

# Service wird aus Mut gemacht

## 27. Aachener Dienstleistungsforum inspiriert mit Erfolgsgeschichten der Service-Transformation

Rund 500 Teilnehmende folgten am 13. März der Einladung des FIR an der RWTH Aachen und des *Service Performance Center* zum 27. Aachener Dienstleistungsforum. Unter dem Motto „Subscription-Journey – Erfolgreich vom Produkt- zum digitalen Lösungsanbieter“ unterstrichen die Gastgeber:innen 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-Exzellenz“, „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.

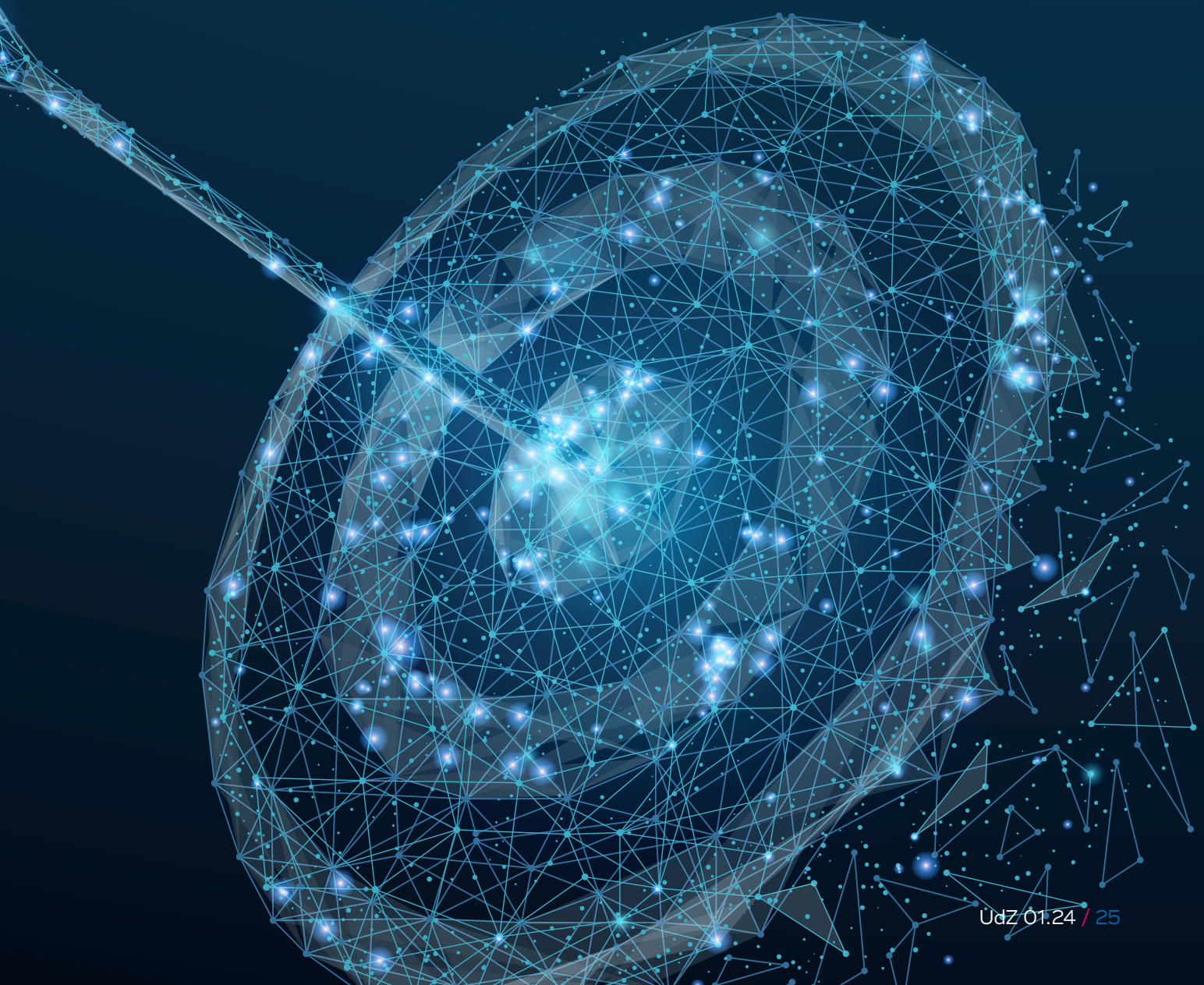
Interessierte können sich jetzt schon zur kostenfreien digitalen Teilnahme anmelden. >



# Service Is Made of Courage

## 27<sup>th</sup> Aachen Service Forum Offers Inspiration with Success Stories of Service Transformation

Around 500 participants accepted the invitation of FIR at RWTH Aachen University and the *Service Performance Center* to the 27<sup>th</sup> Aachen Service Forum on March 13. Under the motto "Subscription Journey – How to Successfully Transition from Product to Digital Solution Provider", the hosts emphasized the growing importance of data-based as-a-service business models for the future of industry and services. Representatives from industry inspired the audience by showcasing best practices and sharing experience reports on the three key development stages on the path to becoming a digital solution provider: Service Excellence, Digital Products, and Subscription. The Aachen Service Forum is Germany's leading innovation event in the industrial services sector. The free online event offers the traditionally product-centric mechanical and plant engineering sector in particular a platform for exchanging knowledge and providing new impetus on the path to becoming a digital solution provider. Next year, the 28th Aachen Service Forum will take place on March 19<sup>th</sup>, 2025. Interested parties can already register now for the free online event. >





Mit dem Statement „Service wird aus Mut gemacht“ 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 welchen Gewinn 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 hebt produzierenden Unternehmen Potenziale, um mit regelmäßigen, planbaren Erträgen sowie einer gesteigerten Kundenbindung ihre Marktposition zu sichern und auszubauen. Insgesamt bieten 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-Exzellenz:** 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 vergan-

With the Statement "Service is made of courage", Dr. Lennard Holst, Head of Service Management, *FIR at RWTH Aachen University*, and Dr. Maximilian Schacht, Head of the *Service Performance Center*, opened this year's Aachen Service Forum. "The transformation of the business model goes through various stages: from initial shock and fear to finally gaining the acceptance and commitment of your employees. This change affects the entire company and its processes at all stages. This shows how complex the transition from product to solution provider is and that it demands a great deal of courage and perseverance from companies," emphasized the hosts at the start of the event. Industry representatives from a wide range of sectors – from traditional mechanical engineering to pharmaceutical technology and transportation companies – showed why it is nevertheless worth following this path and what companies can learn from each of the individual steps.

The transformation from product to digital solution provider opens new avenues for manufacturing companies to secure and expand their market position with regular, predictable earnings and increased customer loyalty. Overall, digital business models give companies the opportunity to quickly adapt to market changes, be innovative, and grow sustainably. The Aachen Service Forum looked at three key stages of development along the way, in particular:

**Service Excellence:** Outstanding, customer-centric services are the gateway to becoming a solution provider. Presentations on value-based and market-based pricing, smart digitalization and networked solutions, as well as the role of managers in digital transformation offered insights into recent



genen Monate. Die Teilnehmenden erhielten Impulse, wie sie ihr Ersatzteilpricing optimieren, eine mitarbeitendenzentrierte 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 Prozent 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

developments. Participants were given ideas on how to optimize their spare parts pricing, establish an employee-centric management culture, and gradually develop service organizations.

**Digital Products:** How companies can prepare for the digital future with innovative business models was the topic in the area of digital products. Experts from industry shared methods, tips, and tools that companies can use to optimize the sale of their digital products or incentivize their sales employees. Above all, the key to success is to secure employee acceptance of new business models, which is why leadership plays an important role in change processes. On the customer side, trust and paying customers are the best proof of concept for the maturity of digital products.

**Subscription:** Creating industrial as-a-service business models is the pinnacle – and key development goal – in the provision of industrial solutions. They enable regular sales, predictable demand, and long-term customer loyalty. Success stories from industry demonstrate how this can be realized and how an availability guarantee of 100 percent of services can be achieved. As a customer-centric business model, subscription is designed for the long term and requires a collaborative partnership. The range of services is always determined by the customer. In this context, the value proposition – i.e. the answer as to why the customer should opt for a service offering – is key. It should be designed in such a way that it covers the value proposition of the individual customer.

With a mix of practical lectures and presentations from solution providers, the Aachen Service Forum sets standards for service innovation of manufacturing companies every year. As different as the best practices



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 eindrücklich, 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. Violett 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 Hardware Service, *Scheidt & Bachmann Fare Collection Systems GmbH*
- Julian Supe-Dienes, Vertriebsleiter & Geschäftsführer, *DIENES Werke GmbH & Co. KG*

and applications presented were, all participants agreed on the key factors for the success of digital transformation. At all development stages, sustainability, data protection, motivation and leadership, new technologies, and pricing are the core topics of customer-centric business models.

"Today we heard many success stories on how to become a digital solution provider. They all showed impressively how important it is to boldly move forward and to get your team behind you in order to fuel the belief in the digital world. We look forward to the next year and the progress that will have been made by then," said Regina Schrank, designated successor to Dr. Lennard Holst as Head of Service Management at *FIR*, in closing the event. Holst will take the next step in his career in summer 2024 and move into a leading position in industry.

The speakers at the 27<sup>th</sup> Aachen Service Forum were:

- Dr. Violett 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 Hardware Service, *Scheidt & Bachmann Fare Collection Systems GmbH*
- Julian Supe-Dienes, Sales Manager & Managing Director, *DIENES Werke GmbH & Co.*

rr



Virtuell & kostenfrei aus dem Cluster Smart Logistik

Mehr Informationen finden Sie unter: [» dienstleistungsforum.de](https://dienstleistungsforum.de)