



SPECTARIS  
WISSENSRAUM

## EINLADUNG

27./28. März 2019  
Bizerba

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

### 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 Bizerba Academy in Balingen

16 Uhr Ende der Veranstaltung

#### Zielgruppe:

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

## „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

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit



Empfohlen von





SPECTARIS  
WISSENSRAUM

# EINLADUNG

27./28. März 2019  
Bizerba

Unsere Themen:

Mittwoch, 27. März 2019

## 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.

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

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

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

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

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)

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit



Empfohlen von





SPECTARIS  
WISSENSRAUM

# EINLADUNG

27./28. März 2019  
Bizerba

Unsere Themen:

Donnerstag, 28. März 2019

## 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

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  
WISSENSRAUM

# 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  
WISSENSRAUM

# 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**

Anfahrhinweis: Wenn Sie aus Richtung Hechingen mit dem Auto anreisen, 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](http://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  
WISSENSRAUM

# 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:  
0304 14021-33

### Achtung:

Begrenzte Teilnehmerzahl

Rückfragen richten Sie bitte an:  
Harald Hartmann  
Telefon: 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](#). Dies gilt gleichfalls für den Gastgeber Bizerba und den Kooperationspartner ISS International Business School, deren Datenschutzerklärung auf ihren Webseiten einsehbar ist. Eine Weitergabe findet lediglich zu internen Zwecken statt. Auf der Veranstaltung werden Bildaufnahmen für die Öffentlichkeitsarbeit und zur Dokumentation der Veranstaltung von Spectaris, Bizerba und der ISS International Business School gemacht. Mit Ihrer Anmeldung erklären Sie sich mit deren Veröffentlichung einverstanden. Die [Teilnahmebedingungen](#) habe ich zur Kenntnis genommen und erkenne sie mit dieser Anmeldung an.

Datum / Unterschrift

---

Eine Veranstaltung der



In Kooperation mit



Empfohlen von

