

Save the Date

Gemeinsam Service gestalten: „Service Congress 2025“ in Essen

Zentraler Branchentreff im technischen Service

- Keynote-Speaker: Prof. Dr. Marcel Fratzscher, Präsident des DIW Berlin
- Fokus auf Recruiting, Unternehmensführung, Nachhaltigkeit, Service-Vertrieb und KI-Anwendungen
- Diskussionen, Workshops, Deep Dives und Best Practices mit Service-Experten
- Fachmesse mit rund 40 Ausstellern

Dorsten, 23. Juni 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 innovative und nachhaltige Serviceansätze kennenzulernen, die Branche aktiv mitzugestalten und sich mit anderen Organisationen zu vernetzen. Im Fokus stehen dabei Themen wie Recruiting, Unternehmensführung, Nachhaltigkeit, Service-Vertrieb und KI-Anwendungen. Begleitet wird der Kongress von einer Fachmesse sowie einem abendlichen Networking-Format. Die Anmeldung ist über die [Congress-Seite](#) möglich.

„In einer Zeit, in der Unternehmen unter enormem Veränderungsdruck stehen, braucht es starke Netzwerke und eine gezielte Ausrichtung auf die zukünftigen Anforderungen“, sagt Carsten Neugrodda, Geschäftsführer des KVD. Und weiter: „Nicht zuletzt geopolitische Unsicherheiten, neue Kundenerwartungen, aber auch der anhaltende Fachkräftemangel fordern Service-Organisationen heraus, sich strategisch neu aufzustellen.“ In verschiedenen Formaten wie Keynotes, Workshops, Foren und Deep Dive-Sessions geben Experten fundierte Einblicke in Service als strategischen Erfolgsfaktor und zeigen konkrete Lösungen auf, den aktuellen Herausforderungen zu begegnen. Das Ziel des Verbands ist es, Service-Verantwortliche zu stärken, ihnen Orientierung zu geben und den Austausch in der Branche aktiv zu fördern.

Technischer Service in Zeiten des wirtschaftlichen Wandels

Prof. Dr. Marcel Fratzscher, Präsident des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW), eröffnet den Kongress mit einem Impulsvortrag zur aktuellen Lage der Wirtschaft und deren Auswirkungen auf den technischen Service. Direkt im Anschluss diskutiert er in einer Expertenrunde aus der Service-Praxis, wie Unternehmen unter

sich wandelnden Rahmenbedingungen handlungsfähig bleiben und ihren Service strategisch weiterentwickeln können.

KVD TrendRadar 2025: Orientierung für den Service von morgen

Ein weiterer Höhepunkt des Service Congress ist die Vorstellung des KVD TrendRadar 2025. Die breit angelegte Befragung zu Trends und Herausforderungen im Service führt der KVD regelmäßig in Zusammenarbeit mit dem FIR e.V. an der RWTH Aachen durch. Die Analyse beleuchtet zentrale Entwicklungen in der Service-Landschaft, identifiziert zukünftige Erfolgsfaktoren und gibt Hinweise auf notwendige Handlungsfelder. Die wichtigsten Erkenntnisse stellt Prof. Dr. Wolfgang Boos, Geschäftsführer des FIR, in einem Impulsvortrag vor. Im Anschluss erläutern Branchenvertreter in einer Podiumsdiskussion, wie sich diese Trends in die Praxis umsetzen lassen.

Ein weiteres Speaker-Highlight ist die Keynote von Dr. Jonathan T. Mall. Informationen zum Inhalt und den Schwerpunkten seines Vortrags veröffentlicht der KVD zeitnah auf der [Congress-Website](#).

Zudem prämiert der KVD im Rahmen der Veranstaltung erneut das überzeugendste Servicekonzept des Jahres 2025 mit dem „KVD Award – Best Service“.

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

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 60198-24 / +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: Carsten Neugrodda, Geschäftsführer des Service-Verbands KVD

Bildquelle: Kundendienst-Verband Deutschland (Service-Verband KVD)