



Fraunhofer

IAO

**FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR
ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO**

SEMINAR

SMART SERVICES

Von der Idee bis zur Markteinführung

Stuttgart, 10. Oktober 2016



VORWORT



Smart Services werden den Markt revolutionieren – sowohl für klassische Anbieter von Dienstleistungen als auch für produzierende Unternehmen. Es handelt sich um datenbasierte, individuell konfigurierbare Kombinationen aus Produkten und Dienstleistungen, die über digitale Medien – beispielsweise Smartphones und Plattformen – erbracht werden. Experten sehen in ihnen ein enormes Potenzial zur Professionalisierung oder gar zur Revolutionierung des gesamten Servicegeschäfts.

Doch mit welchen Herausforderungen sehen sich Unternehmen bei der Entwicklung und Etablierung neuer Smart Services konfrontiert? Und welche Möglichkeiten gibt es, Schwachstellen und Hindernisse möglichst vor Markteintritt zu identifizieren? Lernen Sie bei diesem Seminar erfolgreiche Beispiele aus der Praxis kennen und diskutieren Sie konzeptionelle Lösungsansätze zur systematischen Entwicklung von Smart Services mit Experten aus Industrie und Forschung.

Wir freuen uns, Sie in Stuttgart begrüßen zu dürfen!

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'W. Bauer'. The signature is fluid and cursive.

Prof. Dr.-Ing. Prof. e. h. Wilhelm Bauer
Institutsleiter

PROGRAMM

MONTAG, 10. OKTOBER 2016

- 8.30 Uhr** **Ankunft und Registrierung**
- 9.00 Uhr** **Begrüßung**
*Thomas Meiren, Leiter Dienstleistungsentwicklung,
Fraunhofer IAO, Stuttgart*
- 9.15 Uhr** **Smart Services – Herausforderungen
und Trends**
*Thomas Meiren, Leiter Dienstleistungsentwicklung,
Fraunhofer IAO, Stuttgart*
- 9.45 Uhr** **Smart Services – Herausforderungen und
Chancen durch die Digitalisierung in der
Industrie**
*Dr. Alexander Gogoll, Siemens Digital Factory,
Customer Services, Strategy & Business Excellence,
Siemens AG, Erlangen*
- 10.30 Uhr** **Kaffeepause**
- 10.45 Uhr** **Agile Entwicklung von Smart Services –
Konzepte und Herausforderungen bei
der Festo AG & Co. KG**
*Thomas Burger, Service Portfolio Management,
Festo AG & Co. KG, Esslingen*
- 11.30 Uhr** **Diskussionsrunde**
**Revolutionieren Smart Services das
Dienstleistungsgeschäft?**
- 12.00 Uhr** **Gemeinsames Mittagessen und
Erfahrungsaustausch**
- 13.00 Uhr** **Virtual Reality und Smart Services**
**Besuch des Immersive Engineering Lab des
Fraunhofer IAO**
- 13.30 Uhr** **IoT@Kärcher – vom klassischen Maschinen-
bau zu Industry as a Service**
*Dr. Friedrich Völker, Leiter Digital Products,
Alfred Kärcher GmbH & Co. KG, Winnenden*
- 14.15 Uhr** **Ende der Veranstaltung**
- Im Anschluss an das Seminar feiert das ServLab des Fraunhofer IAO sein zehnjähriges Jubiläum. Diese deutschlandweit einzigartige Testumgebung ermöglicht es Unternehmen, Dienstleistungen vorab auf ihre Praxistauglichkeit zu testen und gezielt weiterzuentwickeln. Bei der Jubiläumsfeier haben die Besucherinnen und Besucher die Möglichkeit, das neu renovierte Labor zu besichtigen und ausgewählte Use Cases zu sehen. Ein begrenztes Kontingent an Plätzen ist für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Seminars reserviert.*

ALLGEMEINE HINWEISE

FpF

Verein zur Förderung
produktionstechnischer Forschung e.V., Stuttgart

TEILNAHMEGEBÜHR | Die Teilnahmegebühr für das Seminar beträgt 345 € pro Person. In der Gebühr enthalten sind die Teilnahme an den Vorträgen, Tagungsunterlagen sowie die Erfrischungen während der Pausen.

ZUSATZOPTION | Die Jubiläumsveranstaltung des ServLab im Anschluss an das Seminar kann kostenlos dazu gebucht werden. Das Kontingent dafür ist begrenzt.

SONDERKONDITIONEN | Bei einer Anmeldung bis zum 10. August 2016 wird ein Frühbucherrabatt von 50 € gewährt.

ANMELDESCHLUSS | 4. Oktober 2016

UMSCHREIBUNG DER ANMELDUNG | Die Umschreibung der Anmeldung auf einen anderen Teilnehmer/eine andere Teilnehmerin ist mitzuteilen und jederzeit kostenlos möglich.

ABMELDUNG | Bei Abmeldung bis zum 9. September 2016 werden 75 € berechnet. Bei späteren Abmeldungen wird die volle Teilnahmegebühr berechnet.

ANFAHRT | Eine Anfahrtsskizze, weitere organisatorische Details sowie die Rechnungsstellung erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung. Eine elektronische Anfahrtsskizze finden Sie im Internet unter www.iao.fraunhofer.de/anfahrt.

TAGUNGORT | Fraunhofer-Institutszentrum Stuttgart – Zentrum für Virtuelles Engineering ZVE, Auditorium, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

INFORMATIONEN

Christian Schiller, Telefon +49 711 970-2185,
christian.schiller@iao.fraunhofer.de

Thomas Meiren, Telefon +49 711 970-5116,
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

VERANSTALTER | Verein zur Förderung produktionstechnischer Forschung (FpF) e.V., Stuttgart und Fraunhofer IAO, Stuttgart

VERANSTALTUNGSORGANISATION | Fraunhofer IAO, Veranstaltungsmanagement, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart, Telefon +49 711 970-2080, Fax -2157, event@iao.fraunhofer.de

ANMELDUNG | Die Anmeldung erfolgt im Internet unter folgender Adresse: www.iao.fraunhofer.de/vk371.html

Mit der Anmeldung erklärt sich der Teilnehmer/die Teilnehmerin damit einverstanden, dass seine/ihre persönlichen Daten erfasst und zu Informationszwecken verwendet werden sowie die im Zusammenhang mit der Veranstaltung gemachten Fotos ohne Vergütungsanspruch veröffentlicht werden dürfen.