



SPECTARIS
WISSENSRAUM

27./28. März 2019
Bizerba



EINLADUNG

Zur Tagungsreihe Intelligenter Service als Umsatz- und Ergebnisgenerator
27. und 28. März 2019 bei Bizerba in Balingen (BW)

„Servitization“

– ein neues Geschäftsmodell setzt sich durch –

Auf der Service-Tagung in Balingen berichten Unternehmen über ihre Erfahrungen und den Weg vom Produkt- zum Service-Anbieter. „Servitization“ steht im Fokus, ein Geschäftsmodell, das:

- ◆ Den Kunden in den Mittelpunkt stellt
- ◆ „Silos“ in Unternehmen überwindet
- ◆ Co-operation und Co-creation als Denk- und Handlungsmaxime nutzt

Gastgeber 2019 ist die Bizerba in Balingen.

Auch andere Unternehmen denken neu, praktizieren „Servitization“. Zum Beispiel **HiperScan**. Das Spectaris-Mitglied wurde erfolgreich als es erkannte, dass Kunden nicht das Produkt, sondern die Leistung, Service brauchen, jetzt läuft es. Und **Atlas Copco** zeigt die heutige und zukünftige Bedeutung von „Data Driven Services“ auf und wie sie entwickelt und vermarktet werden.

Das klingt auch nach Digitalisierung, datenbasierten Geschäftsmodellen. Richtig, Digitalisierung kann ein „Booster“ für Servitization sein. Bizerba wird uns auch zeigen, wie Digitalisierung im Mittelstand praktiziert wird.

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

Harald Hartman
SPECTARIS

Michael René Weber
ISS International Business School
of Service Management

Mittwoch, 27. März,

Ab 13 Uhr Start
Eintreffen der Teilnehmer

14 Uhr Bizerba Service
Lernen Sie den Bizerba Service kennen und fragen Sie nach. Führung und Hintergrundinfos mit Robert Keller, VP Bizerba

16 Uhr Service Camp
Methoden zur Entwicklung von Service-Geschäftsmodellen

19 Uhr Abendessen
Treffen der Teilnehmer im Hotel / Restaurant Thum

Donnerstag, 28. März,

Ab 9 Uhr Start
Servicetagung in der Service Academie von Bizerba in Balingen

16 Uhr Ende der Veranstaltung

Zielgruppe:

Geschäftsführer, Führungskräfte aus Service, Sales und Marketing, Digitalisierung und Business Development

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit



Empfohlen von





SPECTARIS
WISSENSRAUM

27./28. März 2019
Bizerba



EINLADUNG

Unsere Themen:

Mittwoch, 27. März 2019

ab 13:00 Uhr: Eintreffen der Teilnehmer mit kleinem Imbiss

14:00 Uhr **Bizerba Service, Führung**

- mit Werkstatt und Infos zum Teiletaschkonzept
- Akademie und Lernmedien
- Dokumentation und Serviceinformation (International)
- Helpdesk und Online-Kommunikation
- Ersatz- und Verbrauchsteile

Anschließend Hintergrundinformationen und Antworten auf Fragen der Teilnehmer in der Bizerba Akademie.

16:00 Uhr **Service Camp**

Information und Workshop zu Methoden der Geschäftsentwicklung mit Services

- Service Business Model Canvas
- Value Based Pricing
- Agile Arbeitsweisen für den Auf- und Ausbau digitaler Lösungen

18:00 Uhr **Ende**

19:00 Uhr Gemeinsames Abendessen im Hotel / Restaurant Thum (Selbstzahler)

AGENDA

Mittwoch 27.03.2019

Bizerba Service

Sehen Sie die Leistungsbereiche und erleben Sie wie aus dem Miteinander des Service-Teams Kundenbegeisterung entsteht. Wer „Servitization“ praktiziert, muss Value Added Services anbieten – einen Mehrwert für Kunden in der Nutzung, im Betrieb bieten. Grundlagen sind vielfältige Services, ein Life Cycle Management das Selbstverständnis. Anschließend haben wir Gelegenheit, Erlebtes zu hinterfragen, Robert Keller wird antworten.

Service Camp

Arbeiten Sie mit neuen Methoden der Entwicklung von Geschäftsmodellen im Service, für ein neues Miteinander mit Kunden und im eigenen Unternehmen. Für den Weg zum eigenen Servitization-Prozess.

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit



Empfohlen von





SPECTARIS WISSENS-
RAUM

27./28. März 2019
Bizerba

AGENDA

Donnerstag 28.03.2019

Servitization

- ein neues Geschäftsmodell
setzt sich durch -

Am Vormittag
mit Referaten von Bizerba,
HiperScan und Atlas Copco

Am Nachmittag
mit den Workshops der
Teilnehmer zur Umsetzung
der Anregungen und Ideen in die
eigenen Arbeitsprozesse



EINLADUNG

Unsere Themen:

Donnerstag, 28. März 2019

9.00 Uhr: **Begrüßung und Einführung in das Thema**
Robert Keller, Vice President Bizerba SE & Co. KG
Harald Hartmann, Projektmanager SPECTARIS
Michael René Weber, Geschäftsführer ISS Business School

9.15 Uhr: **Vorstellung von Bizerba**
Robert Keller, Vice President Bizerba SE & Co. KG, Balingen

9.30 Uhr: **Bizerba – Servitization im Fokus**
- Kundennutzen als Kern
- Inhaber und Geschäftsleitung als Motor
- Digitalisierung treibt Servitization
Robert Keller, Vice President Bizerba SE & Co. KG, Balingen

10.00 Uhr: **Ein Prüfgerät wird Service**
- Miete ja, Service braucht Vertrauen
- Datenbank und Telefonsupport zur Kundenbindung
- Servitization im Kopf, pay per use als Ziel
Dr. Alexander Wolter, Geschäftsführer / CEO HiperScan GmbH, Dresden

10.30 Uhr: PAUSE

Wer mit Servitization erfolgreich sein will, muss seine Kunden genau kennen, wissen, was ergänzend zum eigenen Kernprodukt (Waage) der Kunde (z.B. Einzelhändler, aber auch Industriekunden) benötigt, um die Verbraucher besser bedienen zu können und ein Umsatzplus auf dem Kassenbon zu erreichen. Bizerba hilft seinen Händlern und Industriekunden – B2B – und erzielt gemeinsam mehr Ertrag.

Wie gut kennen Sie Ihre Kunden?

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit



Empfohlen von





SPECTARIS WISSENS- RAUM

EINLADUNG

27./28. März 2019
Bizerba

AGENDA

Donnerstag 28.03.2019
(Fortsetzung)

Servitization

- ein neues Geschäftsmodell
setzt sich durch -

Warum wird ein Waagen- und Wägesysteme-Produzent zum Servitization – Vorreiter? Warum werden statt Produkten Leistungen, also Services verkauft? Nach mehr als 150 Jahren Firmengeschichte... Was treibt Bizerba an – und welchen Mehrwert haben die Kunden und Bizerba selbst, wenn „das Nutzen“ und nicht „das Produkt“ bezahlt wird?

Zu den digitalen Herausforderungen die ein mittelständisches Unternehmen zu meistern hat und wie dies gelingen kann erhalten wir auch Informationen von Atlas Copco.

Am Nachmittag erarbeiten die Teilnehmer im persönlichen Erfahrungsaustausch ihre Empfehlungen für die Umsetzungsstrategien in der eigenen Praxis.

11.00 Uhr: **Entwicklung und Umsetzung von Data Driven Services**

- Connectivity als Grundlage
- Datenanalyse und Schlussfolgerungen
- Der Dash Button von Atlas Copco
- Mittel- und langfristige Prozessverbesserungen als Ziel
- Aufbau einer Servitization Kooperation mit Kunden

*Stephan Boch, Business Manager Data Driven Services IAS
Atlas Copco IAS GmbH, Bretten-Goelshausen*

11.30 Uhr: **Digitale Transformation bei Bizerba**

- Fokusthemen und organisatorischer Rahmen

Stefan-Maria Creutz; Vice President Bizerba SE & Co. KG

12.00 Uhr: Plenumsdiskussion mit Teilnehmern und Referenten und Fixierung der Workshop-Themen

12:30 Uhr: Mittagspause

13.30 Uhr: **Workshop-Sessions** zu Themen des Tages

Ziel: „Umsetzung von Ideen und Anregungen aus den Vorträgen in die eigene Arbeitspraxis“. Die Referenten vom Vormittag wirken in den Workshops mit. Beispielhafte Themen wären:

- Servitization als Prozess im Unternehmen etablieren
1. Welchen Rahmen braucht es im Unternehmen?
 2. Welche Rolle spielt die co-creation mit dem Kunden?
 3. Wie werden die Mitarbeiter eingebunden?

15.00 Uhr: Pause

15.15 Uhr: **Empfehlungen und Key-Take-Aways**

- Ergebnisse der Workshops

Servitization im Unternehmen

- Tendenzen und Trends der Servitization

Michael René Weber; ISS Hamburg

16:00 Uhr: ENDE

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit



Empfohlen von





SPECTARIS WISSENS-
RAUM

EINLADUNG

27./28. März 2019
Bizerba

Organisatorisches

Veranstaltungsort

Bitte beachten Sie, dass die Veranstaltung nicht in der Bizerba Hauptverwaltung stattfindet. Veranstaltungsort ist:

**Bizerba Service
Bebeltstraße 4, 72336 Balingen**

Anfahrthinweis: Wenn Sie von Hechingen her kommen, nehmen Sie bitte die Abfahrt „Balingen-Nord“, dann links in Richtung Stadtmitte. Nach ca. 500 Meter ist das Service-Gebäude auf der rechten Seite. Bitte folgen Sie den Wegweisern „Sekretariat/Reception“ in den 3. Stock und melden Sie sich bei Frau Volm oder Frau Kremer-Jung.

Hotelempfehlung

Hotel Thum,
Klausenweg 20, 72336 Balingen, www.hotel-thum.de

Das Zimmerkontingent ist unter dem Stichwort SPECTARIS-Servicetagung bis 28.02.2019 zum Preis von 62€ abrufbar.

Abendveranstaltung am 27.03.2019

Zwangloses Get together ab 19.00 Uhr im Restaurant des Hotel Thum.

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit



Empfohlen von





SPECTARIS WISSENS-
RAUM

EINLADUNG

27./28. März 2019
Bizerba

JA, Ich komme gern.

(Kosten 390,00 € für SPECTARIS-Mitglieder; 560,00 € für Nicht-Mitglieder; beide Preise zzgl. MwSt.)

Servitization

Anmeldung

nach Möglichkeit bis zum:
28. Februar 2019 per Mail an:
hartmann@spectaris.de

oder per Fax an:
030414021-33

Achtung:

Begrenzte Teilnehmerzahl

Rückfragen richten Sie bitte an:
Harald Hartmann
Fon: 030 414021-19

Veranstalter:

SPECTARIS GmbH
Werderscher Markt 15
10117 Berlin

- Ja, ich bin auch am 27. März dabei
- Ich bin nur am 28. März dabei
- Ich bin am Abend des 27. März dabei

Name / Vorname

Position

Unternehmen

Telefon

E-Mail

Abweichende Rechnungsadresse

Ihre Daten werden unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften gespeichert. Unsere Datenschutzerklärung finden Sie [hier](#). Eine Weitergabe findet lediglich zu internen Zwecken statt. Auf der Veranstaltung werden Fotos und Videos gemacht, die zur Dokumentation und zur Information über die Veranstaltung auf den Webseiten und Werbemedien von SPECTARIS und der SS Business School. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, weisen Sie uns bitte bei Ankunft vor Ort darauf hin. Die [Teilnahmebedingungen](#) habe ich zur Kenntnis genommen und erkenne sie mit dieser Anmeldung an.

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit



Empfohlen von

