



## INFORMATION- & KOMMUNIKATIONSMANAGEMENT IM TECHNISCHEN SERVICE

Prozessorientiertes Wissensmanagement &  
nahtlose Informationsflüsse

Stuttgart, 11. Oktober 2012





**Qualität** Visualisierung von Information  
**Mobile Devices** Kommunikationmanagement  
**Mehrwert durch Service** Technischer Service  
**Web 2.0** neue Vertriebskonzepte  
 Wissenstransfer  
 Informationen kommunizieren  
 Neugestaltung Kundenschnittstelle  
**Praxisnahe Lösungen**  
 Intelligente Software  
 Geschwindigkeit  
 Informationsmanagement  
 Daten erleben  
**Optimierung** Informationstransparenz

Qualität und Performance im Technischen Service hängen maßgeblich davon ab, die richtigen Informationen zur richtigen Zeit zur Verfügung zu stellen. Die Geschwindigkeit, mit der sich Produkte, Kundenanforderungen und Dienstleistungskonzepte verändern, führen jedoch zu einem enormen Anstieg der Informationskomplexität.

Unter Bedingungen hoher Komplexität und Flexibilität rückt die Frage in den Vordergrund, wie man Wissen und Information mit den Service-Prozessen der Unternehmen so verknüpfen kann, dass daraus ein »nahtloses« Informationsmanagement entsteht, in dem Medienbrüche minimiert und die Echtzeit-Informationstransparenz maximiert werden.

Diskutieren Sie mit führenden Unternehmen aus dem Maschinen- und Anlagenbau die Herausforderungen im Umgang mit Information und Wissen und erfahren Sie, welche Lösungen wirklich funktionieren. Vernetzen Sie sich mit Experten aus dem Technischen Service und lernen Sie spezielle Software-Applikationen im Rahmen einer begleitenden Ausstellung kennen.

Wir freuen uns, Sie in Stuttgart begrüßen zu dürfen.

Prof. Dr.-Ing. Dr.-Ing. E.h. Dieter Spath

## PROGRAMM

DONNERSTAG, 11. OKTOBER 2012

- 10.00 Uhr**    **Begrüßung**
- 10.15 Uhr**    **Prozesswissen im Technischen Service – Trends und Entwicklungen**  
*Prof. Dr. Dieter Spath, Institutsleiter Fraunhofer IAO, Stuttgart*
- 11.00 Uhr**    **Nahtlose Informationsprozesse – Herausforderungen für den Service**  
*Thomas Kriechbaum, Senior Vice President, HOERBIGER Kompressortechnik Holding GmbH, Wien*
- 11.45 Uhr**    **Regelbasierte präventive Diagnostik für Maschinen und Anlagen – eine Frage des Informationsmanagements**  
*Dr. Matthias Haun, Senior Technical Solution Manager, Robert Bosch GmbH, Immenstaad*
- 12.15 Uhr**    **Gemeinsames Mittagessen**
- 13.15 Uhr**    **Service-Organisation und Technologieeinsatz als Schlüssel für effiziente Service-Prozesse**  
*Uwe Thönnies, Managing Director, Brückner Servtec GmbH, Siegsdorf*
- 13.45 Uhr**    **Zentriertes Wissensmanagement im Field Service durch neue mobile Devices**  
*Christian Schmid, Produktmanager, benntec Systemtechnik GmbH, Bremen*
- 14.15 Uhr**    **Interaktiv: Anforderungen im Komplexitätsmanagement**  
*Moderation: Fraunhofer IAO*
- 15.00 Uhr**    **Kaffeepause**
- 15.15 Uhr**    **Service-Qualität durch prozessorientiertes Wissensmanagement**  
*Karsten Tonn, Leiter Service-Prozesse, Trumpf GmbH & Co. KG, Ditzingen*
- 15.45 Uhr**    **Zusammenfassung wesentlicher Ergebnisse**  
*Moderation: Fraunhofer IAO*
- 16.00 Uhr**    **Ende der Veranstaltung**
- ab 16.00 Uhr**    **Möglichkeit zur Besichtigung des Fraunhofer Service-Labors »ServLab«**

## ALLGEMEINE HINWEISE

**TEILNAHMEGEBÜHR** | Die Teilnahmegebühr für die Veranstaltung beträgt 395 € pro Person. In der Gebühr enthalten sind die Teilnahme an den Vorträgen, Tagungsunterlagen, das Mittagessen sowie die Erfrischungen während der Pausen.

**FRÜHBUCHERRABATT** | Bei einer Anmeldung bis zum 30. Juli 2012 wird ein Frühbucherrabatt von 100 € gewährt.

**ANMELDESCHLUSS** | 4. Oktober 2012

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

**ABMELDUNG** | Bei Abmeldungen bis zum 13. September 2012 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/lang-de/ueber-uns/adresse-und-anfahrt.html](http://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/ueber-uns/adresse-und-anfahrt.html).

**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](mailto:stuttgart@relexa-hotel.de), [www.relexa-hotels.de](http://www.relexa-hotels.de)

DORMERO Hotel Stuttgart  
Plieninger Straße 100  
70567 Stuttgart  
Telefon +49 711 721-0,  
[stuttgart@dormero.de](mailto:stuttgart@dormero.de), [www.dormero-hotel-stuttgart.de](http://www.dormero-hotel-stuttgart.de)

[mo.hotel]  
Hauptstraße 26, 70563 Stuttgart  
Telefon +49 711 28056-0, Fax -100  
[info@mo-hotel.de](mailto:info@mo-hotel.de), [www.mo-hotel.de](http://www.mo-hotel.de)

oder wenden Sie sich an:  
Stuttgart Marketing GmbH  
[www.stuttgart-tourist.de](http://www.stuttgart-tourist.de)

**FpF**

Verein zur Förderung  
produktionstechnischer Forschung e.V., Stuttgart

### **TAGUNGsort**

Institutszentrum Stuttgart der Fraunhofer-Gesellschaft (IZS),  
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart, IAT-Gebäude, Raum 0.201

### **INFORMATIONEN**

Bernd Bienzeisler  
Telefon +49 711 970-2088  
bernd.bienzeisler@iao.fraunhofer.de

Simone Martinetz  
Telefon +49 711 970-2394  
simone.martinetz@iao.fraunhofer.de

### **VERANSTALTER**

Verein zur Förderung produktionstechnischer Forschung 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/  
vk246.html](http://www.iao.fraunhofer.de/vk246.html)

## RECHNUNGSADRESSE

---

Name, Vorname

---

Firma

---

Postfach, Straße

---

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 Forum  
**»Informations- und Kommunikationsmanagement im  
Technischen Service«** am Donnerstag, 11. Oktober 2012,  
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

---

Postfach, Straße

---

Postleitzahl, Ort

---

Telefon, Fax

---

E-Mail

---

Ort, Datum, Unterschrift