

KVD Service Congress – digital 2020

**„Wissen, Effizienz, Nachhaltigkeit -
so geht Service in Krisenzeiten!“**

4. - 6. November 2020

Highlights am Mittwoch, 4. November 2020

Die digitale Service-Zukunft ist JETZT

**Zukunft durch
Digitalisierung**

**So gehen neue
Technologien**

**Neue Wege der
Mobilität**

**Nachhaltigkeit
in der Praxis**

**Online lernen &
trainieren**

**Die richtige
Plattform finden**

**Digitales
Kundenerlebnis**

**Neue Modelle im
Maschinenbau**

**Collaboration
Tools**

Praxisworkshop

Design Thinking:

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

Zukunftswerkstatt

Wissenserhalt und
Kompetenzaufbau:

- Online-Learning &
Collaboration Tools
- Führungsverantwortung &
Team-Building:
- Gesundheit, Motivation und
Kommunikation

Highlights am Donnerstag, 5. November 2020

So geht Service in Krisenzeiten

**Subscription
Business**

**New Work
ermöglichen**

**Online-Tools für
den Worst Case**

**Augmented
Services**

**IIoT-Toolkits für
den Techniker**

**Sharing und
Kooperation**

**Lernen am
Digital Twin**

**Virtual
Support**

**Daten sicher
verarbeiten**

Vom 4. bis 6. November: Die digitale Fachmesse ist live

Digital erleben

- Virtuelle Messehalle
- Individuelle Stände mit Networking-Funktion
- Dialog-Tools zum fachlichen Austausch
- Face-to-Face Apps zur visuellen Kommunikation
- Virtueller Raum für Networking

Digital informieren

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

Mittwoch, 4. November 2020

- 08.00-17.00 **Fachmesse**
- 08.50-09.00 **Begrüßung**
- 09.00-10.00 KVD Zukunftswerkstatt -
Die digitale Zukunft im Service: Potenziale erkennen und Chancen nutzen
Heike Andreschak und Holger Keck
- 10.30-11.30 KVD Praxisworkshop
„Design Thinking“
mit Andrea Grosse
- 12.00-13.00 Online-Workshop
„Nachhaltigkeit - Reparieren statt wegwerfen, Praxisbeispiele wie es gelingen kann“
mit Experten u.a. von der Robert Bosch GmbH, Otto GmbH & Co. KG sowie expert Warenvertrieb GmbH
- 14.00-15.00 Online-Seminar
„AR im Service“
- 15.30-16.30 Online-Seminar
„Vertrieb digitaler Produkte“
- 17.00 - 18.15 **„Inoffizielle Eröffnung“**
Vorträge der Bewerber um den
29. Service-Management-Preis 2020

KVD Service Congress - digital 2020

Donnerstag, 5. November 2020

- | | |
|-------------|--|
| 08.00-17.00 | Fachmesse |
| 08.00-08.30 | Gesund und Fit am Bildschirm |
| 09.00-09.10 | Eröffnung durch den Vorstand |
| 09.10-10.10 | Live-Keynotes inkl. Q&A
„Corona-Schock trifft Megatrends - Digitalisierung und Dekarbonisierung in der Wirtschaftskrise “
Prof. Dr. Michael Hüther, Direktor und Mitglied des Präsidiums des Institut für deutsche Wirtschaft |
| 10.15-11.00 | Live-Keynotes inkl. Q&A
KVD-Service-Studie 2021
„Organisation im Wandel - Perspektiven der Servicetransformation“
Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, Geschäftsführer FIR e. V. an der RWTH Aachen und KVD Vorstand |
| 11.30-13.00 | Fachsequenzen Runde 1 und 2 |
| 14.00-15.30 | Fachsequenzen Runde 3 und 4 |
| 16.00-17.00 | Live-Keynotes inkl. Q&A
„Zukunft 4.1 - Warum wir die Welt nur digital retten, oder gar nicht“
Jörg Heynkes, Zukunftsmacher und Gestalter der eigenen Zukunft |
| 17.00-17.20 | Verleihung des Service-Management-Preis |
| 17.20-18.00 | Verabschiedung und gemeinsames Anstoßen mit dem Vorstand |

Fachsequenzen

Donnerstag, 5. November 2020

von 11.30 bis 13.00 Uhr & von 14.00 bis 15.30 Uhr

Automatische Beantwortung von Serviceanfragen mittels eines intelligenten Kontaktformulars

Star Finanz GmbH

Subscription Business im Industriegeschäft

SKF GmbH

Mit IIoT-Toolkits zum digitalen Kontrollraum für Servicetechniker

Künz GmbH

SMA Virtual Support

SMA Solar Technology AG

Im Auftrag der Digitalisierung

Digitaldrink AG

Der Kunde im Mittelpunkt: Service Transformation Viessmann

Viessmann Deutschland GmbH

Service @MR: digital, global und mobil

Maschinenfabrik Reinhausen GmbH

Fachsequenzen

Donnerstag, 5. November 2020
von 11.30 bis 13.00 Uhr & von 14.00 bis 15.30 Uhr

Multivac's weltweites digitales Transformationsprojekt im Field Service

MULTIVAC Sepp Haggenmüller SE & Co. KG

Digitalisierung getrieben vom Fachbereich?

Leonhard Weiss GmbH (Fusaro Unternehmensgruppe)

Augmented Reality in der Industrie

Krones AG

Digitale Transformation eines Nutzfahrzeugherstellers im internationalen After Sales

MAN Truck & Bus AG

Auf einmal unerwartet im Blick der Öffentlichkeit

KAERA AG

So geht Service auf vier Rädern: Innovation und Effizienzsteigerung am mobilen Arbeitsplatz des Service-Technikers

Bott GmbH & Co. KG

Jetzt anmelden: www.service-congress.de