



**Fraunhofer**

**IAO**

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

**SEMINAR**

# **SERVICE ENGINEERING FÜR TECHNISCHE DIENSTLEISTER**

**Stuttgart, 4. Februar 2015**





Die Nachfrage nach qualitativ hochwertigen Dienstleistungen nimmt im technischen Bereich ständig zu. Kunden erwarten und fordern umfassende Serviceleistungen – beispielsweise, um die Verfügbarkeit und Effizienz von Maschinen und Anlagen sicherzustellen. Erfolgreiche Unternehmen haben diesen Trend längst erkannt und beginnen gezielt, ihr Dienstleistungs- und Servicegeschäft zu professionalisieren.

Doch wie gelingt es Unternehmen, exzellente Dienstleistungen zu entwickeln und erfolgreich zu gestalten? Und wie können diese in wegweisende Geschäftsmodelle eingebettet werden? Unser Intensivseminar stellt konzeptionelle Lösungsansätze und erfolgreiche Praxisbeispiele vor. Referenten des Fraunhofer IAO geben Ihnen wertvolle Impulse und konkrete Arbeitshilfen für die gezielte Entwicklung Ihres Dienstleistungsportfolios.

Wir freuen uns, Sie in Stuttgart begrüßen zu dürfen.

Prof. Dr.-Ing. Wilhelm Bauer

9.00 Uhr **Registrierung und Kaffeeempfang**

9.15 Uhr **Begrüßung**

*Thomas Meiren, Leiter Competence Team Dienstleistungsentwicklung, Fraunhofer IAO, Stuttgart*

9.45 Uhr **Produktmanagement für Dienstleistungen**

- Kundengerechtes Dienstleistungsportfolio
- Funktionsorientierte Beschreibung von Dienstleistungen
- Vorstellung von Praxisbeispielen

*Thomas Meiren, Leiter Competence Team Dienstleistungsentwicklung, Fraunhofer IAO*

*Dr. Antonino Ardilio, Leiter Competence Center Technologiemanagement, Fraunhofer IAO*

10.45 Uhr **Kaffeepause**

11.00 Uhr **Prozessmanagement für Dienstleistungen**

- Grundlagen des Prozessmanagements
- Softwaretools zum Modellieren und Optimieren von Prozessen
- Diskussion eines Praxisbeispiels

*Dr. Dietmar Kopperger, Leiter Competence Center Softwaremanagement, Fraunhofer IAO*

12.30 Uhr **Gemeinsames Mittagessen Erfahrungsaustausch**

13.30 Uhr **Entwicklung neuer Dienstleistungen**

- Systematische Erschließung neuer Märkte
- Vorgehensweisen, Methoden und Tools
- Einbindung von Kunden und Mitarbeitern

*Thomas Meiren, Leiter Competence Team Dienstleistungsentwicklung, Fraunhofer IAO*

15.00 Uhr **Kaffeepause**

15.15 Uhr **Testen von Dienstleistungen**

- Interaktion mit Kunden gezielt gestalten
- Simulation von Dienstleistungen durch 3D und Unternehmenstheater
- Besuch des ServLabs am Fraunhofer IAO

*Thomas Burger, Projektleiter ServLab, Fraunhofer IAO*

16.45 Uhr **Zusammenfassung und Abschlussdiskussion**

17.00 Uhr **Ende der Veranstaltung**

## ALLGEMEINE HINWEISE

### **FpF**

Verein zur Förderung  
produktionstechnischer Forschung e.V., Stuttgart

**TAGUNGSORT** | Fraunhofer-Institutszentrum Stuttgart,  
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart, Gebäude G, Raum 100

#### **INFORMATIONEN**

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

**VERANSTALTER** | Verein zur Förderung produktions-  
technischer Forschung (FpF) e.V., Stuttgart und Fraunhofer IAO,  
Stuttgart

**VERANSTALTUNGSORGANISATION** | Fraunhofer IAO,  
Veranstaltungsmanagement, Tanja Vartanian, Nobelstraße 12,  
70569 Stuttgart, Telefon +49 711 970-2188, Fax -2157  
iao-event@iao.fraunhofer.de

**ANMELDUNG** | Die Anmeldung erfolgt anhand der  
beiliegenden Karte oder im Internet unter folgender Adresse:  
[www.iao.fraunhofer.de/vk256.html](http://www.iao.fraunhofer.de/vk256.html)

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

**TEILNAHMEGEBÜHR** | Die Teilnahmegebühr für die Veranstaltung beträgt 495 € pro Person. In der Gebühr enthalten sind die Teilnahme an den Vorträgen, Tagungsunterlagen, das Mittagessen sowie die Erfrischungen während der Pausen.

**SONDERKONDITIONEN** | Teilnehmer des Symposiums »Dienstleistungsinnovationen für Elektromobilität« am 5. Februar 2015 in Stuttgart erhalten einen Rabatt i. H. v. 100 € pro Person. Bitte geben Sie hierzu bei der Anmeldung das Stichwort DELFIN an.

**ANMELDESCHLUSS** | 30. Januar 2015

**UMSCHREIBUNG DER ANMELDUNG** | Die Umschreibung der Anmeldung auf einen anderen Teilnehmer ist mitzuteilen und jederzeit kostenlos möglich.

**ABMELDUNG** | Bei Abmeldungen bis zum 7. Januar 2015 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 erhalten Sie auch im Internet unter [www.iao.fraunhofer.de/anfahrt](http://www.iao.fraunhofer.de/anfahrt).

## RECHNUNGSADRESSE

---

Name, Vorname

---

Firma

---

Postfach, Straße, Nr.

---

Postleitzahl, Ort

Verein zur Förderung produktions-  
technischer Forschung e.V.  
c/o Fraunhofer IAO  
Veranstaltungsmanagement, Tanja Vartanian  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

## ANMELDUNG PER POST ODER FAX +49 711 970-2157

Hiermit melde ich mich verbindlich zum Seminar »**Service Engineering für technische Dienstleister**« am 4. Februar 2015 in Stuttgart an.

**HINWEIS** | Gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz unterrichten wir Sie über die Speicherung Ihrer Anschrift in einer Datei und die Bearbeitung mit automatischen Verfahren. Die im Programm bekannt gegebenen Bedingungen der Anmeldung und Abmeldung habe ich zur Kenntnis genommen.

---

Name, Vorname

---

Titel

---

Firma

---

Abteilung/Funktion

---

Postfach, Straße, Nr.

---

Postleitzahl, Ort

---

Telefon, Fax

---

E-Mail

---

Ort, Datum, Unterschrift