

## Digitalisierung im Service

### Wie Maschinenbauer durch Innovation neue Akzente setzen

---

#### Ziel:

Die Teilnehmer sollen verstehen, welche Chancen die Digitalisierung im Service bietet, wie sich Kundenanforderungen verändern und wie Technologien wie **vollautomatische Wartung, IoT und KI** neue Geschäftsmodelle ermöglichen.

---

## 1. Impulsvortrag (45 Min.)

### „Von der Reparatur hin zur Wertschöpfung“

#### Key-Inhalte:

##### Neue Erwartungen der Kunden:

- Von reaktivem zu proaktivem Service
- Kunden wollen Verfügbarkeit statt Reparatur – Service als Wettbewerbsvorteil
- Transparenz, Echtzeit-Daten

##### Neue Technologien als Enabler für modernen Service:

- IoT & Sensorik: Maschinen erkennen selbst, wann sie gewartet werden müssen
- KI & Predictive Maintenance: Künstliche Intelligenz prognostiziert Servicefälle
- Digitaler Zwilling: Simulationen zur präventiven Wartung
- Vollautomatische Wartung: Wie Maschinen sich selbst instand halten

##### Neue Geschäftsmodelle & Umsatzpotenziale im Service:

- Vom klassischen Ersatzteilverkauf zum **„Pay-per-Use“-Modell**
  - Service als Abo-Modell: „Machine-as-a-Service“
  - Monetarisierung von Maschinendaten
- 

## 2. Interaktive Reflexion: (15 min)

„Welche der genannten Trends sind in eurem Unternehmen schon Realität?“

„Was sind aktuell die größten Herausforderungen in eurem Service?“

#### Umfrage und Kurz-Diskussion

### 3. Halbstündige Kommunikations- und Kaffeepause (30 Min.)

---

#### 4. Gruppenarbeit (60 Min.)

**„Brücke zwischen Kunde und Maschinenbauer: Was wollen beide Seiten wirklich?“**

Wir bilden zwei Gruppen:

Methode: Persona-Arbeit & Szenarien

##### **Phase 1 – Kundenpersona Produktionsleiter eines Anlagenbetreibers:**

- Welche Herausforderungen hat er?
- Was bedeutet Service für ihn? (Kostenfaktor vs. Werttreiber)
- Was erwartet er konkret von vollautomatischer Wartung?

##### **Phase 2: Perspektive des Maschinenbauers – Was sind seine Herausforderungen?**

Die Gruppen wechseln die Perspektive und betrachten den Service aus Sicht des Maschinenbauers:

- Produktivitätssteigerung: Service sollte effizient & kostensparend sein
- Fachkräftemangel: Automatisierung entlastet Servicetechniker
- Neue Umsatzmodelle: Vom klassischen Service hin zu datenbasierten Erlösen
- Technologische Herausforderungen: Integration von IoT, KI & digitalen Zwillingen

##### **Phase 3: Zusammenführen der Perspektiven – Wo gibt es Potenziale?**

- Gruppen erstellen eine „Service-Schnittmenge“:
- Wo haben beide Seiten dieselben Interessen? (z. B. weniger Stillstand, geringere Kosten)
- Wo gibt es Konflikte oder Hürden?
- Welche digitalen Service-Lösungen könnten beide Seiten zufriedenstellen?

 Ergebnis:

**Jede Gruppe präsentiert ihre „Brücke zwischen Kunde & Maschinenbauer“ in einem 2-Minuten-Pitch**

## 5. Von der Idee zur Umsetzung

### Wie digital wird euer Service? (15 Min.)

**Schritt 1:** Brainstorming: „Welche digitalen Services könnte euer Unternehmen entwickeln?“

**Schritt 2:** Identifikation von Quick Wins

📌 Ergebnis:

Jede Gruppe präsentiert einen „Quick Win“

---

## 6. Abschluss & Fazit (15 Min.)

- „Next Steps – Was nehme ich konkret mit?“
- Zusammenfassung der Key Learnings

## Ihr Referent:



**Gerd Bart**

Transaction-Network GmbH & Co. KG

Maschinenbauer im Herzen, Keynote-Speaker, „bunter Hund“ der Maschinenbauszene, 25 Jahre Erfahrungen in E-Commerce, Sales und Service. Verändert mit Transaction-Network grundlegend die Art & Weise, wie Maschinenbauer mit Kunden kommunizieren und ist überzeugt davon, dass die Zukunft im Maschinenbau durch Vernetzung und Zusammenarbeit bestimmt wird.