

39. KVD Service Congress

Service-Ökonomie

So gelingt der Aufstieg in die 1. Liga

7. – 8. November 2019 • Hilton Hotel Munich Airport



Persönliche Einladung zum 39. KVD Service Congress

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit dem **39. KVD Service Congress** stellen wir zur Diskussion, mit welchen Methoden, Werkzeugen und Geschäftsmodellen Service so erfolgreich gestaltet werden kann, dass man die Kundenerwartungen nicht nur erfüllen, sondern übertreffen kann.

Ein wesentlicher Einflussfaktor bei allen Prozessen ist die **Digitalisierung**. Sie führt zu **Changeprozessen**, die neue Formen der **(Zusammen-)Arbeit** notwendig machen: **Plattformorientiert, wissensbasiert**, mit einem **effektiven Partnermanagement**. Wer das passende **Servicekonzept** entwickelt, ein **Team motivieren** kann und erfolgreiche **Lösungen** konzipiert, dem gelingt es, in der ersten Liga zu spielen. Dazu haben wir **spannende Redner** eingeladen, uns von ihren Erfahrungen zu berichten. In **Fachsequenzen** können die brennenden Themen weiter vertieft werden.

Sie gehören zu den Ersten, die alle Trends unserer **KVD-Service-Studie** präsentiert bekommen. Und Sie erhalten Einblick in drei innovative Servicelösungen, die sich im Rennen um den **KVD Service-Management-Preis** zur Wahl stellen. Eingerahmt wird dieses große Paket von Europas größter **Servicemesse**, bei der **über 45 Aussteller** ihre Lösungen zeigen. Das KVD-Team freut sich, Sie auf dem **KVD Service Congress** anzutreffen.

Herzlichst Ihr

Markus Schröder

Das ist der KVD Service Congress



Zum 39. Mal findet der KVD Service Congress in diesem Jahr statt. An zwei Tagen treffen sich rund 450 Entscheider aus dem Service, um über neue Trends, Entwicklungen und Lösungen rund um den technischen Service zu sprechen.

1 Preisverleihung, 3 Interaktionspanels, 5 Keynotes, 13 Fachsequenzen und über 45 Aussteller – der KVD Service Congress ist einzigartig und das größte Event seiner Art in Europa.



KVD Service Community



kvdnews



serviceverbandkvd



Ausstellerprofile

IT Unternehmen
Telekommunikation
Logistik und Transport
IoT Entwickler
Software-Hersteller
Cloud Computing Provider
Mobility Dienstleister
Trainingsanbieter
Service-Berater

Besucherprofile

Serviceleitung International
Vorstand / Inhaber / Geschäftsführung
Serviceleitung national
Marketing / Vertrieb
Regional- / Gruppenleitung im Service
Consultant / Trainer
Forschung & Lehre

42%

Erstbesucher
im Vergleich
zum Vorjahr

35%

Neue Aussteller
im Vergleich
zum Vorjahr

81%

Mitglieder
aus dem
Service-Verband
KVD e. V.

Keynotes am Donnerstag, 7. November 2019

Die Welt von morgen gestalten

**Zukunft durch
Digitalisierung**

**Nicht auf der
Strecke bleiben**

**Neue Wege der
Mobilität**

**Lebensgestaltung
der Generation Y**

**Elektrifiziert und
autonom mobil**

**Partnerschaften im
digitalen System**

**7x24 Digitales
Kundenerlebnis**

**Neue Modelle im
Maschinenbau**

**Print-Medien-
Industrie 4.0**

Praxisworkshop

Design Thinking:

- Interdisziplinäre Teams
- Raum
- Haltung
- Prozess
- Prototyping
- Methode verstehen
- Übungen

Zukunftswerkstatt

Change-Management:

- Wie gestalte ich gute Prozesse?
- Rollen, Aufgaben und Verantwortung von Führung

Arbeitgeberattraktivität und
Mitarbeiterbindung:

- Mitarbeiter binden statt suchen:
die Employee-Journey gestalten

Keynotes am Freitag, 8. November 2019

Digitale & smarte Services

Digitalisierung als
Treibstoff

New Work durch
Digitalisierung

Arbeit und Freizeit
als Cocktail

Ist Können wich-
tiger als Wissen?

Partizipation und
Kollaboration

Sharing und
Kooperation

Vertrieb von
Smart Services

Gesucht: der
neue Vertrieb

Vertrieb
anders denken

An beiden Congresstagen: Fachsequenzen & Messe

Fachsequenzen

- Service-Bots
- Wissensportale
- Neuronale Netze
- Hybrid Services
- Agile Prozesse
- Subskriptionsmodelle
- Digitaler Zwilling
- Markenversprechen

Messe

- Field-Service-Management
- Business Intelligence
- Workforce Management
- Cloud Services
- Künstliche Intelligenz
- Virtual Reality
- Information Management
- Techniker-Training

6 gute Gründe für eine Congress-Teilnahme



Erleben Sie herausragende KeySpeaker, die visionäre Zukunftstheorien entwickeln und in die Praxis transferieren können



Erarbeiten Sie gemeinsam mit Service-Experten Strategien für eine erfolgreiche Service-Ökonomie



Lernen Sie von bewährten Best Practices der Service-Champions für Ihr eigenes Business



IoT, AR, VR: Erleben Sie neue Technologien und bewerten Sie durch Live-Vorführungen den Mehrwert für Ihre Service-Organisation



Design Thinking, agiles Arbeiten: Probieren Sie neue Methoden und Vorgehensweisen aus



Erweitern Sie Ihr Netzwerk und finden Sie neue Kontakte, Partner und Kunden

Sichern Sie sich Ihr Ticket!

Mit Ihrem Congressticket haben Sie Zutritt zu allen Highlights an beiden Tagen!

bit.ly/2yWID1b

Medienpartner des 39. KVD Service Congress

DIGITAL MANUFACTURING
WIRTSCHAFTSZEITUNG FÜR DIE INDUSTRIE

Markt
UND MITTELSTAND
DAS WACHSTUMSMAGAZIN

ecommerce magazin
GESCHÄFTSFOLO IM INTERNET

SQUT.
Service • Qualität • Technik

IT-Schulungen.com

 **tekom**

 **LogReal.World**
Marktzugänge Logistics & Real Estate

TeleTalk
CUSTOMER CARE & SERVICEMANAGEMENT

Donnerstag, 7. November 2019

- 06.30-07.00 Aqua-Gymnastik mit **Carolin Hingst**
- 07.10-08.00 Early Workout mit **Carolin Hingst**
(Weltklasse Stabhochspringerin)
- 07.30-09.00 Business Frühstück – Sie sind eingeladen
- 08.00-09.00 Besuch der Fachmesse
- 09.00-09.10 **Eröffnung** durch den Vorstand des KVD
- 09.10-10.00 „Zukunft durch Digitalisierung“
Tom Oelsner Heidelberg Digital Unit
- 10.00-11.00 Kaffeepause & Besuch der Fachmesse
- 11.00-11.50 „Vom Weg abkommen, um nicht auf der Strecke zu bleiben - Wer die Welt von morgen gestalten will, muss sie heute verstehen“
Prof. Dr. Eckard Minx Innovationsexperte
- 11.50-13.10 Vorträge der Bewerber um den
28. Service-Management-Preis 2019
- 13.10-14.30 Mittagessen & Besuch der Fachmesse
- 14.30-15.15 Fachsequenzen Runde 1
- 15.15-15.45 Kaffeepause & Besuch der Fachmesse
- 15.45-16.30 Fachsequenzen Runde 2
- 16.30-17.00 Kaffeepause & Besuch der Fachmesse
- 17.00-17.45 Fachsequenzen Runde 3
- ab 19.00 Festlicher Abend mit Ehrung des
Service-Management-Preisträgers

Freitag, 8. November 2019

- 07.10-08.00 Early Workout mit **Carolin Hingst**
(Weltklasse Stabhochspringerin)
- 07.30-09.00 Business Frühstück – Sie sind eingeladen
- 08.00-09.00 Besuch der Fachmesse
- 09.00-09.45 Fachsequenzen Runde 4
- 09.45-10.30 Kaffeepause & Besuch der Fachmesse
- 10.30-11.20 „Führen in digitalen Zeiten – Die Welt dreht sich schneller als schnell“
Marcus König mensch.business GmbH
- 11.20-12.10 Die KVD-Service-Studie 2020:
„Smart Service Vertrieb“
Prof. Dr.-Ing. Volker Stich
Geschäftsführer
FIR e.V. an der RWTH Aachen
- 12.10-13.00 Kaffeepause & Besuch der Fachmesse
- 13.00-14.00 **KVD Special Guest:**
Prof. Dr. Harald Lesch
„Vertrauen und Komplexität“
- 14.00-15.30 Besuch der Fachmesse & Verabschiedung mit Imbiss

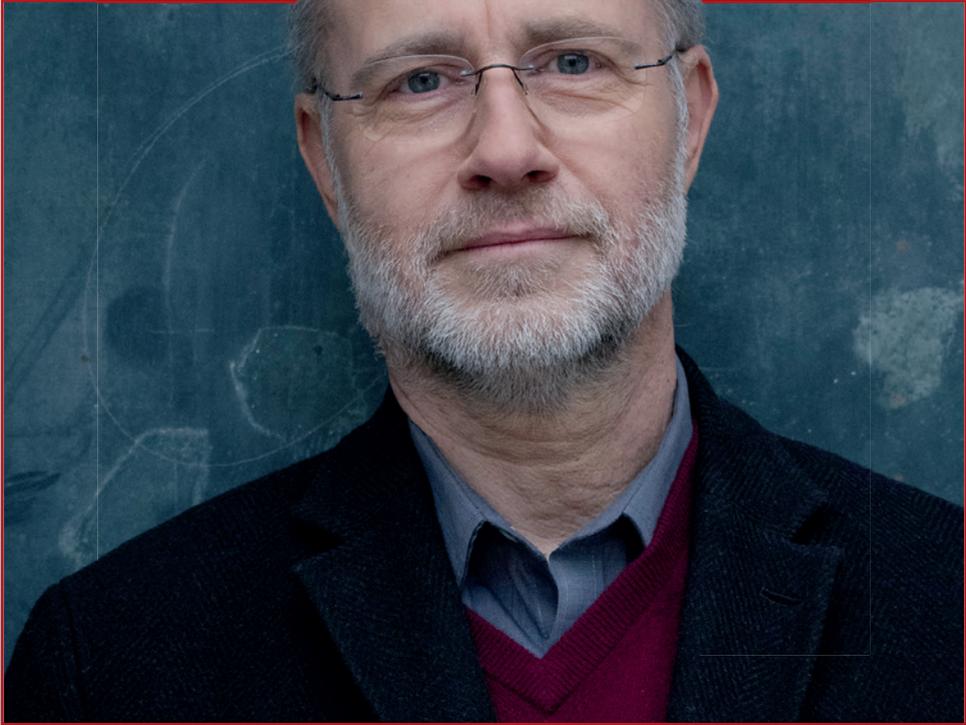
Special Guest: Prof. Dr. Harald Lesch

Freitag, 8. November 2019 von 13.00-14.00 Uhr

„Vertrauen und Komplexität“

Astrophysiker, Naturphilosoph, Wissenschaftsjournalist,
Fernsehmoderator und Hörbuchsprecher

Unter dem Titel „Vertrauen und Komplexität“ spricht Prof. Dr. Harald Lesch darüber, wie wir handeln müssen für eine Welt, in der wir leben wollen. Die aktuelle Klimadiskussion ist dabei nur ein Aspekt, es geht auch um eine Art von Durchökonomisierung, wie Lesch es formuliert. Welche Lösungsansätze gibt es, welche Handlungsmöglichkeiten und Ideen für ein gedeihliches Zusammenleben?





Keynote: Tom Oelsner

Donnerstag, 7. November 2019 von 09.10 - 10.00 Uhr

„Zukunft durch Digitalisierung“

Leiter Digitale Innovation und Data Science bei der Heidelberg Digital Unit

- Print-Medien-Industrie 4.0 und ihre Folgen
- Neue Geschäftsmodelle im Maschinenbau
- Digitales Kundenerlebnis 7x24 – Der Heidelberg Assistant
- Mit Partnerschaften zum digitalen Ökosystem

Keynote: Professor Dr. Eckard Minx

Donnerstag, 7. November 2019 von 11.00-11.50 Uhr

**„Vom Weg abkommen, um nicht auf der Strecke zu bleiben -
Wer die Welt von morgen gestalten will, muss sie heute verstehen“**

Eckard Minx ist ein international angesehener Zukunftsforscher. Der Vordenker beschäftigt sich mit zukünftigen Entwicklungen in Wirtschaft und Gesellschaft, sein Schwerpunkt liegt dabei auf den Methoden der Strategiefindung in Unternehmen und politischen Institutionen.

Nach dem Studium der Wirtschafts- und Rechtswissenschaft an der Freien Universität Berlin ist Eckard Minx zwischen 1974 und 1979 Assistent am Institut für Volks- und Weltwirtschaft der Universität. 1980 tritt er als Mitarbeiter in die Berliner Forschungsgruppe „Gesellschaft und Technik“ der Daimler AG ein. 1992 übernimmt er die Leitung der Forschungsgruppe an beiden Standorten in Berlin und Palo Alto, Kalifornien. Seit November 2008 führt er die Daimler und Benz Stiftung als Vorsitzender des Vorstands, dem er seit Frühjahr 2007 angehört.



Foto: Jessen Oestergaard



Keynote:

Marcus König

Freitag, 8. November 2019 von 10.30-11.20 Uhr

„Führen in digitalen Zeiten – Die Welt dreht sich schneller als schnell“

Geschäftsführender Gesellschafter mensch.business GmbH

- Digitalisierung als Treibstoff für eine neue Art der Zusammenarbeit
- Digitalisierung macht New Work erst möglich
- Plauderhafte Zeiten: Jederzeit online - alles mitteilen
- Arbeiten und Freizeit bilden einen Cocktail
- Können wird wichtiger als Wissen
- Sharing, Partizipation, Kooperation und Kollaboration

„Marcus König begleitet als facettenreicher Berater und Coach Unternehmen in Veränderungsprozessen. Mehr als 25 Jahre Erfahrung in verschiedenen Managementpositionen an unterschiedlichen Standorten, in verschiedenen Ländern mit wechselnden Aufgaben und Verantwortungen hat vor allem seinen Umgang mit Menschen geprägt. Aus diesem Grund betrachtet er Prozesse immer an der Schnittstelle Mensch/Business, d.h. der Mensch wird in den Mittelpunkt des geschäftlichen Handelns gerückt. Seine Überzeugung: „Die besten Prozesse und Produkte funktionieren am besten mit zufriedenen, motivierten und engagierten Menschen“

EXKLUSIV

Keynote: Professor Dr.-Ing. Volker Stich

Freitag, 8. November 2019 von 11.20-12.10 Uhr

KVD-Service-Studie 2020 „Smart Service Vertrieb“

Exklusiv präsentiert Prof. Dr.-Ing. Volker Stich die Ergebnisse der KVD-Service-Studie 2020 zum Thema „Smart Service Vertrieb“.

Was sind die größten Herausforderungen in Bezug auf den Vertrieb von Services und den Vertrieb von Smart Services? Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede gibt es zwischen dem Vertrieb von klassischen Services und Smart Services? Wie wird der Vertrieb von Services und für Smart Services erfolgreich umgesetzt und was machen die „Champions“, anders als ihre „Verfolger“, richtig?



EXKLUSIV in diesem Jahr erhalten alle Teilnehmer des Service Congress die KVD-Service-Studie!



Begleitmesse mit über 40 Ausstellern

Donnerstag, 7. November 2019 & Freitag, 8. November 2019

AudioCodes Germany GmbH

audius GmbH

Axians NEO Solutions & Technology GmbH

Bissantz & Company GmbH

cormeta ag

Docware GmbH

EASY SOFTWARE AG

Empolis Information Management GmbH

FIR e.V. an der RWTH Aachen

FLS GmbH - FAST LEAN SMART

Freshworks

Geodis CL Germany GmbH

GMS Development GmbH

h&z Unternehmensberatung AG

IFS Deutschland GmbH & Co. KG

InfoTip Service GmbH

INS Systems GmbH

KURZ Digital Solutions GmbH & Co. KG

LogObject AG

LPR GmbH

me Weiterbildung - die Spezialisten GmbH

mobileX AG

Noxum GmbH

oculavis GmbH

ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG

ORBIS AG

Panasonic Mobile IT Solutions

PARAT GmbH & Co. KG

Personalentwicklung Holger Keck

Praxedo GmbH

proMX AG

PROSTEP AG

SAP Customer Experience (CX)

Salesforce.com Germany GmbH

Samhammer AG

ServiceMax Europe

Sybit GmbH

TachyonIQ

TOP Mehrwert-Logistik GmbH & Co. KG

T-Systems Multimedia Solutions GmbH

USU Software AG

Wessendorf Software + Consulting GmbH

Stand: 14. August 2019



EXKLUSIV

NEU

KVD Praxisworkshop „Design Thinking“

Donnerstag, 7. November 2019 von 15.45-17.45 Uhr

Andrea Grosse

Dipl. Betriebswirtin (FH)

Ein neues Format! Im Praxisworkshop lernen wir neue Arbeitsmethoden kennen– und testen sie gleich live!

Andrea Grosse ist Expertin für kollaboratives und innovatives Arbeiten und nimmt die Teilnehmer mit auf die Reise zur angesagten Arbeitsform des **Design Thinking!**

Ist Design Thinking nur ein Hype in Zeiten wie diesen? Vom Problem zur Lösung.

- Die Zutaten
- Interdisziplinäre Teams
- Raum
- Haltung
- Prozess
- Prototyping

Die Methode (discover, design, deliver)

- Ideen begreifbar machen
- Übungen

KVD Zukunftswerkstatt

Die digitale Zukunft im Service: Potenziale erkennen und Chancen nutzen

Heike Andreschak
Holger Keck

In der KVD Zukunftswerkstatt diskutieren Sie unter der Moderation von Heike Andreschak und Holger Keck in zwei thematisch und zeitlich getrennten Runden die Themen „Change-Management“ und „Arbeitgeberattraktivität und Mitarbeiterbindung“.



Donnerstag, 7. November 2019
von 14.30-15.30 Uhr

Change-Management

- Wie kann ich gute Change-Prozesse gestalten?
- Rollen, Aufgaben und Verantwortung von Führungskräften bei Veränderungen
- Erhöhung der Veränderungs- und Konfliktfähigkeit: Ideen und Impulse

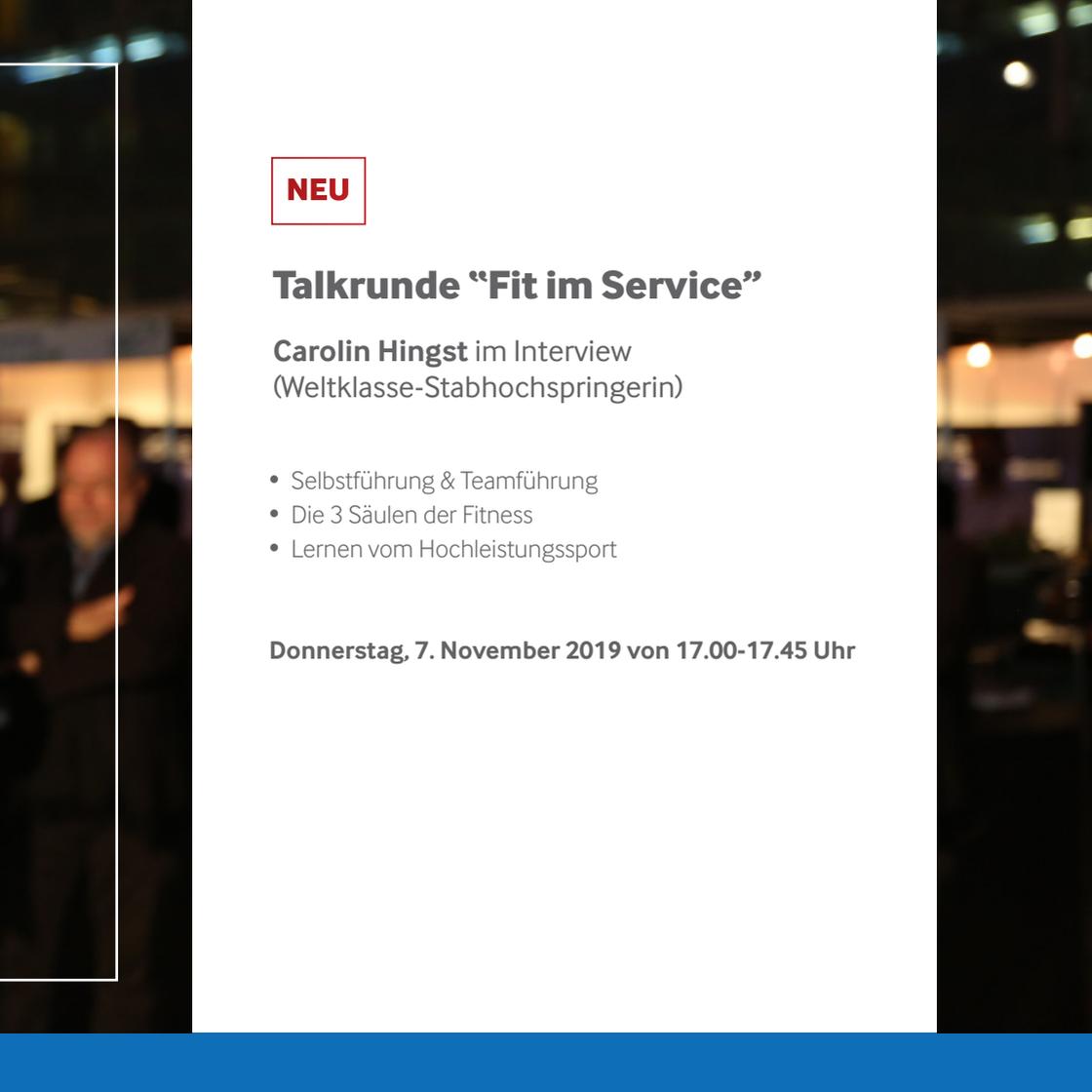
Donnerstag, 7. November 2019
von 17.00-18.00 Uhr

Arbeitgeberattraktivität und Mitarbeiterbindung

- Fachkräftemangel, Generation Y und neue Berufsbilder
- Mitarbeiter binden statt suchen: die Employee-Journey gestalten
- Führung und Gesundheit

Wichtig ist den Moderatoren dabei der Austausch mit anderen Service-Profis darüber, wie Unternehmen diese oder ähnliche Herausforderungen lösen. Eigene Ideen, kritische Fragen und die Lust auf eine intensive Diskussion mit Kollegen sind hier ausdrücklich erwünscht.





NEU

Talkrunde “Fit im Service”

Carolin Hingst im Interview
(Weltklasse-Stabhochspringerin)

- Selbstführung & Teamführung
- Die 3 Säulen der Fitness
- Lernen vom Hochleistungssport

Donnerstag, 7. November 2019 von 17.00-17.45 Uhr

Die 13. Ausgabe der KVD-Service-Studie: Für Sie als Congress-Teilnehmer kostenlos!

Das ist einmalig: In diesem Jahr erhalten alle Teilnehmer des KVD Service Congress die 13. Ausgabe der KVD-Service-Studie mit dem Titel „Smart Service Vertrieb“ kostenlos dazu.

Das heißt für Sie: Direkt mit der Präsentation der Ergebnisse am 8. November 2019 können Sie auf alle Ergebnisse der größten Studie ihrer Art zurückgreifen.

- Die vollständige Studie mit allen Grafiken als pdf
- Jede Grafik zusätzlich als einzelne Datei, um sie in Ihre eigenen Präsentationen einzubauen
- Zugriff auf wegweisende Erkenntnisse und Daten zum Vertrieb von Smart Services



Fachsequenz

Entwicklung einer Strategie zum erfolgreichen Vertrieb datenbasierter Dienstleistungen

Fresenius Medical Care Deutschland GmbH

- Gemeinsame Entwicklung von Strategien und Maßnahmen
- Praxisnaher Einblick in die aktuellen Chancen und Herausforderungen der Neuausrichtung des Vertriebs von datenbasierten Dienstleistungen

Donnerstag, 7. November 2019 | 14.30 - 15.15 Uhr



**FRESENIUS
MEDICAL CARE**

Fachsequenz

Serviceoptimierung und Prozessautomatisierung durch intelligente Bots

Endress+Hauser InfoServe GmbH + Co. KG

- Use Cases zur Serviceoptimierung und Automatisierung von Prozessen
- Einstieg in den digitalen Service durch die Optimierung des 1st und 2nd Level im IT-Support
- Entlastung von IT-Experten und Erhöhung der Lösungsgeschwindigkeit
- Human Handover mit Agent Chat

Donnerstag, 7. November 2019 | 14.30 - 15.15 Uhr

Endress+Hauser 

Fachsequenz

Kinderspiel 2: Robotergreifarm, Bildererkennung und neuronale Netze - selber ausprobieren

INS Systems GmbH

- Neuronale Netze selber programmieren
- Künstliche Intelligenz kann überall lebendig werden
- Einen Robotergreifarm (6DOF) mit Vakuumgreifer mit kleinem Budget bauen
- 3D-Druckmodelle selbst erstellen
- Bild-Daten erfassen und klassifizieren
- Es braucht immer noch keine Forschungsabteilung: Open Source Software, ein Wohnzimmertisch, ein kleiner 3D-Drucker und ein 500 €-Budget reichen aus
- Weiterführung des Vortrags aus dem Vorjahr einschließlich einer Rekapitulation des Inhalts von 2018

Donnerstag, 7. November 2019 | 14.30 - 15.15 Uhr



Fachsequenz
#ENTERABP
**New hybrid services
for the industry**

ABP Induction GmbH

- Wie man aus dem klassischen Produzenten einen Dienstleister macht
- myABP - das zentrale Eingangsportale für alle Serviceanfragen, -prozesse und -leistungen
- M2M - Smart Data ist die neue Währung im Service
- Virtual Training - Das Training kommt zu Ihnen - wie der VR den Service verändert
- ABP EOD - Expert on demand - AR und die neue Art, Field Service zu betreiben

Donnerstag, 7. November 2019 | 15.45 - 16.30 Uhr

ABP
INDUCTION



Fachsequenz in englischer Sprache

Fachsequenz

Automatisierte Erstellung von Ersatzteilkatalogen durch Verknüpfung von Engineering- und Metadaten

PROSTEP & Atotech

- Intelligente, automatisierte Übernahme der Engineeringdaten erlaubt bei Ein-Stück-Fertigung eine effiziente und produktive Erstellung von Ersatzteilkataloge
- Nach Kundenanforderungen können verschiedene Kanäle bedient werden
- Wahlfreie Ausgabe von Papier, über 3D-PDF bis HTML garantiert eine hohe Verfügbarkeit

Donnerstag, 7. November 2019 | 15.45 - 16.30 Uhr



Fachsequenz

Agiles Unternehmen - wie sich Serviceorganisationen auf Anforderungen der Kunden von morgen einstellen

NOVENTI HealthCare GmbH

- Welche Herausforderungen ergeben sich durch die Veränderungen der Kundenanforderungen für die Gestaltung der Kundenbeziehungen?
- Wo stehen die Unternehmen bei der Implementation agiler Methoden?
- Was machen die besten Unternehmen?
- Welche Erfolgsfaktoren gibt es bei der Einführung agiler Methoden?
- Wie ist die Umsetzung im Referenzunternehmen?

Donnerstag, 7. November 2019 | 15.45 - 16.30 Uhr



Fachsequenz

Vom Produkt zum Lösungsanbieter: Subskriptions-Geschäftsmodelle in der produzierenden Industrie?

e.GO Mobile AG

- Herausforderungen der produzierenden Industrie im Kontext von Industrie 4.0
- Lösungsansatz: Subscription-Geschäftsmodelle?
- Chancen und Herausforderungen von Subscription-Geschäftsmodellen
- Ableitung von Erfolgsfaktoren basierend auf den Erfahrungen der e.Go Mobile AG

Donnerstag, 7. November 2019 | 17.00 - 17.45 Uhr

The logo for e.GO, featuring the lowercase letter 'e' in a light blue color, followed by the uppercase letters 'GO' in a darker blue color. A small black dot is positioned between the 'e' and the 'G'.

Fachsequenz

ALD Expert Eye - Kunden aus der Ferne mit Hilfe von Smartglasses unterstützen und neue Serviceerlöse generieren

ALD Vacuum Technologies GmbH

- MIT ALD EXPERT EYE kann ein ALD-Experte online unterstützen
- Unterstützung durch ALD ist innerhalb von wenigen Minuten arrangiert
- Mit Hilfe von RISE hat ALD ein neues Geschäftsmodell im Service etabliert

Donnerstag, 7. November 2019 | 17.00 - 17.45 Uhr



Fachsequenz

Mobile Material- und Retourenprozesse im Service bei YASKAWA

YASKAWA Europe GmbH

- Effiziente Wartung und Instandhaltung von Industrieanlagen mit der mobileX Field Service Management-Suite
- Techniker, Material und Einsatzort aus unterschiedlichen Ländern
- Mobiler Workflow für Serviceeinsätze inklusive Ersatzteile
- Zentraler Versand von Ersatzteilen mit Verbrauchsbuchungen und Rücklieferungen aus einem mobilen Workflow

Freitag, 8. November 2019 | 9.00 - 9.45 Uhr

YASKAWA

Fachsequenz

Wie Sie Markenversprechen durch digitalen Service erlebbar machen

congstar GmbH

- Wie gelingt es congstar, den Kundenservice zum Teil einer Branded Customer Experience werden zu lassen?
- Wie erfolgt die Digitalisierung bestehender Kanäle und die Schaffung kanalübergreifender Serviceerlebnisse?
- Wie gelingt der Aufbau und die Einbindung neuer digitaler Kanäle (Facebook, Facebook Messenger, Twitter, Whatsapp, iMessage, u.a.) und wie schafft congstar darüber eine Markendifferenzierung im Service?
- Was ist bei der Operationalisierung im Kundenservice (360°-Serviceplattform vs. modulare Einzelsysteme) zu beachten?

Freitag, 8. November 2019 | 9.00 - 9.45 Uhr



Fachsequenz

Digitaler Zwilling als Service Enabler

ITficient

- Neue Service Modelle in der Produktion
- Die Bedeutung von Daten und Analytik für digitale Service Modelle
- Die Rolle des digitalen Zwillings im Lebenszyklus der Produkte
- Praktische Fallstudie VERBUND: Digitaler Zwilling im Wasserkraftwerk von morgen
- Zukünftige Entwicklung

Freitag, 8. November 2019 | 9.00 - 9.45 Uhr



Fachsequenz

Enterprise AR: Wie Sie die Strategien von Amazon, Google, Microsoft und Co. für Ihr Unternehmen nutzen

RE'FLEKT GmbH

- Bevor Sie mit AR starten: In 7 Schritten zu Ihrem AR-Use-Case
- Eigene AR-Anwendungen entwickeln: Wie Sie vorhandene 3D-Daten und bestehende technische Informationen ohne Programmierkenntnisse in interaktive AR-Guides verwandeln
- Prozesse optimieren und Kosten reduzieren: Ihre AR-Lösungen ermöglichen es Mitarbeitern effizienter zu arbeiten, mit interaktiven und verständlichen Handbüchern sowie simplen Anweisungen auf Mobilgeräten und Datenbrillen
- Vorstellung RE'FLEKT Operations-System für Enterprise AR (Gewinner Service-Management-Preis 2018)

Freitag, 8. November 2019 | 9.00 - 9.45 Uhr

 RE'FLEKT

Fachsequenz

Fachkräftemangel - wenn Firmen und Führungskräfte um neue Mitarbeiter werben

WMF Group GmbH – Service Kaffeemaschinen Deutschland

- Wenn die „Generation freie Arbeitgeber-Wahl“ von 15 bis 65 Jahren geht, werden bewährte Vorgehensweisen auf den Kopf gestellt
- Bewerber entscheiden nicht mehr nach Markennamen/Unternehmensgröße allein
- Wie sich im WMF Service die Bedeutung der Führungskraft im Bewerbungsgespräch und der Bewerbungsablauf verändert hat
- Gerade in technisch-/serviceorientierten Berufen sind sich HR und Fachabteilung nicht immer einig, wenn es um die Auswahl des Bewerbers geht

Freitag, 8. November 2019 | 9.00-09.45 Uhr





Sponsored by  **INFOTIP**[®]
SMART AND SECURE
SERVICE SOLUTIONS

EXKLUSIV

KVD Service-Management-Preis: Bestimmen Sie den Sieger!

Seit über 25 Jahren motiviert der KVD mit seinem Preis Entscheider im Service. Der Service-Management-Preis wird seit 1992 an diejenigen verliehen, die innovative Dienstleistungen entwickelt und die sich nachfolgend in der Praxis bewährt haben.

Jede Bewerbung wird als reale, serviceorientierte Dienstleistungsidee beurteilt. Es handelt sich nicht nur um technische Innovationen, sondern um grundsätzliche Verbesserungsansätze im Service – im Vertrieb, im Marketing, in der Personalführung und Personalweiterbildung oder in der Softwareentwicklung.

Den Sieger bestimmen Sie! Die drei Finalisten stellen Ihre Lösung auf dem KVD Service Congress vor. Wer die meisten Stimmen der Congresssteilnehmer für sich gewinnen kann, erhält im Rahmen des Galaabends den Preis verliehen.

Donnerstag, 7. November 2019 | 11.50 bis 12.40 Uhr

Early Workouts mit Carolin Hingst

Aqua-Gymnastik & Trainings mit der vierfachen deutschen
Meisterin im Stabhochsprung



Donnerstag, 7. November
2019 von 6.30-7.00 Uhr

Aqua-Gymnastik

im Pool des fit & fly SPA

Donnerstag, 7. November
2019 von 7.10-8.00 Uhr

Early morning Workout

Kleine Kräftigungs- übungen für die Bauch- & Rückenmuskulatur

im Foyer 1&2

Freitag, 8. November
2019 von 7.10-8.00 Uhr

Early morning Workout

Stabilisations- training für Füße, Sprung- & Kniege- lenke - Übungen für Zwischendurch auf der Arbeit oder Zuhause

im Foyer 1&2

„Prävention ist die beste Vorbeugung! – Fitness-Training mit der vierfachen deutschen Meisterin im Stabhochsprung“

„Prävention ist die beste Vorbeugung!“ Getreu diesem Motto bietet der KVD gemeinsam mit der vierfachen deutschen Meisterin im Stabhochsprung, Carolin Hingst, ein Fitness-Training für den perfekten Start in die beiden Congress-Tage an.

Mitmachen kann jeder, der möchte – wir freuen uns über viele Early Birds.

39. KVD Service Congress

Veranstaltungsort & Unterkunft

Veranstaltungsort

Hilton Hotel Munich Airport

Terminalstraße Mitte 20, 85356 München

Telefon: 089 . 9782-2530

E-Mail: munichairport_reservation@hilton.com

Im Tagungshotel ist ein festes Zimmerkontingent bis zum 9. Oktober 2019 reserviert, Stichwort „KVD Congress“. Ihre persönliche Buchung können Sie direkt unter der Reservierungshotline Tel. 089 . 9782-2530 vornehmen.

Weitere Hotels in der Umgebung

Novotel München Airport

Nordallee 29, 85356 München

Tel. 089 . 970513-0

E-Mail: H67111@accor.com

Hotel NH München Airport

Lohstrasse 21, 85445 Schwaig/Oberding

Tel. 08122 . 967-0

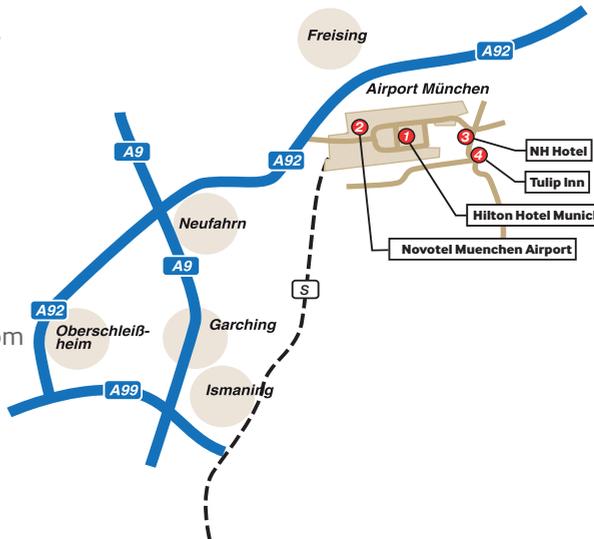
E-Mail: nhmuenchenairport@qnh-hotels.com

Tulip Inn Concorde München

Herrnstrasse 38-40, 80539 München

Tel. 089 . 224515

E-Mail: info@concorde-muenchen.de



SERVICETODAY digital: Lesen Sie das KVD-Fachmagazin wo Sie wollen und wann Sie wollen!

Kennen Sie schon das KVD-Fachmagazin **SERVICETODAY**? Es erscheint in gedruckter Form und digital – per App auf jedem mobilen Endgerät mit iOS- oder Android-Betriebssystem.

Unser Tipp: Informieren Sie sich über den KVD Service Congress im letzten Jahr und gewinnen Sie einen Eindruck von den Highlights des zweitägigen Events. Der Weg ist ganz einfach: Nach der Installation der **SERVICETODAY** App aus den App Stores können Sie in die Congressausgabe hineinlesen, Artikel markieren, Bildergalerien durchblättern und vieles mehr. **Einfach Freischaltcode KVD2018SC eingeben und losblättern.**



Download **SERVICETODAY** App

39. KVD Service Congress

Die Veranstaltung im Überblick

Eröffnung: Mittwoch, 6. November 2019, 19.00 Uhr

Im Namen aller Aussteller laden wir herzlich zum ‚get together‘ bei regionalem Buffet und Fassbieranstich ein.

Early Workout mit Carolin Hingst:

An beiden Congresstagen jeweils ab 7.10 Uhr

Business Frühstück: Sie sind an beiden Congresstagen jeweils ab 7.30 Uhr zu einem Business Frühstück im Hilton Hotel Munich Airport eingeladen.

Beginn Congress & Fachmesse:

Donnerstag, 7. November 2019 | 8.00 Uhr

Galaabend: Donnerstag, 7. November 2019 | 19.00 Uhr

Festlicher Abend mit Ehrung des
28. Service-Management-Preisträgers 2019

Ende Congress & Fachmesse:

Freitag, 8. November 2019 | 15.30 Uhr

Teilnahmegebühr für KVD-Mitglieder:

1.290 Euro Congress-Teilnahme 07.-08.11.2019 zzgl. MwSt.*
69,- Euro Messticket Donnerstag 07.11.2019 zzgl. MwSt.
55,- Euro Messticket Freitag 08.11.2019 zzgl. MwSt.

Teilnahmegebühr für Nicht-Mitglieder:

1.690 Euro Congress-Teilnahme 07.-08.11.2019 zzgl. MwSt.*
99,- Euro Messticket Donnerstag 07.11.2019 zzgl. MwSt.
79,- Euro Messticket Freitag 08.11.2019 zzgl. MwSt.

*** Die 13. Ausgabe der KVD-Service-Studie:
In Ihrer Teilnahmegebühr bereits enthalten!**

Informationen & Anmeldung:

Kundendienst-Verband Deutschland e. V.
Pliesterbecker Strasse 165 • 46284 Dorsten
Telefon: 02362 . 9873 - 0 • Telefax: 02362 . 9873 - 98
E-Mail: congress@kvd.de

www.service-congress.de

