

# 2. EXECUTIVE DIALOG OPERATIONS

Service-Exzellenz – Handlungsfelder fürs Top-Management

30. September 2021, 17.00 – 18.30 Uhr, Digitalevent



**Dr. Wieselhuber & Partner GmbH**  
Unternehmensberatung

- 17.00 Uhr **Eröffnung und Begrüßung**  
*Oliver Rörig, Partner und Leiter Operations*  
*Dr. Wieselhuber & Partner GmbH*
- 17.05 Uhr **Service-Exzellenz: Handlungsfelder fürs Top-Management (inkl. aktueller Studienergebnisse)**  
*Tan Kalaycioglu, Leiter Service & After Sales, W&P*
- 17.20 Uhr **ConnectedCooking – die digitale Service-Plattform bei Rational: Work-in-Progress-Bericht**  
*Hans-Werner Albrecht, Managing Director Technical Services, Rational AG*
- 17.35 Uhr **Der Mehrwert von KI im Servicemanagement**  
*Thomas Fritz, Senior Sales Manager Big Data Analytics, USU Software AG*
- 17.50 Uhr **Werkstatt-Diskussion „Service-Exzellenz – Handlungsfelder des Top-Management“**  
 – *Hans-Werner Albrecht, Managing Director Technical Services, Rational AG*  
 – *Thomas Fritz, Senior Sales Manager Big Data Analytics, USU Software AG*  
 – *Tan Kalaycioglu, Leiter Service & After Sales, W&P*  
 Moderation: *Oliver Rörig, Partner, W&P*
- 18.15 Uhr **Der Kunde im Fokus – die (digitale) Service-Transformation bei Krauss-Maffei (Key Note)**  
*Volker Ganz, Vice President Customer Excellence – Digital & Service Solutions, KraussMaffei Technologies GmbH*
- 18.30 Uhr **Q&A & Ende der Veranstaltung**

## AGENDA

Der Service wird auch in 2022 einer der kritischsten Erfolgsfaktoren für Industriegüterunternehmen sein. Das Top-Management der Service Champions fokussiert dabei auf Umsatzsteigerung im Service, Ausbau des Portfolios, und den Einsatz von digitalen Technologien als die wichtigsten Zukunftsfaktoren. Die Service Champions erreichen damit einen hohen krisensicheren Service-Umsatz kombiniert mit einer nachhaltigen Gewinnsteigerung und hoher Wettbewerbsdifferenzierung. Das alleinige Bemühen um die Integration neuer Technologien ist dabei nicht ausreichend. Vielmehr ist ein ganzheitlicher Ansatz im Service erforderlich, der sowohl den technologischen Fortschritt als auch die organisatorischen und kulturellen Aspekte berücksichtigt, um sich an die neuen Marktbedingungen anzupassen und für die Zukunft gerüstet zu sein.



## SIE WOLLEN TEILNEHMEN?

Bitte melden Sie sich zu diesem kostenfreien Event an über:

- [www.wieselhuber.de/veranstaltungen](http://www.wieselhuber.de/veranstaltungen)
- oder nebenstehenden QR-Code

## WAS KOMMT DANACH?

Nutzen Sie schon heute mit Save-the-Date die Möglichkeit, sich bei der Folgeveranstaltung einen Platz zu sichern:

**3. Executive Dialog Operations, 8. Februar 2022, Supply Chain**

Zur Vor-Anmeldung: [www.wieselhuber.de/executivedialogoperations](http://www.wieselhuber.de/executivedialogoperations)

## Ihre Ansprechpartner:



Oliver Rörig  
 Partner  
 Leiter Operations

+ 49 (0)89 286 23 204  
[roerig@wieselhuber.de](mailto:roerig@wieselhuber.de)



Tan Kalaycioglu  
 Senior Manager  
 Leiter Service &  
 After Sales

+ 49 (0)89 286 23 147  
[kalaycioglu@wieselhuber.de](mailto:kalaycioglu@wieselhuber.de)