

## Presseinformation

Dorsten, 7. August 2019

# **Service-Verband KVD e. V. veranstaltet Congress zum Thema „Service-Ökonomie: So gelingt der Aufstieg in die 1. Liga“**

**Prof. Dr. Harald Lesch ist als Special Guest bei der Veranstaltung dabei**

**Mit dem 39. KVD Service Congress am 7. und 8. November 2019 stellt der Service-Verband KVD e. V. zur Diskussion, mit welchen Methoden, Werkzeugen und Geschäftsmodellen Service so erfolgreich gestaltet werden kann, dass man die Kundenerwartungen nicht nur erfüllen, sondern übertreffen kann. Es geht vor allem um die aktuell bestimmenden Strömungen von Digitalisierung, Neue Arbeit und Customer Experience, betrachtet im Spannungsfeld von Ökonomie und Ökologie. Special Guest in diesem Zusammenhang wird Prof. Dr. Harald Lesch sein, bekannt unter anderem aus der Wissenschaftssendung „Leschs Kosmos“.**

„Ein wesentlicher Einflussfaktor bei allen Prozessen im Service ist die Digitalisierung. Sie führt zu Changeprozessen, die neue Formen der Arbeit notwendig machen: Plattformorientiert, wissensbasiert, mit einem effektiven Partnermanagement. Damit ändert sich die Service-Kultur“, beschreibt KVD Geschäftsführer Markus Schröder den Ansatz der zweitägigen Veranstaltung, zu der über 450 Entscheider aus dem Service in München zusammenkommen.

„Nach unserer Betrachtung steht der Faktor Mensch im Mittelpunkt, sowohl mit Blickrichtung Kunde als auch nach innen gerichtet auf den Mitarbeiter. Wer das passende Servicekonzept entwickelt, ein effektives Team motivieren kann und erfolgreiche Lösungen konzipiert, dem gelingt der Aufstieg in die 1. Liga“, sagt der KVD Geschäftsführer.

„Unser Programm für den 39. KVD Service Congress nimmt Formen an: Keynotes kommen von Zukunftsforscher Prof. Dr. Eckard Minx, Dr. Tom Oelsner von der Heidelberg Digital Unit und Marcus König von mensch.business sowie

von Prof. Dr.-Ing. Volker Stich, der die neue KVD-Service-Studie vorstellen wird.“  
Dazu kommen über ein Dutzend Fachsequenzen mit Best Practices aus dem Lösungsgeschäft, eine Zukunftswerkstatt zu den Themen „Change-Management“ sowie „Arbeitgeberattraktivität und Mitarbeiterbindung“, zudem ein Praxisworkshop zu „Design Thinking“ und eine Talkrunde zu „Fit im Service“ mit der mehrfachen deutschen Meisterin im Stabhochsprung, Carolin Hingst. Die begleitende Servicemesse präsentiert über 45 Aussteller aus diversen Branchen. In einem Innovationspanel kämpfen drei Bewerber mit zukunftssträchtigen Lösungen um den KVD Service-Management-Preis.

Los geht es am Donnerstag, 7. November, mit Professor Dr. Eckard Minx, Innovationsexperte und Vorsitzender des Vorstands der Daimler und Benz Stiftung. Als ehemaliger Leiter des Forschungsbereiches "Gesellschaft und Technik" der Daimler AG Berlin spricht er zum Thema "Vom Weg abkommen, um nicht auf der Strecke zu bleiben - Wer die Welt von morgen gestalten will, muss sie heute verstehen“. Der Zukunftsforscher beschäftigt sich mit zukünftigen Entwicklungen in Wirtschaft und Gesellschaft, sein Schwerpunkt liegt dabei auf den Methoden der Strategiefindung in Unternehmen und politischen Institutionen.

Weiter geht's mit Dr. Tom Oelsner, Head of Digital Innovation & Data Science bei der Heidelberg Digital Unit GmbH. Er spricht am ersten Tag am Vormittag über die „Zukunft durch Digitalisierung“. Aus seiner Erfahrung heraus thematisiert er die Print-Medien-Industrie 4.0 und ihre Folgen, nennt neue Geschäftsmodelle im Maschinenbau, stellt als Best Practice das „Digitale Kundenerlebnis 7x24 – Der Heidelberg Assistant“ vor und zeigt auf, wie Heidelberg mit Partnerschaften zum digitalen Ökosystem gelangt ist.

Am Freitag, 8. November, spricht als erste Keynote am zweiten Tag Uhr Marcus König, Geschäftsführender Gesellschafter mensch.business GmbH, über „Führen in digitalen Zeiten – Die Welt dreht sich schneller als schnell“. Er sieht Digitalisierung als Treibstoff für eine neue Art der Zusammenarbeit an. Für ihn bilden Arbeiten und Freizeit einen Cocktail. Können wird aus seiner Sicht wichtiger als Wissen.

Im Anschluss stellt Prof. Dr.-Ing. Volker Stich vom FIR e.V. an der RWTH Aachen exklusiv die neuen Ergebnisse der KVD-Service-Studie 2020 vor. Im Mittelpunkt der Studie steht das Thema „Smart Service Vertrieb“, zu dem unser KVD-Vorstand sprechen wird.

Special Guest am Freitag, 8. November, wird Prof. Dr. Harald Lesch sein. „Über diese Zusage habe ich mich sehr gefreut: Prof. Dr. Harald Lesch, vielen bekannt durch seine Wissenschaftssendungen im ZDF, wird Denkanstöße geben, wie wir unsere Welt gestalten müssen, um sie für zukünftige Generationen lebenswert zu erhalten. Sein topaktueller Vortrag wird den krönenden Abschluss unseres zweitägigen Congress bilden“, erklärt der KVD Geschäftsführer.

**Hinweis an die Redaktionen:** Wenn Sie als Pressevertreter an der Veranstaltung teilnehmen möchten, melden Sie sich gerne direkt bei Alexandra Engeln, a.engeln@kvd.de, die Sie gerne entsprechend registriert.

**Ihre KVD-Ansprechpartner:**

Markus Schröder, KVD Geschäftsführer, Tel: 02362 . 9873-0, gs@kvd.de

Alexandra Engeln, Leitung Marketing & Kommunikation, Tel: 02362 . 9873-14, a.engeln@kvd.de

**Ihr Presse-Ansprechpartner:**

Michael Braun, KVD Redaktion, Tel: 02309 . 7847-113, redaktion@kvd.de

**KVD e. V. – der Service-Verband**

Der KVD unterstützt Fach- & Führungskräfte bei der Verbesserung ihres technischen Kundendienstes. Über Netzwerkveranstaltungen, Aus- und Weiterbildungen sowie die Einbindung neuester Forschungsergebnisse erhalten Mitglieder einen entscheidenden Wissens- und damit Marktvorsprung.