schon seit vielen Jahren werden ca. 30 % der Umsätze und im Schnitt über 60% der Gewinne der Maschinen- und Anlagenbauunternehmen mit Dienstleistungen erzielt. Gleichzeitig betrug das F&E-Budget der Unternehmen 2008 durchschnittlich 3,8 % vom Umsatz und floss im Wesentlichen in die Entwicklung von neuen Produkten.

- Warum wird nicht mehr Zeit und Geld darin investiert, Serviceinnovationen zu generieren, wenn diese der Hauptgewinnbringer sind?
- Warum berichten die Medien lieber von einem neuen Produkt als einer neuen Serviceidee?

Viele Firmen setzen noch zu wenig auf Service-Innovation. Im Gegenteil, sie versuchen, die Wettbewerber in Leistung der Produkte und Maschinen zu überbieten oder durch effizientere Produktion letztlich im Preis zu unterbieten. Zudem werden heute etwa 70 % aller Service-Ideen intern im Unternehmen entwickelt, nur 20 % extern durch Beobachtung des Wettbewerbes und lediglich 10 % durch Anregungen von Kunden. Die Veranstaltung gibt zum Thema Service-Innovationen Anregungen und zeigt aus erster Hand Best-Practice-Beispiele, wie Ideen intern und extern generiert und anschließend treffsicher und schnell am Markt positioniert werden.

Maschinenbau-Institut GmbH

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'W. Friedrich'.

Dipl.-Kfm. Wilhelm Friedrich
Geschäftsführer

Teilnehmer

Geschäftsführer, Serviceleiter, Entscheider aus den Bereichen F&E, Technik, Produktmanagement, Marketing und Kundendienst

Programm

ab 08:00 Check-In

09:00–09:20 **Einführung und Moderation:
Service-Innovation als Chance**

Dipl.-Kfm. Wilhelm Friedrich,
Maschinenbau-Institut GmbH,
Frankfurt am Main

09:20–10:10 **Service-Innovation – der Weg
aus der Krise? Gemeinsame
Studie VDMA/MBI und J&M
Management ConsultingAG**

- Status quo Bedeutung und Status quo
- Konzepte und Herangehensweisen
- Tools und Methoden
- Best Practices

Dr. Nikolas Beutin, J&M
Management Consulting AG,
Mannheim

10:10–10:30 **Kaffeepause**

10:30–11:20 **Service-Innovationen bei KSB**

- Erfolgsfaktoren des Service
- Entwicklung eines attraktiven marktorientierten Serviceportfolios
- Ausblick: Service Spezialist außerhalb von Armaturen und Pumpen?

Stefan Reutter, Leiter Vertrieb und Marketing, KSB Service GmbH, Frankenthal

11:20–12:10 **Service-Innovationen
bei Careport/VW**

- Vorstellung Careport und momentanes Portfolio
- Service Herausforderungen im Nutzfahrzeugmarkt
- Generierung von Service-Ideen
- Umsetzung von Service-Ideen
- Ausblick: Service wichtiger als Fahrzeuge?

NN, Volkswagen Gebrauchtfahrzeughandels und Service GmbH, Hannover

12:10–13:30 **Gemeinsames Mittagessen**

13:30–14:20 **Service-Innovationen bei Alstom**

- Alstom Power Thermal Services in Deutschland
- Marktveränderungen
- Neue Service-Produkt-Strategie
- Neue Service-Organisation
- Ausblick: Weiter wachsendes Anlagen-Service-Geschäft

Dr.-Ing. Ulrich Häuser, General Manager Plant Service/Solutions, Alstom, Mannheim

14:20–15:10 **Service-Innovationen
bei SEW Eurodrive**

- After-Sales-Service bei SEW Eurodrive
- Entwicklung maßgeschneiderter Prozesslösungen
- Entwicklung von Service-Produkten
- Ausblick: Service-Geschäft 2012

Andreas Reddemann, Leiter Global Service, SEW-EURODRIVE GmbH & Co. KG, Bruchsal

15:10–15:30 **Kaffeepause**

15:30–16:10 **Service-Innovationen im LCS**

- Vorstellung Krones Lifecycle Service
- Entstehung des LCS Portfolios
- Entwicklung der LCS Tools
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Services. Ausblick: neue Geschäftsfelder

Markus Tischer, Krones AG, SVP Lifecycle Services, Neutraubling

16:10–17:00 **Service-Innovationen
in anderen Branchen**

- Open Innovation zur Generierung von Service-Ideen
- Methoden und Tools zur Mass Customization – auch im Service
- Erfolgsbeispiele aus dem Konsumgütermarkt
- Anwendungsbeispiel aus der Medizintechnik

**Prof. Dr. Frank Piller/
Ass. Prof. Dr. Jan Christoph**,
Lehrstuhl für Technologie und Innovationsmanagement RWTH, Aachen

17:00 **Voraussichtliches Ende der Tagung**

Anmeldung

Fax +49 69 6603-1333

MBI-Informationstag: Service-Innovationen

2. März 2010, Frankfurt/Oberursel

Hiermit melden wir verbindlich an:

Name, Vorname, Titel

Abteilung/Funktion

Funktion

Firma

VDMA-Mitglied kein VDMA-Mitglied

Straße

PLZ, Ort

Rechnungsanschrift falls abweichend

Telefon

Fax

E-Mail

Ich bin damit einverstanden, dass das Maschinenbau-Institut mich über sein Ausbildungs- und Tagungsprogramm per E-Mail informiert.

Datum Unterschrift

Weitere Seminare/Tagungen des
VDMA Maschinenbau-Instituts finden Sie unter:

Veranstalter

Maschinenbau-Institut GmbH (MBI)
ein Unternehmen des VDMA
Lyoner Straße 18
60528 Frankfurt am Main

Fachliche Auskünfte

Wilhelm Friedrich
VDMA Maschinenbau-Institut GmbH
Frankfurt am Main
Telefon +49 6603-1485
Fax +49 6603-1333
E-Mail w.friedrich@vdma.org

Anmeldung/Organisation

Elvira Bertermann Telefon +49 69 6603-1504
Heidi Dubian Telefon +49 69 6603-1334
Irina Stanke Telefon +49 69 6603-1266
Fax +49 69 6603-1333
E-Mail h.dubian@vdma.org

(Bei Anmeldung per E-Mail bitten wir um Angabe der kompletten
Anschrift)

Teilnahmegebühr

VDMA-Mitglieder € 420,- + 19 % MwSt.
Sonstige Teilnehmer € 585,- + 19 % MwSt.

Im Preis enthalten sind ausführliche Dokumentation, Mittagessen,
Tisch- und Pausengetränke.

Anmeldung/Anmeldeschluss

Anmeldung bitte auf beiliegendem Anmeldecoupon vornehmen.
Anmeldeschluss ist der 20. Februar 2010.

Stornierung

Bei Rücktritt bitten wir um eine schriftliche Abmeldung. Für
Stornierungen nach dem Anmeldeschluss berechnen wir € 75,-
(+ 19 % MwSt.) für anteiligen Verwaltungsaufwand. Ein Ersatzteil-
nehmer kann selbstverständlich auch kurzfristig gestellt werden.

Tagungsort

Mövenpick Hotel Frankfurt/Oberursel
Zimmersmühlenweg
3561440 Oberursel
Telefon +49 6171 500-0
Fax +49 6171 500-600
E-Mail hotel.frankfurt.oberursel@moevenpick.com

Übernachtung

Im Hotel steht ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis
bis zum 31. Januar 2010 zur Verfügung. Bitte nehmen Sie Ihre Reser-
vierung unter dem Stichwort „MBI“ direkt im Hotel vor.

www.vdma.org/mbi