

Tagungsreihe  
Intelligenter Service als  
Umsatz- und Ergebnisgenerator



SPECTARIS WISSENSRAUM



## Online-Anmeldung

» zur Veranstaltung

„Hier wird Wissen aus  
der Praxis vermittelt...“

„Ein Erfahrungsaustausch, der  
aufzeigt, wie die Aufgaben  
von verschiedenen Organi-  
sationen gelöst werden...“

„Hier kann man sehen,  
wie ‚Andere‘ Service leben...“

„Kollegen kennenlernen,  
Erfahrungsaustausch zu  
Servicekonzepten...“

„Sehr wertvoll ist die Offenheit  
der Sprecher und Teilnehmer...“

Aussagen von ehemaligen Teilnehmern  
zu vorangegangenen Tagungen

**Zielgruppe** dieser Tagung sind:  
**Geschäftsführer, Führungs-  
kräfte aus Service, Sales  
und Marketing.**

# So geht Digitalisierung!

## – Benchmarks und Lösungswege für mehr Ertrag und Kundenbindung –

23. März 2017, Düren

Auf der Service-Tagung am 23. März 2017 zeigen wir, wie Digitalisierung geht. An Praxisbeispielen hören und erleben Sie, wie Digitalisierung Mehrwert und Kundenloyalität schafft, digitale Services entwickelt und realisiert werden.

Wie profitieren Ihre Kunden von Ihrer Digitalisierungsstrategie? Was erwarten Ihre Kunden und was liefern Sie ... noch Produkte oder schon nachhaltigen **Mehrwert im Kundenprozess**? Wie sichern Sie sich das gewünschte „Recurring Business“? Trauen Sie sich, Ihre **Wertschöpfungsprozesse neu zu definieren**?

Gastgeber 2017 ist Arvato – ein Dienstleister, der sich stetig neu erfindet, Kundenwünsche aufgreift, neue Technologien gezielt nutzt, digitale Prozesse intern geschaffen hat, um sich ganz auf Kunden und ihre Prozesse konzentrieren zu können. Wie? Arvato gibt uns Einblick, zeigt auf, welches die wichtigen DNA-Gene sind für eine solche **Unternehmensentwicklung**.

Am 23. März zeigen Carl Zeiss und PerkinElmer, wie sie mit digitalisierten Services Mehrwert für Kunden erzielen und Ertragspotenziale ausschöpfen, wie sie weitere **Dienstleistungen für Ihre Kunden** schaffen, die schneller, bequemer und preiswerter sind. Toshiba informiert schließlich zu Erfolgsfaktoren der Digitalisierung und gibt Einblick in Lösungswege.

Ergänzend zeigt Arvato verschiedene digitale Geschäftsmodelle, die mit Kunden realisiert werden. Dabei ist Logistik nur ein Thema, es geht von der Idee und dem Webshop bis zur Retoure und mehr.

Wichtig ist der Blick hinter die Kulissen, um zu verstehen, was geht und womit man rechnen muss – wenn man im eigenen **Business** die **Potenziale ausschöpfen** will. Daher werden wir wieder in gemeinsamen Workshops diskutieren und Empfehlungen erarbeiten für die Umsetzung im eigenen Unternehmen. Dieser Austausch der Kollegen wird von den Tagungsteilnehmern stets als besonders wertvoll angesehen.

Auf das Wiedersehen mit ehemaligen Teilnehmern und diejenigen, die zum ersten Mal dabei sind, freuen wir uns – herzlich willkommen!

Eine Veranstaltung der



Harald Hartmann,  
SPECTARIS e. V.

Michael René Weber,  
ISS International Business School of Service Management

In Kooperation mit:



Tagungsreihe  
Intelligenter Service als  
Umsatz- und Ergebnisgenerator



SPECTARIS WISSENRAUM



## Online-Anmeldung

» zur Veranstaltung

### Die Referenten fokussieren jeweils aus Ihrem Blickwinkel die Themen:

- Digitalisierungs-Strategie
- Herausforderungen und Hebel
- Lösungswege

Mit behandelt werden dabei die Rolle der Digitalisierung in der Kundenbeziehung und die Umsetzung neuer digital unterstützter Geschäftsmodelle.

## Die Referenten

### Gastgeber Arvato | Dr. Thorsten Winkelmann, Geschäftsführer; Andreas Olpeter, Vice President Sales and Business Development

Arvato ist ein führender **internationaler** Technologiedienstleister, der von und mit **digitaler Technik** lebt. Mehr als 70.000 Mitarbeiter in über 40 Ländern unterstützen jeden Tag die Kunden dabei, erfolgreich am Markt zu agieren. Als Experten für das Management hochkomplexer Outsourcing-Prozesse, die den Bedürfnissen jedes einzelnen Kunden gerecht werden ist das Ziel: **Kundenzufriedenheit**.

Engagierte Mitarbeiter mit profunden Marktkenntnissen und Prozessmanagement-Know-how, die wissen, wie neueste Technologien eingesetzt werden können, helfen tagtäglich dabei, dieses Ziel zu erreichen.

### Carl Zeiss | Jens Brajer, VP Learning and Digital Infrastructure Corporate Human Resource

ZEISS ist ein weltweit tätiger Technologiekonzern der optischen und optoelektronischen Industrie.

Die ZEISS Gruppe entwickelt und vertreibt Halbleiterfertigungs-Equipment, Messtechnik, Mikroskope, Medizintechnik, Brillengläser sowie Foto- und Filmobjektive, Ferngläser und Planetariumstechnik. Mit seinen Lösungen bringt ZEISS die Welt der Optik weiter voran und gestaltet den technologischen Fortschritt mit.

Jens Brajer: Eine **digitale Unternehmens-Strategie** ist dann erfolgreich, wenn das Thema „Lernende Organisation“ elementarer Bestandteil ist. „Lernen“ verändert sich, wird zielgerichteter und „on demand“ geleistet werden. Wissen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort ist ein künftiger Wettbewerbsvorteil.

Carl Zeiss zeigt, wie es geht. **„Lernen“ wird zu einem Produkt**, das betreut, weiterentwickelt und verkauft wird. Der Nutzen, Wissen zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung gestellt zu bekommen, wird erkannt und bezahlt. **Neue Geschäftsmodelle** schaffen neue und nachhaltige Erträge – auch bei Ihnen?

### PerkinElmer | Hellmuth Broda, OneSource Enterprise Professional Services Leader Europe

PerkinElmer ist als weltweiter Technologieführer, in über 150 Ländern vertreten und konzentriert sich darauf, Veränderungen zu bewirken, um die Gesundheit der Menschen und den Schutz der Umwelt zu verbessern.

Mit innovativen und hochwertigen Analysengeräten, Software und Dienstleistungen erhalten Kunden jeden Tag wichtige Erkenntnisse und Know-how für bessere Ergebnisse. Die erfahrene Laborservice-Organisation führt Labor-Management-Dienstleistungen für Analysengeräte verschiedenster Hersteller durch.

Digitale Dienstleistungen und Dienstleistungen für digitale Assets zusammen mit **Smart Services** führen zu einer wesentlichen Effizienzsteigerung. **Best Practice im Laborumfeld**, das auch in anderen Branchen Anwendung finden kann.

### Toshiba Tec | Wolfgang Theisen, Director Technical Services

Toshiba Tec ist ein führender Anbieter von Produkten im Bereich der Informationstechnologie mit vielfältigen Einsatzmöglichkeiten in Industrie, Logistik und Handel sowie im Gesundheitswesen und Dienstleistungssektor.

Mit über 80 Niederlassungen weltweit unterstützt die Toshiba Tec Corporation mit ihren Produkten und **digitalen Dienstleistungen** Organisationen dabei, neue Wege bei der Erstellung, Aufzeichnung, Verteilung, Verwaltung und Verbreitung von Informationen zu gehen.

Individuell entwickelte Lösungen bezogen auf Dokumenten-Management und Datenverarbeitung führen in Organisationen zu Kostenreduzierung und **Produktivitätssteigerungen** und unterstützen Unternehmen auf dem **Weg der Digitalen Transformation**.

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit:





## Programmablauf

### Mittwoch, 22. März 2017

ab 18:00 – 21:00 Uhr

#### Get-together der Teilnehmer

Zum Franziskaner,  
Victor-Gollancz-Straße 8,  
52349 Düren

#### Hotel:

Hier eine [Liste](#) potenzieller  
Übernachtungsmöglichkeiten.

### Donnerstag, 23. März 2017

#### Veranstaltungsort:

Arvato Hightech EMEA  
Willi-Bleicher-Str. 36  
52353 Düren

#### Parkmöglichkeiten:

vor Ort gegeben

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit:



### Donnerstag, 23. März 2017

9:00 Uhr

#### Begrüßung durch den Gastgeber Begrüßung und Einführung in das Thema

**Dr. Thorsten Winkelmann**, Arvato Healthcare, Geschäftsführer  
**Thomas Becker**, Arvato HiEnt, Executive Vice President  
**Harald Hartmann**, SPECTARIS e.V., Projektmanager  
**Michael René Weber**, ISS International Business School, Geschäftsführer

9:10 Uhr

#### Digitalisierung – Bedrohung oder Wachstumschance für Dienstleister?

- Our „Legacy“ – Our „Heritage“
- Digitaltrends in Vertrieb, Marketing und Logistik
- Arvato Strategie und Digital Cases

**Dr. Thorsten Winkelmann**, Arvato Healthcare, Geschäftsführer

9:45 Uhr

#### Von der digitalen Strategie zur Kundenlösung

- Die digitale Strategie als Auftrag
- Datenbasiertes Arbeiten verändert die Arbeitswelt
- Digitales Kundentraining schafft Mehrwert für alle Partner

**Jens Brajer**, Carl Zeiss AG, VP Learning and Digital Infrastructure  
Corporate Human Resources

10:30 Uhr

#### Pause

10:45 Uhr

#### Digitale Dienstleistungen für die Effizienzsteigerung im Labor

- Digitalisierung bei den Dienstleistungen
- Dienstleistungen für digitale Güter
- Ziel: Smarte Anwendungen zur Steigerung der Servicequalität

**Hellmuth Broda**, PerkinElmer Schweiz, OneSource Enterprise Professional Services  
Leader Europe

11:30 Uhr

#### Digitalisierung schafft neue Geschäftsmodelle

- Medizintechnik Online or „Little Amazon“ – Blutzuckermessung per Mausclick
- Bessere Kundenbindung schaffen durch innovative Homecare Lösungen
- Jalife – 360° Gesundheitsplattform – digitale Services für Patienten

**Andreas Olpeter**, Arvato Healthcare, Vice President Sales and Business Development

12:15 Uhr

#### Digitalisierung – was sind die Erfolgsfaktoren?

Plenumsdiskussion mit den Referenten und einem Statement von

**Wolfgang Theisen**, Toshiba TEC Germany, Director Technical Services

Vorbereitung der Workshops am Nachmittag

**Tagungsreihe**  
Intelligenter Service als  
Umsatz- und Ergebnisgenerator



SPECTARIS WISSENSRAUM

## Programmablauf

**Donnerstag, 23. März 2017**

**Veranstaltungsort:**  
Arvato Hightech EMEA  
Willi-Bleicher-Str. 36  
52353 Düren

**Parkmöglichkeiten:**  
vor Ort gegeben

**13:00 Uhr Mittagessen**

anschließend:

- Besichtigung der Arvato Logistik in Düren \*) oder
- Information zur Arvato Plattform Jalife – 360° \*\*)

**14:30 Uhr Workshop-Sessions zum Thema „So geht Digitalisierung“**

Ziel der Workshops ist die Vorbereitung der „Umsetzung von Ideen und Anregungen aus den Vorträgen in die eigene Arbeitspraxis“. Die Referenten vom Vormittag wirken in den Workshops mit. Die Themen werden mit den Teilnehmern vor der Mittagspause gemeinsam festgelegt. Beispielsweise:

1. Welchen Rahmen braucht Digitalisierung?
2. Welche Rolle spielt die Co-Creation mit dem Kunden?
3. Wie werden die Mitarbeiter eingebunden?

**16:15 Uhr Pause**

**16:30 Uhr Empfehlungen zur Umsetzung von Digitalisierungs-Strategien**

Ergebnisse der Workshops, **Key-Take-Aways**

**17:00 Uhr Ende der Service-Tagung**

Änderungen vorbehalten.

\*) Die Teilnehmer werden einen der wichtigsten Logistikstandorte weltweit sehen. In der modernen, 75.000 Quadratmeter großen Anlage wickelt der international führende Supply Chain- und Logistikdienstleister mit rund 350 Mitarbeitern für Kunden aus den Branchen Hightech, Entertainment und Konsumgüter umfangreiche Logistik- und Fulfillment-Aufgaben ab.

\*\*) JaLife ist eine innovative Gesundheitsplattform, die eine Kombination aus Content, Services und Verkaufsthemen bietet. JaLife gibt Gesundheitspartnern die Möglichkeit zur individuellen Präsentation ihrer Marke und ihrer Produkte bis hin zum integrierten Verkaufsprozess. Die B-2-B-2-C Plattform dient somit der Stärkung des Endkundenkontakts und -geschäfts.

Endkunden haben die Möglichkeit, sich umfangreich in Form von Text, Bildern und Video-Ratgebern zu speziellen Gesundheitsthemen zu informieren und können – Dank integrierter Shops – Produkte direkt online erwerben.

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit:



ANMELDUNG



SPECTARIS WISSENSRAUM

Anmeldung nach Möglichkeit  
bitte bis zum 9. März 2017  
per Mail an:  
[hartmann@spectaris.de](mailto:hartmann@spectaris.de)  
oder per Fax 030 414021-33.

Rückfragen richten Sie bitte an:  
Harald Hartmann  
Fon 030 414021-19  
[hartmann@spectaris.de](mailto:hartmann@spectaris.de)

Veranstalter:  
SPECTARIS GmbH  
Werderscher Markt 15  
10117 Berlin

Fon 030 414021-0  
[info@spectaris.de](mailto:info@spectaris.de)  
[www.spectaris.de](http://www.spectaris.de)

Hotelempfehlung:

Hier eine [Liste](#)  
potenzieller Hotels.

## So geht Digitalisierung!

– Benchmarks und Lösungswege für mehr Ertrag  
und Kundenbindung –

23. März 2017, Düren

- Ja, ich nehme am Get-together teil (Selbstzahler).
- Ja, ich melde mich verbindlich zur Veranstaltung am 23. März 2017 an. Die Teilnahmegebühr beträgt 460 Euro für SPECTARIS-Mitglieder bzw. 680 Euro für Nicht-Mitglieder (jeweils zzgl. der gesetzlichen MwSt.).
- SPECTARIS-Mitglied     kein SPECTARIS-Mitglied

Name, Vorname

---

Position

---

Unternehmen

---

Telefon

---

E-Mail

---

Abweichende Rechnungsadresse

---

Ihre Daten werden unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften gespeichert. Eine Weitergabe findet nicht statt. Eine Verwendung findet lediglich zu internen Zwecken statt. Die [Teilnahmebedingungen](#) habe ich zur Kenntnis genommen und erkenne sie mit dieser Anmeldung an.

Eine Veranstaltung der



SPECTARIS GmbH

Datum, Unterschrift

---

In Kooperation mit:

**ISS** INTERNATIONAL  
BUSINESS SCHOOL OF  
SERVICE MANAGEMENT

