

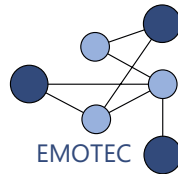


Universität Stuttgart

Institut für Arbeitswissenschaft und
Technologiemanagement IAT

PRAXISFORUM

BETEILIGTE PROJEKTE



GEFÖRDERT VOM



© ioannis kounadeas - Fotolia.com

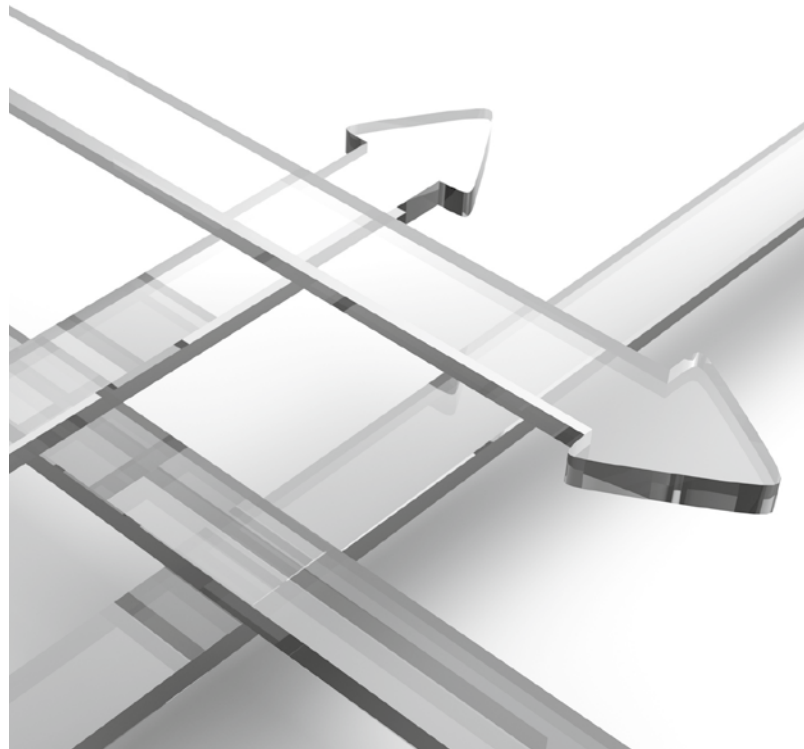
Förderschwerpunkt »Produktivität von Dienstleistungen«

DIENSTLEISTUNGS- PRODUKTIVITÄT

Effizienz im industriellen Servicegeschäft aktiv steuern

Stuttgart, 10. Oktober 2013

Titelbild © sty/reuneeed – Fotolia.com



GRUSSWORT



Hochqualifizierte Mitarbeiter produktiv einzusetzen ist ein Ziel jedes industriellen Dienstleisters. Trotz steten Kosten- und Effizienzdrucks besteht oftmals Unsicherheit über geeignete Ansätze zur Steuerung der Produktivität. Dies liegt nicht zuletzt daran, dass für den Service kein Königsweg existiert. Vielmehr sind maßgeschneiderte Konzepte notwendig, welche die Bedingungen der jeweiligen Branche bzw. des dienstleistenden Funktionsbereichs berücksichtigen.

Unsere Veranstaltung bietet einen interessanten Mix aus den Ergebnissen von vier Forschungsprojekten, die es sich zur Aufgabe gemacht haben, in enger Kooperation mit namhaften Praxispartnern Methoden und Instrumente eines wirksamen Produktivitätsmanagement zu konzipieren und umzusetzen. Der Fokus liegt dabei auf der methodischen Vorgehensweise sowie den betrieblichen Erfahrungen und »Lessons Learned« der Praxispartner.

Neben den Vorträgen bietet die Veranstaltung ausreichend Gelegenheit für den informellen Austausch. Zudem zeigt ein Marktplatz flankierende (IT)-Lösungen zum Produktivitätsmanagement.

Wir freuen uns darauf, Sie in Stuttgart zu begrüßen!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W. Bauer'.

Prof. Dr.-Ing.
Wilhelm Bauer

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Spath'.

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

Hörsaal A und B | 9.30 bis 10.30 Uhr

ab 8.45 Uhr Registrierung der Teilnehmer

9.30 Uhr **Grußwort & Impulsvortrag**

Hörsaal A und B

10.30 Uhr

**Projekt
ServUp**

Hörsaal A

**Projekt
Emotec**

Hörsaal B

12.00 Uhr **Mittagspause**

13.00 Uhr

**Projekt
Aestimo**

Hörsaal A

**Projekt
CustomB2B**

Hörsaal B

14.30 Uhr **Kaffeepause**

15.00 Uhr **Abschlussplenum**

Hörsaal A und B

16.00 Uhr **Marktplatz**

Forum

ab 8.45 Uhr

Registrierung der Teilnehmer

9.30 Uhr

Grußwort

Dienstleistungsproduktivität neu denken

Walter Ganz | Fraunhofer IAO

Impulsvortrag

**„Management der Dienstleistungs-
produktivität: Steigerung von Effizienz und
Effektivität industrieller Dienstleistungen“**

Prof. Dr. Hansjörg Fromm | KIT

Prof. Dr. Matthias Gouthier | EBS Business School

Andrea Rösner | Universität Stuttgart - IAT

PROJEKT SERVUP

**Dynamisches, phasenbezogenes
Produktivitätsmanagement für
Dienstleistungen**

Hörsaal A | 10.30 bis 12.00 Uhr

**Produktivitätssteigerung in der vollmechanisierten
Holzernte durch innovative Dienstleistungsangebote**

Bernd Rauser | Komatsu Forest GmbH

**Herausforderungen an die Produktivität
von industriellen Dienstleistern**

Patrick Winter | Drees & Sommer Consulting Process & Organization GmbH

**Entwicklung und Erhebung eines Kennzahlensystems zur
Steuerung der Aktivitäten im Kundensupport**

Oliver Klees | LTi Drives GmbH

ab 12.00 Uhr | Mittagspause

PROJEKT EMOTEC

**Produktivität durch mobile
Assistenzsysteme**

Hörsaal B | 10.30 bis 12.00 Uhr

**Produktivitätssteigerung durch intelligente
mobile Assistenzsysteme im Technischen Kunden-
dienst**

Prof. Dr. Markus Nüttgens | Universität Hamburg

Prof. Dr. Oliver Thomas | Universität Osnabrück

Gerald Däuble | Universität Hamburg

Michel Matijacic | Universität Hamburg

Deniz Özcan | Universität Osnabrück

**Produktivitätssteigerung im Technischen Kundendienst
am Beispiel der EMOTEC-Integrationsplattform**

Michael Schlicker | INTERACTIVE Software Solutions GmbH

**Standardisierungsvorhaben im Bereich des Technischen
Kundendienstes – Entwicklungsbegleitende Normung im
Projekt EMOTEC**

Hermann Behrens | DIN Deutsches Institut für Normung e. V.

ab 12.00 Uhr | Mittagspause

PROJEKT AESTIMO

Messung der Produktivität
für wissensintensive Dienstleistungen

Hörsaal A | 13.00 bis 14.30 Uhr

Anforderungen an die Produktivitätsmessung wissensintensiver Dienstleistungen

Flavius Sturm | Universität Stuttgart - IAT

Produktivitätsbewertung im Technischen Support

Tobias Zimmermann | Sick AG

Wirkzusammenhänge der Einflussgrößen auf die Produktivität wissensintensiver Dienstleistungen – Entwicklung des Planspiels DiPro

Robert Stranzenbach, Alexander Rannacher | RWTH Aachen - IAW

ab 14.30 Uhr | Kaffeepause

PROJEKT CUSTOMB2B

Spannungsfeld
Kundenindividualität vs. Dienstleistungsproduktivität

Hörsaal B | 13.00 bis 14.30 Uhr

Customization als Quelle für Innovation

Jun.-Prof. Dr. Mario Schaarschmidt | Universität Koblenz-Landau

Produktives Projektmanagement im Sondermaschinenbau

Thomas Wildt | ATW

ab 14.30 Uhr | Kaffeepause

**PRAXISFORUM
MARKTPLATZ UND ABSCHLUSSPLENUM**

HÖRSAAL A und B

ab 15.00 Uhr
Abschlussplenum

FORUM

ab 16.00 Uhr
Marktplatz:
Posterpräsentation und Softwaredemonstratoren
u.a. Demonstration der EMOTEC Integrationsplattform, Demonstration des Planspiels DiPro etc.

ALLGEMEINE HINWEISE

FpF

Verein zur Förderung
produktionstechnischer Forschung e.V., Stuttgart

TAGUNGSORT | Institutszentrum Stuttgart der
Fraunhofer-Gesellschaft (IZS), Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart,
Hörsaal A/B

INFORMATIONEN

Andrea Rößner, Telefon +49 711 970-5148
andrea.roessner@iat.uni-stuttgart.de

VERANSTALTER | Verein zur Förderung produktions-
technischer Forschung (FpF) e.V., Stuttgart und Institut für
Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement IAT der
Universität Stuttgart, Stuttgart

VERANSTALTUNGSORGANISATION | IAT Universität
Stuttgart, Veranstaltungsmanagement, Tanja Vartanian,
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart, Telefon +49 711 970-2188,
Fax -2157, tanja.vartanian@iat.uni-stuttgart.de

ANMELDUNG | Die Anmeldung erfolgt anhand der
beiliegenden Karte oder im Internet unter folgender Adresse:
www.iao.fraunhofer.de/vk153.html

TEILNAHMEGEBÜHR | Die Teilnahmegebühr für das Praxisfor-
um beträgt 195 €. Bei Abmeldungen bis zum 20. September 2013
werden 75 €, bei späteren Abmeldungen wird die volle Teilnehme-
gebühr berechnet. Die Umschreibung der Anmeldung auf einen
anderen Teilnehmer ist anzuzeigen und jederzeit kostenlos möglich.

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

Hiermit melde ich mich verbindlich an (bitte ankreuzen):

- Praxisforum »Dienstleistungsproduktivität«**
am 10. Oktober 2013 in Stuttgart

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

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