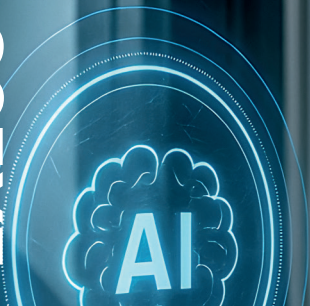


BUSINESS PERFORMANCE IMPROVEMENT

AI-POWERED SERVICE EXCELLENCE

Wie KI den Service zum Wachstumsmotor macht

3. Februar 2026 | 17.00 – 18.30 Uhr | **Digitalevent**



Dr. Wieselhuber & Partner GmbH
Unternehmensberatung

JUNGHEINRICH



- 17.00 Uhr **Eröffnung und Begrüßung**
*Oliver Rörig, Partner,
Dr. Wieselhuber & Partner GmbH (W&P)*
- 17.05 Uhr **Service Excellence – Best Practices der Champions**
Tan Kalaycioglu, Senior Expert, Service & Aftersales, W&P
- 17.25 Uhr **From Data to Service Products:
Wie Big Data & KI neue Geschäftsfelder ermöglichen**
Sven Walleser, Director Data Solutions, RATIONAL AG
- 17.45 Uhr **KI als Wachstumstreiber im Customer Service:
Innovation Management für nachhaltigen
Unternehmenserfolg**
*Lukas Riedel, Innovation Manager Aftersales,
Jungheinrich Service & Parts AG*
- 18.05 Uhr **Werkstatt-Diskussion | Q&A:
AI-Powered Service Excellence**
– *Tan Kalaycioglu, W&P*
– *Lukas Riedel, Jungheinrich Service & Parts AG*
– *Sven Walleser, RATIONAL AG*
Moderation: Oliver Rörig, Partner, W&P
- 18.30 Uhr **Ende der Veranstaltung**

AGENDA

Unsere digitale Veranstaltung zeigt Ihnen, wie KI zum echten Turbo für das Servicegeschäft wird. Erfahren Sie, wie moderne KI-Technologien Prozesse beschleunigen, die Servicequalität erhöhen und neue Umsatz- und Ertragspotenziale freisetzen. Branchenexperten demonstrieren anhand konkreter Praxisbeispiele, wie KI-Lösungen bereits heute im After-Sales erfolgreich eingesetzt werden und geben Impulse, wie Sie Ihr Servicegeschäft profitabler und wettbewerbsfähiger ausrichten können. Dabei beleuchten wir sowohl die Chancen als auch die wichtigsten Herausforderungen der digitalen Transformation und zeigen praxiserprobte Ansätze, mit denen Serviceorganisationen nachhaltig zukunftsfähig werden.

WARUM TEILNEHMEN?

Diese kompakte Veranstaltung richtet sich an Entscheider und Fachleute, die den nächsten Schritt in Richtung KI-gestützter Serviceexzellenz gehen wollen. Freuen Sie sich auf wertvolle Impulse, konkrete Anwendungsbeispiele und die Möglichkeit zum Austausch mit anderen Führungskräften aus dem Maschinen- und Anlagenbau.

SIE WOLLEN TEILNEHMEN?

Bitte melden Sie sich zu diesem kostenfreien Event an über:

- www.wieselhuber.de/veranstaltungen
- oder nebenstehenden QR-Code



WAS KOMMT DANACH?

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

Zur Vor-Anmeldung: www.wieselhuber.de/veranstaltungen



Tan Kalaycioglu ist Senior Expert bei Dr. Wieselhuber & Partner (W&P). Er hat Elektrotechnik an der Technischen Universität München mit Schwerpunkt auf Informatik sowie Wirtschaftswissenschaften an der University of Michigan, Ross School of Business, studiert. Vor W&P war er u.a. globaler Customer Care & Serviceleiter bei einem internationalen Konzern, wo er erfolgreich weltweit KI-gestützte Lösungen zur Profitabilitätsoptimierung implementierte. Mit umfassender Expertise in Service-Strategie, OPEX-Reduktion und der Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle bringt er mehr als 25 Jahre Erfahrung in verschiedenen Branchen wie Maschinenbau, Telekommunikation und High-Tech mit.



Lukas Riedel verfügt über umfangreiche Erfahrung im Produkt- und Serviceumfeld der Intralogistik. Seit 2021 ist er als Innovation Manager After Sales bei der Jungheinrich Service & Parts AG & Co. KG tätig und verantwortet die Entwicklung neuer interner oder externer Lösungen im Customer Service. Zuvor war er über vier Jahre als Product Sales Manager bei der Jungheinrich aktiv und betreute dort den Vertrieb innovativer Produktlösungen. Sein fachlicher Schwerpunkt liegt auf Service-Innovation, Produktmanagement und kundenorientiertem Aftersales.



Oliver Rörig ist Partner der Dr. Wieselhuber & Partner GmbH. Sein Maschinenbaustudium schloss er als Diplom-Ingenieur ab. In seinem beruflichen Werdegang war er zunächst in einem internationalen Konzern der Investitionsgüterindustrie im Bereich Business Development und Operational Excellence tätig. Anschließend wechselte er zu einer führenden Beratung für Supply Chain Management und After Sales Services, in der er als Partner und Mitglied der Geschäftsleitung insgesamt 16 Jahre zahlreiche Geschäftsfelder aufbaute und für diverse Key Accounts beratend tätig war. Seit 2015 ist er bei Dr. Wieselhuber & Partner als Leiter Operations & Service Excellence tätig.



Sven Walleser ist seit 2014 bei RATIONAL – dem Weltmarktführer für thermische Speisenzubereitung in Profiküchen – in unterschiedlichen Bereichen der Entwicklung und internationalem Kundendienst beschäftigt. Seit 2018 setzt er sich mit dem Thema Daten und Analytik bei der RATIONAL Technical Service GmbH auseinander. Aktuell ist er mit seinem Team Service Data Solutions verantwortlich für den Betrieb der RATIONAL Big Data Plattform und der Entwicklung der technischen Komponenten bei digitalen Service Produkten.

KONTAKT



Bianca Spietzack
Consultant

+ 49 151 55 13 59 55
spietzack@wieselhuber.de



Dr. Wieselhuber & Partner GmbH
Unternehmensberatung

