Veranstaltungshinweis – Reminder

Service Congress 2025: Impulse für die Service-Branche

Zentraler Treffpunkt für #servicefans

- Auftakt-Keynote von Prof. Dr. Marcel Fratzscher, Präsident des DIW Berlin: „Die wirtschaftliche Transformation als Chance oder als Risiko?“
- Abschlussvortrag von Dr. Jonathan T. Mall, Neuropsychologe und CIO der neuroflash GmbH: „Schneller, besser, kälter: Mensch und KI im Service“
- Praxisorientierte Formate: Keynotes, Panels, Workshops, Deep Dives und Best Practices mit Service-Experten
- Begleitende Fachmesse mit rund 40 Ausstellern

Dorsten, 16. September 2025 – Der Kundendienst-Verband Deutschland (Service-Verband KVD) lädt am **5. und 6. November 2025** zum **Service Congress** nach Essen ein. In der **Grand Hall Zeche ZOLLVEREIN®** treffen sich Vorstände, Geschäftsführer, Service-Verantwortliche sowie Führungs- und Fachkräfte von Service-Organisationen, um aktuelle Herausforderungen zu diskutieren, innovative Konzepte kennenzulernen und die Service-Branche aktiv weiterzuentwickeln. Neben Fachvorträgen und praxisorientierten Formaten wie Workshops und Deep Dives erwarten die Teilnehmer eine begleitende Fachmesse sowie viel Gelegenheit zum Networking – über beide Tage verteilt inklusive Netzwerkabend. Die Anmeldung ist über die Congress-Seite möglich.

„Veränderte Kundenbedürfnisse, globale Unsicherheiten und der anhaltende Fachkräftemangel prägen den Alltag in Service-Organisationen. Gerade deshalb braucht es starke Plattformen für Austausch und Orientierung“, sagt Carsten Neugrodda, Geschäftsführer des KVD. „Der Service Congress soll Impulse geben, wie Service zu einem tragenden Erfolgsfaktor wird und bietet viel Raum für den direkten Austausch.“

Technischer Service im Kontext wirtschaftlicher Veränderungen
Nach der Begrüßung durch Verbandsgeschäftsführer Neugrodda eröffnet Prof. Dr. Marcel Fratzscher, Präsident des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW), die Veranstaltung. In seiner Keynote mit dem Titel „Die wirtschaftliche Transformation als Chance oder als Risiko?“ analysiert er die aktuelle Wirtschaftslage in Deutschland und deren Folgen für den technischen Service. Dabei stellt er die Frage: Was können, sollen und müssen Politik und Unternehmen tun, um wieder nach vorne zu kommen? Im Anschluss diskutiert Fratzscher mit einer Expertenrunde aus der Service-Praxis, wie

Unternehmen trotz veränderter Rahmenbedingungen handlungsfähig bleiben und ihren Service strategisch weiterentwickeln können.

KVD TrendRadar 2025: Wegweiser für den Service der Zukunft
Ein weiteres Programm-Highlight ist die Präsentation des KVD TrendRadar 2025 durch Prof. Wolfgang Boos, Geschäftsführer FIR e. V. an der RWTH Aachen. Die in Zusammenarbeit mit dem FIR entwickelte Studie zeigt auf, welche Entwicklungen die Service-Branche derzeit beschäftigen und welche Themen an Relevanz gewinnen. Anschließend diskutieren Branchenvertreter in einer Podiumsrunde, wie sich diese Trends konkret in die Praxis übertragen lassen. „Das TrendRadar verdeutlicht, wo Service-Organisationen heute stehen und welche Schritte sie für die Zukunft priorisieren. Diese Erkenntnisse wollen wir direkt in die Diskussion bringen“, betont Neugrodda.

Abschluss-Keynote: Mensch und KI im Service
Am Ende des zweiten Congress-Tages gibt Dr. Jonathan T. Mall, Neuropsychologe und CIO der neuroflash GmbH, in seiner Keynote mit dem Titel „Schneller, besser, kälter: Mensch und KI im Service“ neue Denkanstöße. Er zeigt, warum Unternehmen Service-Mitarbeiter zurückholen, die sie zuvor durch KI ersetzt haben.

Im Rahmen der Veranstaltung prämiert der KVD auch dieses Mal das überzeugendste Servicekonzept des Jahres 2025 mit dem „KVD Award – Best Service“. Insgesamt 13 Kandidaten haben in diesem Jahr ihre Konzepte eingereicht. Die drei Finalisten werden ihre Konzepte live auf dem Congress pitchen.

Das vollständige Programm samt Anmeldelink finden Sie hier.

Veranstaltung: Service Congress
Datum: 5. November 2025 - 6. November 2025
Ort: Grand Hall Zeche ZOLLVEREIN®, Kokereiallee 9, 45141 Essen

Für Pressevertreter vereinbaren wir gerne einen **persönlichen Gesprächstermin** mit Carsten Neugrodda, Geschäftsführer des KVD. Bitte melden Sie sich für einen Termin **bis zum 24. Oktober** an bei:

VOCATO public relations GmbH, Jessica Auweiler / Verena Schmorleiz
Tel.: +49 2234 60198-17 / -15
jauweiler@vocato.com / vschmorleiz@vocato.com

Pressekontakt
Kundendienst-Verband Deutschland (Service-Verband KVD)
Alexandra Engeln
Leitung Marketing und Kommunikation
alexandra.engeln@kvd.de
+49 2362 9873-14
www.service-verband.de

VOCATO public relations GmbH
Jessica Auweiler / Verena Schmorleiz
jauweiler@vocato.com / vschmorleiz@vocato.com
+49 2234 60198-17 / +49 2234 60198-15
www.vocato.com

Über den KVD
Der im Jahr 1982 gegründete Kundendienst-Verband Deutschland e.V. (Service-Verband KVD) ist Deutschlands größter und bedeutendster Berufsverband für Entscheider und Talente im technischen Service. Er gilt als erste Anlaufstelle rund um das Thema Service und unterstützt Fach- und Führungskräfte dabei, ihr Service-Business innovativ und nachhaltig zu gestalten. Übergeordnete Ziele des Verbands sind es, die Bedeutung von Service zu stärken, die Menschen zu #servicefans zu machen und ihnen ein Netzwerk zum Austausch zu bieten. Der KVD versteht sich dabei als Treiber der Dienstleistungswende, die tiefgreifende Veränderungen in der Zukunft von Unternehmen und damit auch im Verständnis von Service mit sich bringt beziehungsweise bringen muss. Nachhaltigkeit, Kundenzentrierung, Digitalisierung und neue, servicebasierte Geschäftsmodelle sind hierbei die tragenden Säulen.

Das Netzwerk des Verbands setzt sich aus Service-Experten unterschiedlicher Branchen zusammen – vom Maschinen- und Anlagenbau über Medizintechnik, Konsumgüter und Weiße Ware bis hin zu ITK. Start-ups sowie kleine und mittlere Unternehmen aus dem Mittelstand sind ebenso vertreten wie internationale Großkonzerne. Derzeit zählt der Verein mehr als 1.600 Mitglieder. Jährliches Netzwerk-Highlight ist der Service Congress.
Weitere Informationen unter: www.service-verband.de

Bildmaterial:

Bild 1: Carsten Neugrodda, Geschäftsführer des Service-Verbands KVD
Bildquelle: Kundendienst-Verband Deutschland (Service-Verband KVD)

Bild 2: Prof. Dr. Marcel Fratzscher, Präsident des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW)
Bildquelle: DIW Berlin / Photothek

Bild 3: Prof. Wolfgang Boos, Geschäftsführer FIR e. V. an der RWTH Aachen
Bildquelle: FIR e. V. an der RWTH Aachen

Bild 4: Dr. Jonathan T. Mall, Neuropsychologe und CIO der neuroflash GmbH
Bildquelle: Jonathan T. Mall