

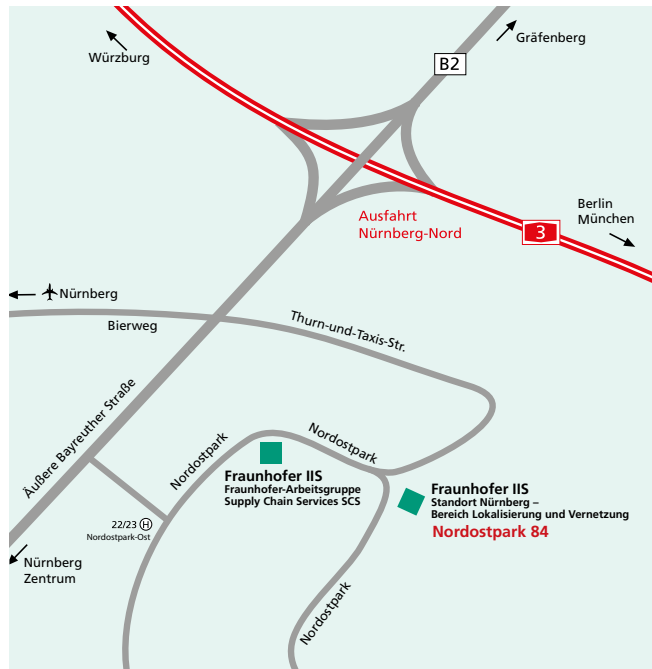
## INDUSTRIAL SERVICES EXCELLENCE CIRCLE (ISEC)

### VERANSTALTUNGSORT

Fraunhofer-Institut für  
Integrierte Schaltungen IIS

**Nordostpark 84**  
90411 Nürnberg

Telefon +49 911 5806-10



[WWW.SCS.FRAUNHOFER.DE](http://WWW.SCS.FRAUNHOFER.DE)

#### Fraunhofer-Institut für Integrierte Schaltungen IIS

Institutsleitung  
Prof. Dr.-Ing. Albert Heuberger  
(geschäftsführend)  
Dr.-Ing. Bernhard Grill

Am Wolfsmantel 33  
91058 Erlangen

#### Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS

Leitung  
Prof. Dr. Alexander Pflaum

Geschäftsführer  
Dr.-Ing. Roland Fischer

Nordostpark 93  
90411 Nürnberg

Kontakt  
Oliver Fuhrmann  
Telefon +49 911 58061-9569  
Fax +49 911 58061-9599  
[oliver.fuhrmann@scs.fraunhofer.de](mailto:oliver.fuhrmann@scs.fraunhofer.de)

[www.iis.fraunhofer.de](http://www.iis.fraunhofer.de)  
[www.scs.fraunhofer.de](http://www.scs.fraunhofer.de)



## »PROZESSE IM SERVICE DER ZUKUNFT«

Der Service der Zukunft wird sich grundlegend verändern. Serviceabläufe müssen kundenorientiert und wettbewerbsfähig zugleich sein. Digitalisierte Serviceprozesse werden eine größere Rolle einnehmen.

Die Prozesse des Service-Vertriebs und der Service-Erbringung müssen aufgrund der Digitalisierung neu gedacht werden. Dabei wird es nicht darauf ankommen, lediglich bereits existierende Prozesse zu digitalisieren, sondern mehr denn je wird es darum gehen, effiziente und effektive Service-Prozesse in der digitalen Welt zu gestalten. Von entscheidender Bedeutung wird es sein, den Mehrwert neuer datenbasierter Lösungen für den Kunden greifbar zu machen und in geeigneter Weise zu kommunizieren. Notwendig dafür ist die Unterstützung der Service-Prozesse mit einer leistungsfähigen und flexiblen IT.

Anhand einer Fallstudie und von Impulsvorträgen erfahrener Referenten werden die unterschiedlichen Facetten des Themenfelds beleuchtet. In den Working Sessions werden alle Teilnehmer gemeinsam an erfolgversprechenden Lösungsansätzen für die »Prozesse im Service der Zukunft« arbeiten.

Im Industrial Services Excellence Circle teilnehmende Service-Manager erfahren im Austausch mit anderen Unternehmen, den externen Referenten sowie den Services-Experten von Fraunhofer SCS aus erster Hand, worauf es im Zuge der Digitalisierung von Service-Prozessen ankommt und welche »Good-Practice«-Ansätze im Service es schon heute gibt.

## PROGRAMM

**AM 31. MAI 2017**

**VON 9.00 BIS 18.00 UHR**

Im Workshop werden folgende Aspekte vertiefend behandelt:

- **Fokus Dienstleistungserbringung:**  
Service-Prozesse als globaler Erfolgsfaktor bei der DMG Mori Services GmbH
- **Fokus Dienstleistungs-Vertrieb:**  
Vertriebsstrategien und Mehrwertkommunikation  
**inkl. Fallstudie aus der Praxis »Mehrwert erzeugen und kommunizieren« bei der ProMinent GmbH**
- **Fokus Industrie 4.0:**  
Technologische Entwicklungen und Rechtliche Rahmenbedingungen

## ANMELDUNG

Bitte melden Sie sich online an für den Workshop »Prozesse im Service der Zukunft« im Rahmen des »Industrial Services Excellence Circle« am 31. Mai 2017 in Nürnberg.

Der Forschungsbeitrag beträgt 980,00 €.

*Teilnahmebedingungen und Onlineanmeldeformular finden Sie unter <http://s.fhg.de/isec-servicederzukunft>*

## STORNIERUNGSBEDINGUNGEN

Dem Anmelder steht ein Rücktrittsrecht gemäß den folgenden Bedingungen zu: Ein Rücktritt bzw. eine Stornierung ist stets schriftlich zu erklären. Je nachdem zu welchem Zeitpunkt der Rücktritt erfolgt, erhebt der Veranstalter hierfür eine Stornogebühr gemäß der nachstehenden Staffelung:

Bei Rücktritt bis zu sechs Wochen vor Seminarbeginn: 25% der Teilnahmegebühr

Bei Rücktritt bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn: 50% der Teilnahmegebühr

Rücktritt später als zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn: 100% der Teilnahmegebühr

Eine Vertretung angemeldeter Teilnehmer ist nach vorheriger schriftlicher Erklärung möglich. Die Teilnehmerzahl jedes Kurses ist begrenzt. Bei zu geringer Teilnehmerzahl oder aus wichtigen Gründen behalten wir uns vor, den Kurs kurzfristig vorher abzusagen.

## IHRE ANSPRECHPARTNER

Oliver Fuhrmann, »Services«

Telefon +49 911 58061-9569

Fax +49 911 58061-9599

[oliver.fuhrmann@scs.fraunhofer.de](mailto:oliver.fuhrmann@scs.fraunhofer.de)



Tim Posselt, »Services«

Telefon +49 911 58061-9552

Fax +49 911 58061-9599

[tim.posselt@scs.fraunhofer.de](mailto:tim.posselt@scs.fraunhofer.de)

