
PROFITABLES WACHSTUM DURCH SERVICE-FORSCHUNG

FACHTAGUNG

Dienstleistungsinnovationen entstehen selten in Forschungs- und Entwicklungsabteilungen, dafür aber umso öfter an der Schnittstelle zu Kunden und Kooperationspartnern. Aber welchen Beitrag leistet die Dienstleistungsforschung für die operative Praxis der Unternehmen?

Unter dieser Leitfrage findet die diesjährige Tagung des deutschen Chapters der Association for Service Management International (AFSMI) statt, die erstmals in Kooperation mit dem Fraunhofer IAO ausgerichtet wird.

ÜBER DIE VERANSTALTUNG

Die AFSMI ist der weltweite Berufs- und Interessenverband für Führungskräfte aus unterschiedlichen Dienstleistungsindustrien. Unternehmer und Manager, die sich zu Qualität und Spitzenleistungen im Service-Business verpflichtet haben, nutzen diese Plattform, um Kontakte zu knüpfen, Wissen auszutauschen und sich persönlich und geschäftlich weiterzuentwickeln.

In diesem Jahr wird das Fraunhofer IAO erstmals Gastgeber der Veranstaltung sein. Dabei steht die Frage im Vordergrund, wie durch Dienstleistungsforschung und Service Engineering gezielt das Geschäft von Unternehmen gestärkt und profitabel gestaltet werden kann. Im Fokus steht die gesamte Wertschöpfungskette von Dienstleistungen – von der Entwicklung bis zum Aufbau von leistungsfähigen Service Delivery-Strukturen.

Neben der wissenschaftlichen Perspektive bietet die Veranstaltung viel Raum für einen Austausch von Erfahrungen aus der Praxis. Service Manager aus unterschiedlichen Industrien skizzieren die Potenziale der Dienstleistungsforschung und formulieren zugleich Forschungsanforderungen.

Die Veranstaltung steht auch für eine begrenzte Anzahl an Teilnehmern offen, die nicht Mitglied der AFSMI sind.

DIE REFERENTEN



Prof. Dr.-Ing. Dieter Spath
Institutsleiter, Fraunhofer IAO



Ricardo Berrio
*Director Customer Services,
Xerox Europe*



Bernd Bienzeisler
*Leiter Competence Center
Personalmanagement,
Fraunhofer IAO*



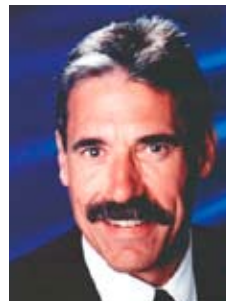
Thomas Burger
*Competence Team Dienstleistungs-
entwicklung, Fraunhofer IAO*



Franz Eiholzer
*Leiter Service & Customer Support,
Siemens Schweiz*



Dr. Alex Lee
*Vice President and General Manager,
Philips branded Digital Signage*



Manfred Modersitzki
*Bereichsleiter ZwickService,
Zwick GmbH & Co. KG*



Christoph Müller
*Leiter CADFEM Medical,
CADFEM GmbH*



Wilhelm Taurel
*Vice President AFSM International,
German Chapter e.V.*



Daniel Zähringer
*Competence Center
Dienstleistungsmanagement
Fraunhofer IAO*

PROGRAMM

17. Juni 2010

- 15.00 Uhr** **Empfang und Registrierung**
- 15.15 Uhr** **Begrüßung und Einführung**
Prof. Dieter Spath, Fraunhofer IAO
- 16.15 Uhr** **Besichtigung der Fraunhofer-Labore**
»ServLab« und »Modellfabrik«
- 17.15 Uhr** **Ende Programmteil Tag 1**
- 19.00 Uhr** **Shuttle Service**
zu Kessler Sekt ab Institut und
ab Pullmann Fontane Hotel
- ab 19.30 Uhr** **Social Event:**
Kessler Sekt
Marktplatz 21-23
73728 Esslingen am Neckar

18. Juni 2010

- 9.00 Uhr** **Begrüßung**
Wilhelm Taurel, AFSMI
- 9.30 Uhr** **How changes in market requirements**
produce an additional business opportunity
in a service organisation
Ricardo Berrio, Xerox Europe
- 10.15 Uhr** **An der Schnittstelle von Produkten,**
Dienstleistung und Medizin
Christoph Müller, CADFEM
Bernd Bienzeisler, Fraunhofer IAO
- 11.00 Uhr** **Kaffee**
- 11.30 Uhr** **Attractive Services won't happen accidentally -**
they need to be designed!
Franz Eiholzer, Siemens Schweiz
Thomas Burger, Fraunhofer IAO
- 12.30 Uhr** **Mittagessen**
- 13.30 Uhr** **Round Table Diskussion Praxis / Wissenschaft**
- 14.30 Uhr** **Gemeinsam am richtigen Strang ziehen:**
Einblicke in das Service Engineering der Zwick
Roell GmbH & Co. KG
Manfred Modersitzki, Zwick GmbH & Co. KG
Daniel Zähringer, Fraunhofer IAO
- 15.15 Uhr** **Kaffee**
- 15.30 Uhr** **Service Innovation for Great China –**
in a practical sense
Dr. Alex Lee, Philips branded Digital Signage
- 16.15 Uhr** **Ende der Veranstaltung**

ANFAHRT

**Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Turm 1, Raum 100
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart**

Öffentliche Verkehrsmittel

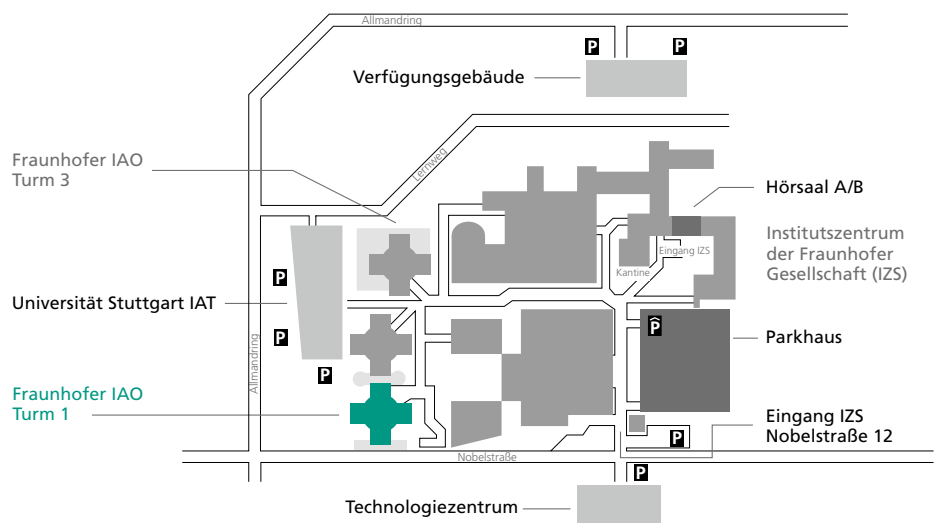
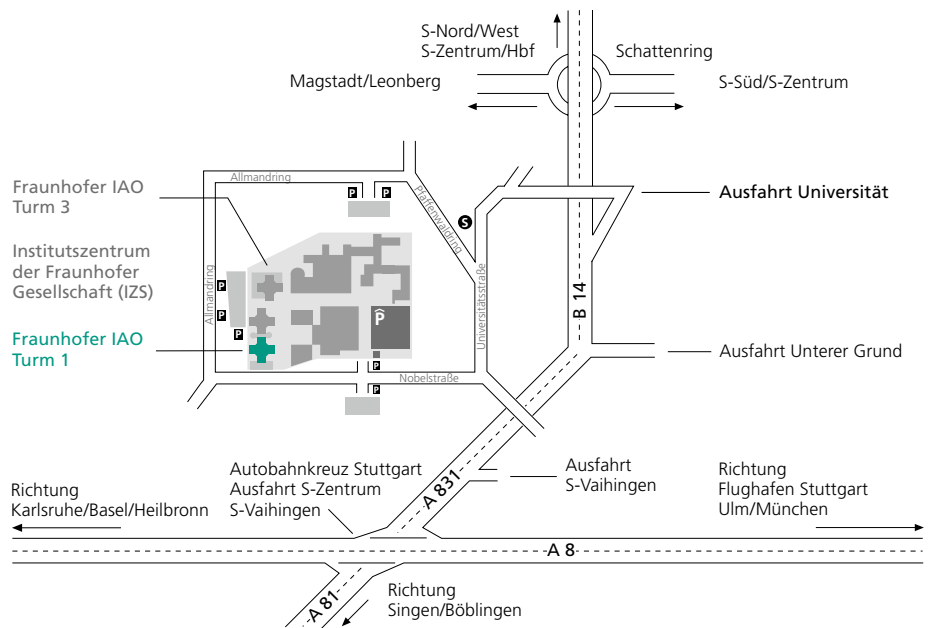
Ab Stuttgart-Hauptbahnhof oder Flughafen mit den S-Bahn-Linien 1, 2, 3 in Richtung Vaihingen. Haltestelle Universität. Ausgang »Wohngebiet Schranne / Endelbang«, dann noch ca. 500 m bis zum Institut (etwa zehn Gehminuten).

Auto

Autobahn A 8 Karlsruhe-München bis zum Autobahnkreuz Stuttgart, hier auf die A 81/A 831 (Singen), dann in Richtung Stuttgart-Zentrum, durchfahren bis Ausfahrt Universität, dort an der Ampel links abbiegen in die Universitätsstraße, diese mündet nach ca. 120 m in die Nobelstraße; direkt hinter der Bushaltestelle »Nobelstraße« rechts auf das Fraunhofer-Gelände abbiegen; Parkmöglichkeiten bestehen im Parkhaus des Institutszentrums.

Taxi

Vom Flughafen zum Institutszentrum der Fraunhofer-Gesellschaft ca. 13 km.
Vom Hauptbahnhof zum Institutszentrum ca. 12 km.



TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Teilnahmegebühr

Die Teilnahme ist für AFSMI-Mitglieder kostenlos. Die Teilnahmegebühr für die Tagung inklusive Verpflegung beträgt für Nicht-Mitglieder 199 €. Es steht ein begrenztes Kontingent an freien Plätzen für Nicht-Mitglieder zur Verfügung.

Teilnahmebedingungen

Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden gebeten, sich schriftlich anzumelden. Bitte füllen Sie das Anmeldeformular aus und lassen uns dieses per Post, Fax oder E-Mail zukommen.

Anmeldeschluss

11. Juni 2010

Umschreibung der Anmeldung

Die Umschreibung der Anmeldung auf einen anderen Teilnehmer ist mitzuteilen und jederzeit kostenlos möglich.

Abmeldung

Bei Abmeldungen bis zum 15. Juni 2010 werden 75 € berechnet. Bei späteren Abmeldungen wird die volle Teilnahmegebühr berechnet.

Zimmerreservierung

Für die Tagung steht ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung, das unter dem Stichwort »AFSMI« bis zum 17. Mai abgerufen werden kann. Die Kosten für eine Übernachtung betragen 119 € (EZ) bzw. 139 € (DZ) zzgl. Frühstück. Bitte buchen Sie Ihr Zimmer rechtzeitig, da am Veranstaltungstag noch weitere Konferenzen in Stuttgart angesetzt sind.

Hotel Pullmann Stuttgart Fontana
Vollmoellerstraße 5
70563 Stuttgart-Vaihingen
Telefon +49 711 730-2300
Fax +49 711 730-2525
H5425-RE@accor.com
www.pullmannhotels.com

ANMELDUNG

zur Fachtagung »Profitables Wachstum durch Service-Forschung«
von AFSMI und Fraunhofer IAO am 17.-18. Juni 2010, Stuttgart

Senden Sie Ihre Anmeldung bitte per Post, Fax oder Mail an:

Fraunhofer IAO
Frau Monika Klein
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Telefon +49 711 970-2051
Fax +49 711 970-2130
monika.klein@iao.fraunhofer.de

Teilnehmer/in

Bitte vollständig in Druckbuchstaben ausfüllen
und unterschreiben

Titel

Name

Vorname

Firma

Funktion

Straße / Postfach

PLZ / Ort

Telefon / Mobil

E-Mail

Unterschrift

Bitte geben Sie an, welche Veranstaltungsteile Sie
besuchen möchten (Mehrfachnennungen sind möglich):

Programmteil erster Tag,
Donnerstag, 17. Juni 2010, ab 15.00 Uhr

Abendveranstaltung am Donnerstag,
17. Juni 2010, ab 19.30 Uhr

vegetarisches Menü
 nicht-vegetarisches Menü

Programmteil zweiter Tag,
Freitag, 18. Juni 2010, ab 9.00 Uhr

Ich bin bereits registriertes Mitglied im AFSMI.