



**FESTO**

# Wachstumspotenziale

**Integration von Sachgütern  
und Dienstleistungen**

**18. bis 19. März 2009**



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



### Veranstalter:

Die Veranstaltung „Wachstumspotenziale – Integration von Sachgütern und Dienstleistungen“ ist eine gemeinschaftliche Veranstaltung der Verbundprojekte fit2solve, GRiPPS, IDproBlech, Ogemo.net, ProDienst, ProPro, ServiceChain, ServPay und TecPro.



PRODIENST

ProPro



Die beteiligten Verbundprojekte werden mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) innerhalb des Rahmenkonzepts „Forschung für die Produktion von morgen“ gefördert und vom Projektträger Forschungszentrum Karlsruhe (PTKA) betreut.

GEFÖRDERT VOM



BETREUT VOM



### Sehr geehrte Damen und Herren,

die intelligente Kopplung von Sach- und Dienstleistungen zu kundenspezifischen Lösungsangeboten bietet Unternehmen Chancen für Wachstum und steigende Umsatzrenditen. Werden diese Lösungsangebote mit innovativen neuen Geschäftsmodellen verknüpft, entsteht das Potenzial um Wettbewerbspositionen auch global zu festigen.

Die Entwicklung neuer Konzepte zur Integration von Sachgut und Dienstleistung förderte das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) innerhalb des Rahmenkonzepts „Forschung für die Produktion von morgen“. Die beteiligten Unternehmen wollen als Lösungsanbieter im Wettbewerb einzigartig sein, den Spagat zwischen Kundenzufriedenheit und Ergebniseffizienz meistern. Sie zeigen Wege auf, wie durch die Integration von Dienstleistungen und Produktion der Produktionsstandort Deutschland gesichert werden kann. Damit bleibt die Investitionsgüterindustrie Impulsgeber für Wachstum – auch im Dienstleistungsbereich!

Wie gestalte ich mein Portfolio, um dem Kunden ein optimales Leistungspaket aus Sach- und Dienstleistung schnüren zu können? Wie müssen die internen und externen Unternehmensprozesse für die Leistungsabwicklung optimiert werden? Wie finde ich die richtige Preisstruktur für meine angebotenen Leistungen? Welche Kompetenzen werden benötigt? Fundierte Antworten auf diese Fragen erhalten Sie auf der Veranstaltung.

### Die Veranstaltung bietet vier Schwerpunkte:

- Hochkarätige Keynote-Speaker zeigen strategische Perspektiven für den Produktionsstandort Deutschland auf
- In drei parallelen Foren referieren Praktiker für Praktiker in kleineren Gruppen. Diskutieren Sie mit!
- Der Marktplatz zeigt Lösungsangebote zu unterschiedlichen Praxisfragen. Hier finden Praktiker Unterstützung für ihre tägliche Arbeit
- Abendveranstaltung und Pausengestaltung bieten den Rahmen für aktives Networking

Hermann Riehl  
Ministerialrat im Bundesministerium für Bildung und Forschung



## Agenda

### 18.03.2009

- 15.00 Anmeldung
- 16.00 Begrüßung und Eröffnung Marktplatz  
Klaus Herrmann, stellvertretender Leiter,  
Festo Lernzentrum Saar GmbH

17.00 und 17.45 Betriebsbesichtigung

18.30 - 21.00 Abendbuffet

### 19.03.2009

- 08.00 Anmeldung
- 09.00 Begrüßung und Eröffnungsvorträge  
Dr. Eberhard Veit, Vorstandsvorsitzender,  
Festo AG & Co. KG  
Ministerialrat Hermann Riehl,  
Bundesministerium für Bildung und Forschung  
Dr. Josef Trischler, Mitglied der  
Hauptgeschäftsführung, VDMA
- 10.00 Auf dem Weg zum Lösungsanbieter -  
Erfolgsfaktor Mitarbeiter  
Christoph-Albrecht Winter,  
Leiter Customer Solutions International,  
Festo AG & Co. KG

### 19.03.2009

10.30

#### Parallele Foren

Forum 1	Forum 2	Forum 3
Servicekonzepte für den Kundendienst	Gesamtbetriebliche Organisationsentwicklung	Wirtschaftlichkeit von Dienstleistungen

12.15 - 13.15

Mittagsbuffet

13.15

#### Parallele Foren

Forum 4	Forum 5	Forum 6
Erweitertes Dienstleistungsportfolio	Überbetriebliche Kooperation	Kompetenzentwicklung

15.10 - 16.00

Abschlussplenum  
Moderation Peter-Michael Synek,  
VDMA



## Parallele Foren ab 10.30 Uhr

### **Forum 1: Servicekonzepte für den Kundendienst**

Moderation Dr.-Ing. Dieter Kreimeier, LPS Lehrstuhl für Produktionssysteme, Ruhr-Universität Bochum

#### **Life Cycle Service - Wie sich Dienstleistung über den Lebenszyklus des Kundenproduktes verändert**

Ruben Baranowski, Geschäftsführer, ISCAR Germany GmbH

- Veränderte Anforderungen des Kunden über den Lebenszyklus seiner Sachgüter erfordern eine Anpassung der Dienstleistungen im Zeitverlauf
- Um vom Lieferanten zum Dienstleistungspartner zu werden sind interne Veränderungen notwendig
- Am Beispiel einer Großserienfertigung werden die sich verändernden Anforderungen des Kunden und das Vorgehen eines Werkzeugherstellers aufgezeigt

#### **Intelligente Spritzgießwerkzeuge erschließen Servicepotenziale im Werkzeugbau**

Günther Hofmann, Geschäftsführer, Werkzeugbau Siegfried Hofmann GmbH

- Geschäftsmodelle für industrielle Produkt-Service-Systeme als Differenzierungsmerkmal
- Dienstleistungssystematisierung in einer klassischen Investitionsgüterbranche
- Ganzheitliche Leistungssysteme durch verzahnte Dienstleistungen von Werkzeug- und Maschinenhersteller

### **Forum 2: Gesamtbetriebliche Organisationsentwicklung**

Moderation Robert Schneider, Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung

#### **Vom Sachguthersteller zum Anbieter integrierter Lösungen in der Sicherheitstechnik**

Carsten Gregorius, Portfolio-Manager, Sick AG

- Identifikation von Kundenbedürfnissen und Abschätzung von Marktpotenzialen
- Kompetenzmanagement als internes Instrument zur Risiko-steuerung
- Entwicklungsprozesse bei Dienstleistungen und Lösungen

#### **Entwicklung investiver Produkt-Service Systeme bei einem mittelständischen Maschinenbauunternehmen**

Dr.-Ing. Christian Fuchs, Assistent der Geschäftsführung, Wirtgen GmbH und Eric Schweitzer, Lehrstuhl für Fertigungstechnik und Betriebsorganisation, Universität Kaiserslautern

- Voraussetzungen für die Integration von Sach- und Serviceproduktentwicklungsprozessen
- Vorgehensweise zur Integration von Sach- und Serviceproduktentwicklungsprozessen
- Produkt-Service System-Entwicklungsprozess



## Parallele Foren ab 10.30 Uhr

### **Forum 3: Wirtschaftlichkeit von Dienstleistungen**

Moderation Prof. Dr.-Ing. Gisela Lanza, Universität Karlsruhe (TH),  
wbk Institut für Produktionstechnik

#### **Nutzen- und Kostenbewertung hybrider Produkte**

Rainer Bosch, Leiter Qualitätsmanagement, MAG Powertrain Cross  
Hüller Ex-Cell-O Lamb

- Analyse des Ausfallverhaltens von Werkzeugmaschinen
- Simulation von Ausfallkosten
- Quantitative Nutzen- und Risikobewertung

#### **Die wirtschaftlichkeitsorientierte Vermarktung produktbegleitender Dienstleistungen bei der DMG Vertriebs und Service GmbH**

Dr. Lars Brzoska, Geschäftsführer, DMG Vertriebs und Service GmbH

- Entwicklung und Durchsetzung eines profitablen und kundenorientierten Pricings
- Kulturelle Veränderung und organisatorische Verankerung als zentrale Erfolgsfaktoren des Servicemanagements
- Notwendigkeit einer internen Datenbasis für ein aktives Relationship-Management

## Parallele Foren ab 13.15 Uhr

### **Forum 4: Erweitertes Dienstleistungsportfolio**

Moderation Dr.-Ing. Dieter Kreimeier, LPS Lehrstuhl für Produktionssysteme, Ruhr-Universität Bochum

#### **Erschließung neuer Dienstleistungsfelder und Märkte**

Wulf Heuschen, Senior Manager Planung und R&D,  
Dürr Systems GmbH und

Dr. Eckhard Heidling, Senior Research Fellow, Institut für  
Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. (ISF)

- Strategische Neupositionierung entlang der Dienstleistungswertschöpfungskette
- Strategische Besetzung neuer Inhalte und Gegenstände beim Kunden
- Voraussetzungen und Lösungsperspektiven aus Sicht der Investitionsgüterindustrie

#### **Potenziale in Umsatz wandeln – Identifikation und Entwicklung neuer Dienstleistungen**

Kurt Benz, Leiter Business Unit Forming, Dieffenbacher GmbH + Co. KG

- Erkennung von Potenzialen im Dienstleistungsangebot
- Analyse von Machbarkeit und Kosten/Nutzen
- Umsetzung an einem Beispiel: Die Dieffenbacher-Akademie



## Parallele Foren ab 13.15 Uhr

### **Forum 5: Überbetriebliche Kooperation**

Moderation Robert Schneider, Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung

#### **Servicenetzen im Werkzeugmaschinenbau (DVS-Gruppe)**

Frank Seinschedt, Geschäftsführer, Werkzeugmaschinenbau Sinsheim GmbH

- Servicekooperation zwischen Maschinenherstellern
- Perspektiven einer gemeinsamen Serviceeinheit
- Anforderungen an Personal und Technik

#### **Elektronisches Werkzeugbuch: ein Ende der Zettelwirtschaft im Presswerk?**

Wolfgang Faulhaber, Prokurist und Mitglied der Geschäftsleitung, Schwer + Kopka GmbH und  
Gerhard Schrempp, Leiter Werkzeugteam 3, Progress-Werk Oberkirch AG

- Kooperationszenario: Kapazitätsaustausch zwischen Presswerken
- Automatisierte Nutzung werkzeugspezifischer Daten in der Pressensteuerung (Datenlogger, GUI und Softwareschnittstelle von PC)
- Manipulationssichere Kontrolle und Dokumentation der Werkzeugnutzung

### **Forum 6: Kompetenzentwicklung**

Moderation Prof. Dr. Fritz Böhle, Universität Augsburg, Extraordinariat für Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt

#### **Arbeitsbezogene Qualifizierung und Kompetenzentwicklung zur Realisierung kundenindividueller Dienstleistungen**

Marcus Pier, Leiter Service, Grimme Landmaschinenfabrik GmbH & Co. KG und Dr. Brita Modrow-Thiel, Universität Trier

- Aufgaben- und Kompetenzanalysen
- Ableitung von Qualifizierungs- und Kompetenzentwicklungsszenarien
- Einsatz der Qualifikationsmatrix zum Nachweis und Aufbau von Qualifikation und Kompetenz

#### **Neue Kompetenzanforderungen im Dienstleistungsnetzwerk**

Sigrid Pander, Senior Consultant, euro engineering AG und Pamela Meil, Senior Research Fellow, Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. (ISF)

- Entstehung neuer Berufsprofile
- Netzwerkmanagement als neue Kompetenz
- Lernen im Dienstleistungsprozess



## Der Marktplatz

Verantwortliche berichten aus der Praxis über Ausgangssituation, Vorgehensweise und gemachte Erfahrungen aus den jeweiligen Unternehmen. Nutzen Sie die Gelegenheit und knüpfen Sie erste Kontakte.

## Industrie- und Forschungspartner

Audi AG  
 binner IMS GmbH  
 Bosch Rexroth AG  
 Braunschweigische Maschinenbauanstalt  
 ConSense GmbH  
 Deckel Maho Gildemeister Vertriebs- und Service-GmbH  
 Dieffenbacher GmbH & Co. KG  
 Diskus Werke AG  
 Dürr Systems GmbH  
 E-T-A Elektrotechnische Apparate GmbH  
 euro engineering AG  
 Fahrion Produktionssysteme GmbH & Co. KG  
 Federal-Mogul Burscheid GmbH  
 Festo AG & Co. KG  
 Festo Lernzentrum Saar GmbH  
 Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR)  
 Fraunhofer-Institut für System- und Innovationsforschung  
 Grimme Landmaschinenfabrik GmbH & Co. KG  
 Heidelberger Druckmaschinen AG  
 Huf Tools GmbH  
 Impuls Management Consulting GmbH  
 imu augsburg GmbH & Co. KG  
 Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. (ISF)  
 IPH - Institut für Integrierte Produktion Hannover gGmbH  
 IPRI International Performance Research Institute gGmbH  
 Iscar Germany GmbH  
 John Deere Vertrieb  
 Ketterer Maschinen- und Technologiezentrum GmbH  
 KIMA Gesellschaft für Echtzeitsysteme und Prozessautomation mbH  
 Krauss-Maffei Kunststofftechnik GmbH  
 KÜMA Werkzeugmaschinen GmbH  
 Leibniz Universität Hannover

## Die Betriebsbesichtigung

Mit interessanten Einblicken in Arbeitsweise und Fertigung des Gastgebers Festo. Das anschließende Abendessen bietet darüber hinaus ideale Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch.

MAG Powertrain - EX-CELL-O GmbH  
 Micro-Sensys GmbH  
 Mitec engine.tec gmbh  
 Ott-Jakob Spanntechnik GmbH  
 PRESSCONTROL Elektrotechnik GmbH  
 Progress-Werk Oberkirch AG  
 Protech GmbH  
 Putzmeister Concrete Pumps GmbH  
 Rothe Erde GmbH  
 Ruhr-Universität Bochum  
 RWTH Aachen  
 Schroff GmbH  
 Schubert Software & Systeme GmbH  
 Schwer + Kopka GmbH  
 Sick AG  
 Siebenwurst Werkzeugbau GmbH  
 SimKon G. Ziel GmbH  
 SLCR Lasertechnik GmbH  
 SMS Meer GmbH  
 Thielenhaus Technologies GmbH  
 TU Darmstadt  
 TU Kaiserslautern  
 Universität Augsburg  
 Universität Karlsruhe  
 Universität Stuttgart  
 Universität Trier  
 voestalpine Polynorm Grau GmbH & Co. KG  
 Werkzeugbau Siegfried Hofmann GmbH  
 Wirtgen GmbH  
 Wollschläger GmbH & Co. KG  
 WWU Münster



**Fax-Anmeldung bitte an: +49 (0)6894/591-7444**

- Teilnahme an der Veranstaltung „Wachstumspotenziale: Integration von Sachgütern und Dienstleistungen“ am 18./19.03.2009**  
EUR 245,- zzgl. 19 % MwSt. p. Pers. Der Preis beinhaltet Tagungsunterlagen, Abendessen (18. März), Mittagessen (19. März) und Pausengetränke
- Betriebsbesichtigung:** 18. März 2009, 17.00 bzw. 17.45 Uhr

**Teilnahme an den parallelen Foren am 19. März 2009**

**Bitte jeweils nur ein Forum auswählen!**

**10.30 – 12.15 Uhr**

- Forum 1: Servicekonzepte für den Kundendienst
- Forum 2: Gesamtbetriebliche Organisationsentwicklung
- Forum 3: Wirtschaftlichkeit von Dienstleistungen

**13.15 – 15.00 Uhr**

- Forum 4: Erweitertes Dienstleistungsportfolio
- Forum 5: Überbetriebliche Kooperation
- Forum 6: Kompetenzentwicklung

**Wir haben ein Kontingent an Zimmern in drei verschiedenen Hotels bis zum 30. Januar 2009 für Sie reservieren lassen.** Bitte buchen Sie rechtzeitig (Hotelkosten in den Teilnahmegebühren nicht enthalten).

- Best Western Premier Hotel, Esslingen, Tel.: +49 (0)711/41111-0, pcesslingen@consul-hotels.com
- Filderhotel, Ostfildern-Nellingen, Tel.: +49 (0)711/340195-0, info@filderhotel.de
- Hotel Linde in Berkheim, Tel.: +49 (0)711/345305, info@linde-berkheim.de

Firma \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

Postfach \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Abteilung/Position \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Bitte für jeden Teilnehmer ein eigenes Anmeldeformular ausfüllen.

Teilnahmebedingungen:

Bitte die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald per Fax zurücksenden. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie die Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Der Rechnungsbetrag ist mit Erhalt der Rechnung zu begleichen. Eine Stornierung muss immer schriftlich erfolgen und ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Eine Vertretung der angemeldeten Person ist grundsätzlich möglich.

**Anmeldeschluss: 02. März 2009**

Veranstaltungsort: Festo AG & Co. KG  
Ruiter Straße 82  
73734 Esslingen

Kontakt: Festo Lernzentrum Saar GmbH  
Obere Kaiserstraße 301  
66386 St. Ingbert-Rohrbach

Tel.: +49 (0) 6894/591-7415 oder  
+49 (0) 6894/591-7437

Mail: [Veranstaltungsservice@de.festo.com](mailto:Veranstaltungsservice@de.festo.com)

## Anreise TechnologieCenter und Hauptwerk Festo



**Festo AG & Co. KG**

Postfach  
73726 Esslingen  
Rüter Straße 82  
73734 Esslingen-Berkheim