



Fraunhofer

IAO

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR
ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

FESTKOLLOQUIUM

INNOVATIONSMOTOR SMART SERVICES

Zum 60. Geburtstag von Walter Ganz

Stuttgart, 17. März 2016



VORWORT



Dass Dienstleistungen die tragende Säule unserer Wirtschaft, unseres Wohlstands und unseres Wohlbefindens sind, ist heute unumstritten. Doch welche Chancen und Herausforderungen hält die nächste Stufe der digitalisierten Wirtschaft für uns bereit? Was verbirgt sich hinter dem Begriff »Smart Services«, der Wirtschaft und Gesellschaft umtreibt? Wie sehen diese neuen, intelligenten Dienstleistungen aus?

Wir laden Sie herzlich ein, bei unserem Symposium die Innovationskraft von Smart Services kennenzulernen. Die Möglichkeiten und Anwendungsbereiche sind vielfältig. Sie reichen von der Unterstützung hochtechnisierter Industriearbeit über Dienstleistungen im Lebensraum Stadt oder im privaten Haushalt bis hin zu neuen Lösungen in Bildung, Gesundheit und Pflege.

Trotz ihrer Vielfalt haben smarte Dienstleistungsangebote zentrale Gemeinsamkeiten: Neue, smarte Dienstleistungsangebote sind datenbasiert. Sie nutzen Umgebungs- und Kontextinformationen, filtern und aggregieren diese Daten und präsentieren sie als nutzergerechte Information. Smarte Dienstleistungen integrieren digitale Leistungsanteile, werden aber auch physisch erbracht und enthalten Sachgutkomponenten. Die Bereitstellung und Nutzung smarter Dienstleistungen wird über integrierte Service-Plattformen organisiert, die das Virtuelle mit dem Physischen überall und jederzeit verknüpfen.

Entdecken Sie mit uns die vielfältigen Potenziale, Anwendungsmöglichkeiten und Geschäftsmodelle der Smart Service Welt von morgen. Wir freuen uns auf einen visionären Tag mit Ihnen in Stuttgart!

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

Prof. Dr. Wilhelm Bauer

PROGRAMM
DONNERSTAG, 17. MÄRZ 2016

- 12.00 Uhr Warm-up mit kleinem Imbiss
- 13.00 Uhr **Digitalisierung und Dienstleistung als Innovationstreiber für Wirtschaft und Gesellschaft**
Prof. Dr. Wilhelm Bauer, Institutsleiter, Fraunhofer IAO, Stuttgart
- 13.30 Uhr **Die Zukunft der Dienstleistungswirtschaft – Wachstum, freie Märkte, gemeinsame Verantwortung**
Dirk Binding, Bereichsleiter Dienstleistungen, Deutscher Industrie- und Handelskammertag DIHK, Berlin
- 14.00 Uhr **Smart Service im Bereich Ressource Technologies**
Dr. Christian Fabry, Business Unit Ressource Technologies, ThyssenKrupp Industrial Solutions AG, Essen
- 14.30 Uhr **Smart Service – Industrie 4.0 nutzen. Chancen in der Wertschöpfungskette und mit Kunden und Mitarbeitern teilen**
Wolfgang Müller, Bereichsleiter Verkehr, Flughafen Stuttgart GmbH, Stuttgart
- 15.00 Uhr Kommunikationspause
- 15.30 Uhr **Service 4.0 – wie die Digitalisierung neue Geschäftsmodelle treibt**
Dr. Alexander Gogoll, Strategy Development, Siemens AG, Erlangen
- 16.00 Uhr **Glücksspiel kann süchtig machen – Dienstleistung zwischen Markt und Menschenwürde**
Heinz Gerstlauer, Vorstandsvorsitzender, Evangelische Gesellschaft, Stuttgart
- 16.30 Uhr **Dienstleistungen in der digitalen Gesellschaft – Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung für Lösungsanbieter**
Prof. Dr. Dieter Spath, Vorstandsvorsitzender, Wittenstein AG, Igersheim
- 17.00 Uhr **Smart Services: Chancen verstehen und gestalten**
Walter Ganz, Leiter Geschäftsfeld Dienstleistungs- und Personalmanagement, Fraunhofer IAO
- 17.15 Uhr Stehempfang und Vorstellung des ServLab
- 18.00 Uhr **Zwischenruf – Dienstleistungen: Karriere eines Forschungsgegenstands**
Prof. Dr. Hans-Jörg Bullinger, Fraunhofer-Gesellschaft

ALLGEMEINE HINWEISE

FpF

Verein zur Förderung
produktionstechnischer Forschung e.V., Stuttgart

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

VERANSTALTER | Verein zur Förderung produktions-
technischer 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/vk333.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.

TEILNAHMEGEBÜHR | Die Teilnahmegebühr für die Veran-
staltung beträgt 150 € pro Person. In der Gebühr enthalten
sind die Teilnahme an den Vorträgen, Tagungsunterlagen, die
Verpflegung sowie die Erfrischungen während der Pausen.

ANMELDESCHLUSS | 11. März 2016

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

ABMELDUNG | Bei Abmeldungen bis zum 18. Februar 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 erhal-
ten Sie auch im Internet unter www.iao.fraunhofer.de/anfahrt.

ZIMMERVERMITTLUNG | Sollten Sie für Ihren Aufenthalt
in Stuttgart ein Hotelzimmer benötigen, wenden Sie sich mit dem
Stichwort »Fraunhofer« an eine der folgenden Adressen:

Relexa Waldhotel Schatten
Magstadter Straße 2-4, 70569 Stuttgart
Telefon +49 711 6867-0, Fax -999
stuttgart@relexa-hotel.de, www.relexa-hotels.de

[mo.hotel]
Hauptstraße 26, 70563 Stuttgart
Telefon +49 711 28056-0, Fax -100
info@mo-hotel.de, www.mo-hotel.de

oder wenden Sie sich an:

Stuttgart Marketing GmbH
www.stuttgart-tourist.de