

ALLGEMEINE HINWEISE

PARTNER

HYPRO – VERÄNDERUNG ZUM PRODUKT-SERVICE-ANBIETER

Veranstalter

Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie IPT, Aachen

Veranstaltungsort

Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie IPT
Steinbachstraße 17
52074 Aachen

Information und Anmeldung

Dipl.-Psych. Sarah Hatfield
Telefon +49 241 8904-257
Fax +49 241 8904-6257
sarah.hatfield@ipt.fraunhofer.de

Anmeldungen zur Teilnahme werden mit formlosem Schreiben
per E-Mail, Fax, oder Brief bis zum 17. November 2009 erbeten.

Mit der Bestätigung Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anfahrts-
beschreibung.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos.

Die Anzahl der Teilnehmer ist auf 35 Personen begrenzt.

Projektpartner



Förderung

Das Verbundvorhaben wird mit Mitteln des Bundesministeriums
für Bildung und Forschung (BMBF) innerhalb der Bekannt-
machung »Integration von Produktion und Dienstleistung«
unter dem Förderkennzeichen 01FD0604 gefördert und vom
Projektträger Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.
(DLR) betreut.



Integrierte Produkt-Service-Angebote haben sich als Erfolgsfaktor für produzierende Unternehmen herausgestellt. Professionell angeboten können sie Margen vergrößern und die Kundenbindung verbessern. Bis ein professionelles Angebot steht, gilt es jedoch viele Fragen zu beantworten:

- Was empfindet der Kunde als wirklichen Mehrwert?
- Wie können mit Kernkompetenzen echte Wettbewerbsvorteile erzielt werden?
- Welche ist die optimale Service-Strategie für unser Unternehmen?
- Wie lässt sich die erforderliche Lösungsorientierung bei den Mitarbeitern ausbauen?

Ziel der Informationsveranstaltung »Veränderung zum Produkt-Service-Anbieter« ist es, Firmen praxiserprobte Vorgehensweisen zu vermitteln. Ihnen wird die HyPro-Systematik anhand eines Anwenderleitfadens, eines Online-Diagnosetools und von Einzelwerkzeugen vorgestellt. Fallbeispiele aus drei Unternehmen, die am Forschungsprojekt HyPro beteiligt waren, bieten die Grundlage für einen angeregten Erfahrungsaustausch.

Zielgruppe

Leiter und Mitarbeiter aus dem Servicebereich, Mitglieder der Geschäftsleitung, Führungskräfte, die für die Verbesserung ihrer Organisation Verantwortung tragen – vor allem KMU

16.00 Registrierung und Kaffee

16.30 Begrüßung

Prof. Dr.-Ing. Robert Schmitt
Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie IPT

16.35 Einführung in das Projekt HyPro:

Wesentliche Fragen und zentrale Ergebnisse
Dipl.-Psych. Sarah Hatfield
Fraunhofer-Institut für Produktionstechnologie IPT

17.00 Wettbewerbsprofilierung mittels Kundenlösungen – Voraussetzungen auf Kunden- und Mitarbeiterseite

Prof. Dr. Gertrud Schmitz,
Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement und Handel
(DMH), Universität Duisburg-Essen

Moderierter Rundgang zu den Erfahrungen in Unternehmen mit HyPro-Methoden

17.30 Fallbeispiel »Wettbewerbsvorteile identifizieren«

Dipl.-Ing. Oliver Roßbruch,
Geschäftsführer, aixTeMa GmbH

17.50 Diskussion

18.00 Fallbeispiel »Aufbau einer Serviceorganisation«

Dr.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. Torsten Grundmann, Geschäftsführer Produktionsgesellschaft, HEIM & HAUS GmbH

18.20 Diskussion

18.30 Fallbeispiel »Ausbau der Lösungsorientierung«

Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt. Ing. MBA Ulrich Treiber, Director Business Development & Sales, RHIEM Services GmbH

18.50 Diskussion

19.00 Möglichkeit zur Führung durch die Maschinenhallen des Fraunhofer IPT

19.30 Abschluss der Veranstaltung