



# Fraunhofer

IAO

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR  
ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

FACHFORUM

## SMART SERVICES

Digitalisierung und Dienstleistung als Innovationstreiber  
für die Wirtschaft

Stuttgart, 21. Oktober 2015



*Das Fachforum »Smart Services« wird in  
Zusammenarbeit mit dem Ministerium für  
Finanzen und Wirtschaft Baden-Württem-  
berg veranstaltet.*



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR FINANZEN UND WIRTSCHAFT

## VORWORT



Dank Digitalisierung und Industrie 4.0 haben Unternehmen heute die Chance, Smart Services zu erbringen. Diese ermöglichen nicht nur die leichtere Bedienung von Geräten und Maschinen, sondern eröffnen völlig neue Geschäftsmodelle und innovative Wege der Kundenbindung. Das vom Fraunhofer IAO und dem Ministerium für Finanzen und Wirtschaft Baden-Württemberg ausgerichtetes Fachforum stellt Unternehmen vor, die den digitalen Wandel und die Entwicklung von Smart Services als Chance verstehen und gestalterisch nutzen.

Hinter dem Begriff »Smart Services« stehen daten- und dienstebasierte Leistungsangebote, wie beispielsweise mobile Anwendungen, Online-Portale oder Sharing-Dienstleistungen. Smart Services beruhen auf der zunehmenden Intelligenz von Maschinen und einer durchgängigen Digitalisierung von Arbeitsprozessen. Unternehmenseigene und fremde Wertschöpfungsketten werden über das Internet verbunden. Dies erlaubt es Unternehmen, ihren Kunden höherwertige und zielgruppenspezifischere Leistungen anzubieten. Gleichzeitig vereinfachen cloudbasierte Plattformen die Entwicklung, Erbringung und das Controlling von Services und Dienstleistungen.

Die Beiträge der Veranstaltung zeigen, welche Innovationspotenziale Smart Services in sich tragen. In Keynotes und vier parallelen Sessions werden strategische, methodische, organisatorische und sicherheitsrelevante Aspekte dieses Themas vorgestellt und reflektiert.

Wir freuen uns, diese spannenden Aspekte von Smart Services gemeinsam mit Ihnen in Stuttgart zu diskutieren und Ihnen wertvolle Impulse für Ihre Dienstleistungen zu geben!

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'W. Bauer'. The signature is fluid and stylized, with a large initial 'W' and 'B'.

Prof. Dr.-Ing. Wilhelm Bauer



### Session I: Digitale Dienstleistungstransformation

wirft einen Blick auf die organisatorischen Implikationen von Digitalisierungsstrategien. Anhand von Praxisbeispielen wird diskutiert, welche Chancen und Herausforderungen digitale Geschäftsmodelle für die Neugestaltung der eigenen Organisation mit sich bringen.

### Session II: Smart Services entwickeln und managen

beleuchtet, wie Strategien zur Industrie 4.0 die Entwicklung von Smart Services beeinflussen. Ergänzend werden Vorgehensweisen, Methoden und Fallbeispiele vorgestellt, die verdeutlichen, wie Unternehmen Smart Services schrittweise einführen und managen können.

### Session III: Smart Services und Dienstleistungsplattformen

zeigt, welche Infrastrukturen führende Unternehmen aufbauen, um die Intelligenz, die durch autonom operierende, informationsverarbeitende und steuernde Komponenten bereitgestellt wird, zu nutzen und welche innovativen Geschäftsmodelle und Angebote auf diesen Plattformen entstehen.

### Session IV: Smart Data für Smart Services

stellt anhand von Beispielen datengetriebene Smart Services dar, zeigt Potenziale und Lösungsmöglichkeiten auf und diskutiert Erfolgsfaktoren für das notwendige Ökosystem.

## PROGRAMM

MITTWOCH, 21. OKTOBER 2015

- 9.30 Uhr**     **Registrierung und Kaffeempfang**
- 10.00 Uhr**     **Begrüßung**  
*Walter Ganz, Leiter Geschäftsfeld Dienstleistungs- und Personalmanagement, Fraunhofer IAO, Stuttgart*
- 10.15 Uhr**     **Grußwort**  
**Baden-Württembergische Dienstleistungspolitik für Innovationen in der Wirtschaft**  
*Ministerialdirektor Guido Rebstock, Ministerium für Finanzen und Wirtschaft Baden-Württemberg, Stuttgart*
- 10.30 Uhr**     **Keynote**  
**Digitalisierung und Dienstleistung als Innovationstreiber für die Wirtschaft**  
*Prof. Dr.-Ing. Wilhelm Bauer, Institutsleitung, Fraunhofer IAO*
- 11.15 Uhr**     **Keynote**  
**Future in Industry Services**  
*Michael Butschek, Senior Vice President Strategy & Business Excellence, Siemens AG, Erlangen*
- 12.00 Uhr**     **Gemeinsames Mittagessen**  
**Erfahrungsaustausch**

- 13.00 Uhr**     **Session I: Digitale Dienstleistungs-transformation**  
*Moderation: Sibylle Hermann, Competence Team Dienstleistungsmanagement, Fraunhofer IAO*
- Thesen zur Digitalisierung der Arbeitswelt**  
*Dr. Reza Moussavian, Vice President Group Transformational Change, Deutsche Telekom AG, Bonn*
- Accor Hotels – Digitalisierung in der Hotellerie**  
*Michael Hucho, Vice President Distribution Central Europe, Accor Hospitality GmbH, München*
- Round-Trip-Engineering, Service-Automatisierung und weitere vielversprechende Ansätze für Smart Services**  
*Christine Krase, Business Unit Managerin Industrial Smart Services, USU Software AG, Möglingen*

13.00 Uhr

### Session II: Smart Services entwickeln und managen

*Moderation: Dr. Mike Freitag, Competence Team  
Dienstleistungsentwicklung, Fraunhofer IAO*

#### **BivolinoServices – a collaborative service platform for e-custom fit apparel shirt as a service** (Vortragssprache: Englisch)

*Gaby Ratajczak, Leiter IT-Entwicklung, Bivolino.com:  
Nv Douëlou, Diepenbeek (Belgien)*

#### **Mit Smart Service die Kundenbegeisterung steigern**

*Kivanç Semen, Geschäftsführer,  
YAZ GmbH & Co. KG, Stuttgart*

#### **Smart Services im Wald – Potenziale der Digitalisierung in der Forstwirtschaft**

*Bernd Rauser, Geschäftsführer, Komatsu Forest GmbH,  
Vöhringen-Wittershausen*

13.00 Uhr

### Session III: Smart Services und Dienstleistungsplattformen

*Moderation: Dr. Holger Kett, Leiter Competence Team  
Electronic Business Services, Fraunhofer IAO*

#### **Smart Services im Maschinen- und Anlagenbau – ein Geschäftsmodell »Industrie 4.0« schafft Mehrwert**

*Dr. Fabrice Seite, Leiter Global Service,  
Feintool Technology AG, Lyss (Schweiz)*

#### **Big Data als Katalysator für erfolgreiche Smart-Service-Plattformen in der Logistik- und Werkzeugbranche**

*Jan Kolbe, Referent Smart Service Solutions, Bosch  
Sicherheitssysteme GmbH – Bosch Service Solutions,  
Berlin*

#### **Das Auto wird neu erfunden – kaufen wir bald Services statt Hardware?**

*Thomas Heidinger, Senior Manager,  
MHP – a Porsche Company, Ludwigsburg*

## PROGRAMM

MITTWOCH, 21. OKTOBER 2015

### 13.00 Uhr **Session IV: Smart Data für Smart Services**

*Moderation: Thomas Renner, Leiter Competence  
Center Electronic Business, Fraunhofer IAO*

#### **SmartEnergyHub – Big-Data-Services für Infrastrukturen**

*Dr. Albrecht Reuter, Vorstand,  
Fichtner IT Consulting AG, Stuttgart*

#### **Big Data smart nutzen – Innovationen im Maschinenbau**

*Klaus Bauer, Leiter Entwicklung Basistechnologie,  
TRUMPF Werkzeugmaschinen GmbH & Co. KG,  
Ditzingen*

#### **Daten – das Gold des 21. Jahrhunderts**

*Dr. Oliver Riedel, Leiter Planungssteuerung/  
Informationsprozesse Produktion, Audi AG,  
Ingolstadt (angefragt)*

### 14.30 Uhr **Kaffeepause**

### 15.00 Uhr **Podiumsdiskussion mit den Referenten Smart Services – Chancen für den baden-württembergischen Mittelstand**

*Moderation:*

*Dr. Michael Zeiß, Journalist und Moderator, Stuttgart*

*Teilnehmer:*

| *Christine Kruse,  
USU Software AG*

| *Heinrich Schimmel,  
Handwerksmeister, Entwickler der Webplattform  
www.eccuro.com*

| *Jan Kolbe,  
Bosch Sicherheitssysteme GmbH*

| *Klaus Bauer,  
TRUMPF Werkzeugmaschinen GmbH & Co. KG*

| *Ministerialdirektor Guido Rebstock,  
Ministerium für Finanzen und Wirtschaft  
Baden-Württemberg*

### 16.00 Uhr **Keynote**

#### **Rechtsfragen von Smart Services – unter- nehmensübergreifende Datenverbünde, Sicherheitspflichten und Datenschutz**

*Prof. Dr. Alexander Roßnagel, Vizepräsident,  
Universität Kassel*

**16.30 Uhr**     **Keynote**  
**Smart Services – Chancen und Herausforderungen für ein innovatives Familienunternehmen**

*Dr. Eberhard Veit, Vorstandsvorsitzender,  
FESTO AG & Co. KG, Esslingen*

**17.00 Uhr**     **Abschluss und Ausklang**

**TEILNAHMEGEBÜHR** | Die Teilnahmegebühr für die Veranstaltung beträgt 149 € pro Person. In der Gebühr enthalten sind die Teilnahme an den Vorträgen, Tagungsunterlagen, das Mittagessen sowie die Erfrischungen während der Pausen.

**ANMELDESCHLUSS** | 16. Oktober 2015

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

**ABMELDUNG** | Bei Abmeldungen bis zum 5. Oktober 2015 werden 50 € berechnet. Bei späteren Abmeldungen wird die volle Teilnahmegebühr berechnet.

**ANFAHRT** | Weitere organisatorische Details sowie die Rechnungsstellung erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung. Eine elektronische Anfahrtsskizze erhalten Sie im Internet unter [www.hausderwirtschaft.de/anfahrt](http://www.hausderwirtschaft.de/anfahrt)

**ZIMMERVERMITTLUNG** | Sollten Sie für Ihren Aufenthalt in Stuttgart ein Hotelzimmer benötigen, wenden Sie sich bitte an: Stuttgart Marketing GmbH  
[www.stuttgart-tourist.de](http://www.stuttgart-tourist.de)

# FpF

Verein zur Förderung  
produktionstechnischer Forschung e.V., Stuttgart

**TAGUNGSORT** | Haus der Wirtschaft Baden-Württemberg,  
König-Karl-Halle, Willi-Bleicher-Straße 19, 70174 Stuttgart

## **INFORMATIONEN**

Sibylle Hermann, Fraunhofer IAO  
Telefon +49 711 970-2020  
sibylle.hermann@iao.fraunhofer.de

**VERANSTALTER** | Verein zur Förderung produktionstechnischer  
Forschung (FpF) e. V., Stuttgart  
Fraunhofer IAO, Stuttgart  
Ministerium für Finanzen und Wirtschaft Baden-Württemberg

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

**ANMELDUNG** | Die Anmeldung erfolgt anhand der  
beiliegenden Karte oder im Internet unter folgender Adresse:  
[www.iao.fraunhofer.de/v303.html](http://www.iao.fraunhofer.de/v303.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 der Veranstaltung gemachten Fotos ohne  
Vergütungsanspruch veröffentlicht werden dürfen.

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

Hiermit melde ich mich verbindlich zum Seminar  
»Smart Services« am 21. Oktober 2015 in Stuttgart an.

Bitte wählen Sie eine der vier parallel stattfindenden Sessions  
aus, an der Sie teilnehmen möchten.

- Session I** Digitale Dienstleistungstransformation
- Session II** Smart Services entwickeln und managen
- Session III** Smart Services und Dienstleistungsplattformen
- Session IV** Smart Data für Smart Services

**Wir hoffen auf Ihr Interesse und möchten Sie auch  
weiterhin zu Veranstaltungen unseres Hauses einladen.**

Sie dürfen mich informieren per:  Post  E-Mail

---

*Name, Vorname*

---

*Titel*

---

*Firma*

---

*Abteilung / Funktion*

---

*Postfach, Straße, Nr.*

---

*Postleitzahl, Ort*

---

*Telefon, Fax*

---

*E-Mail*

---

*Ort, Datum, Unterschrift*

**RECHNUNGSADRESSE**

---

*Name, Vorname*

---

*Firma*

---

*Postfach, Straße, Nr.*

---

*Postleitzahl, Ort*

**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.

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