



INFORMATIONEN- & KOMMUNIKATIONSMANAGEMENT IM TECHNISCHEN SERVICE

Prozessorientiertes Wissensmanagement &
nahtlose Informationsflüsse

Stuttgart, 11. Oktober 2012





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

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

DORMERO Hotel Stuttgart
Plieninger Straße 100
70567 Stuttgart
Telefon +49 711 721-0,
stuttgart@dormero.de, www.dormero-hotel-stuttgart.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

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 be-
kannt 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