



Forum **Maschinenbau** After Sales Service

Das Forum für den fachlichen Austausch
unter Praktikern im After Sales Service für
Maschinenbau- und Anlagenbauunternehmen

04./ 05. Juni 2025

Congress-Centrum Stadtgarten
Schwäbisch Gmünd

K7T DIE
KUNDENDIENST
TRAINER

PROGRAMM & HIGHLIGHTS

MITTWOCH, 04. JUNI 2025

10:30 Uhr Eintreffen Teilnehmer + Check-In

11:00 Uhr Begrüßung+ Einführung + Warm Up

11:15 Uhr **Smart, Schnell, Effizient: Wie KI den Kundenservice transformiert**

Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit durch den Einsatz von KI

*Orlando Maier,
Principal Sales Manager bei EXXCELENT SOLUTIONS*

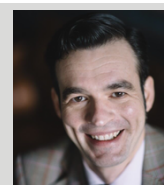


12:00 Uhr Business Lunch

13:15 Uhr **Communication Engineering – Die Mechanik erfolgreicher Kommunikation**

Erfolgreiche Kommunikation ist kein Zufall – sie folgt klaren Prinzipien. Communication Engineering verbindet Technik und Psychologie, um Botschaften gezielt zu steuern und Missverständnisse zu vermeiden.

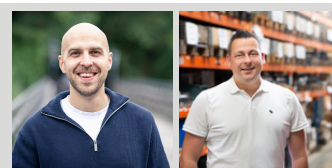
*Bert Helbig
Redner & Keynote Speaker*



14:00 Uhr **KI-Copiloten und Agenten für die Zukunft im Service & After Sales**

Realitätscheck und Live-Demo für Maschinen- und Anlagenbauer was KI heute im Einsatz bereits kann.

*David Hahn & Florian Kächele
Geschäftsführer REMBERG, Serviceleiter GENKINGER*



14:45 Uhr Kaffeepause

15:15 Uhr **Intelligente Fehlerbehebung an Krananlagen mit Mavenoid**

Die Kombination aus von menschlichem Wissen und künstlicher Intelligenz zur Diagnose und Behebung von Maschinenproblemen.

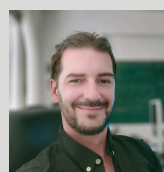
*Marco Driesch,
Manager Field Operative Development bei KONECRANES*



16:00 Uhr **Perfektion, Understatement und andere Katastrophen**

Der Drang alles Perfekt machen zu wollen und dadurch Chancen zu verpassen. Erwartungshaltungen und die Wirkung auf Produktbewertungen.

*Cedric Michael Perkuhn,
Coach und Dozent bei LOVEBYTES -WEBSOLUTIONS*



16:45 Uhr **Effiziente Lösungen aus der Ferne**

Innovativer Remotesupport auf Basis von Simulationsmodellen. Effiziente Lösungen aus der Ferne.

*Christian Olschewski & Niels Haase
Global Service bei KEB Automation*



17:30 Uhr Ende Tag 1 & "Bewegung"

19:00 Uhr Business Dinner & Come Together

Icebreaker

Vortrag

Pause

PROGRAMM & HIGHLIGHTS

DONNERSTAG, 05. JUNI 2025

08:45 Uhr Eintreffen Teilnehmer + Check-In

09:00 Uhr **Effizientes Field Service Management**

Optimieren von Prozessen und weltweite Integration in ERP Systemen.

*Dirk Venghaus,
Product Owner Mobile Service bei VOITH*



09:45 Uhr **Industrial Metaverse und Digital Twin: Zukunft des Service**

Industrial Metaverse für Remote Service, Effektivitätssteigerung und Performancezuwächse.

*Prof. Dr. Tobias Engel,
Professor für Supply Chain Management an der HNU*



10:30 Uhr Kaffeepause

11:00 Uhr **KI zur Ergänzung des Service Footprints**

Der Spagat beim Einsatz digitaler Werkzeuge im Service und das Leisten von klassischem Service bei unvorhersehbaren Ereignissen.

*Johannes Ilg,
Executive Director Customer Service bei GEBR. PFEIFFER*



11:45 Uhr Business Lunch

13:00 Uhr **Professioneller Produktservice**

Wie sieht Produktservice heute aus? Gesetze, Hindernisse und Herausforderungen.

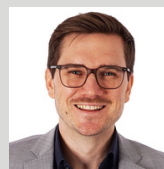
*Dipl. Ing. Felix Oum
Bereichsleiter Produkt- und Projektmanagement HESS Cash Systems*



13:45 Uhr **Weg vom Blindflug - Wo bleibt die Arbeitszeit im Service**

Wie kann Ihr Service wachsen, ohne dass Sie mehr Mitarbeiter einstellen? Indem man Verschwendung vermeidet und die Produktivität der Mitarbeiter steigert.

*Christian Marbaise
Sales Manager Bauer + Kirch GmbH*



14:30 Uhr Kaffeepause

15:00 Uhr **Die Generation Z als Servicetechniker Verstehen - Motivieren - Integrieren**

Wie gewinnen wir die Generation Z für den Service? Einblicke, um junge Talente zu begeistern, ihr Potenzial zu fördern und sie zu integrieren.

*Stephan Barth Service Experte & Trainer bei KDI
Karin Frindert, Inhaberin Bildungsimpulse*



15:45 Uhr Ende der Veranstaltung und freier Austausch

Icebreaker

Vortrag

Pause

IHRE ANREISE ZUM VERANSTALTUNGSORT



Congress-Centrum Stadtgarten
Schwäbisch Gmünd
Rektor-Klaus-Straße 9
73525 Schwäbisch Gmünd
Telefon: 0 71 71 / 10 03 - 0
Telefax: 0 71 71 / 10 03 - 40
E-Mail: info@ccs-gd.de



Kurze Straße 7
D-89522 Heidenheim
Tel. +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

**DIE
KUNDENDIENST
TRAINER**

info@kundendienst-trainer.de
www.forum-tt.de