



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

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.

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