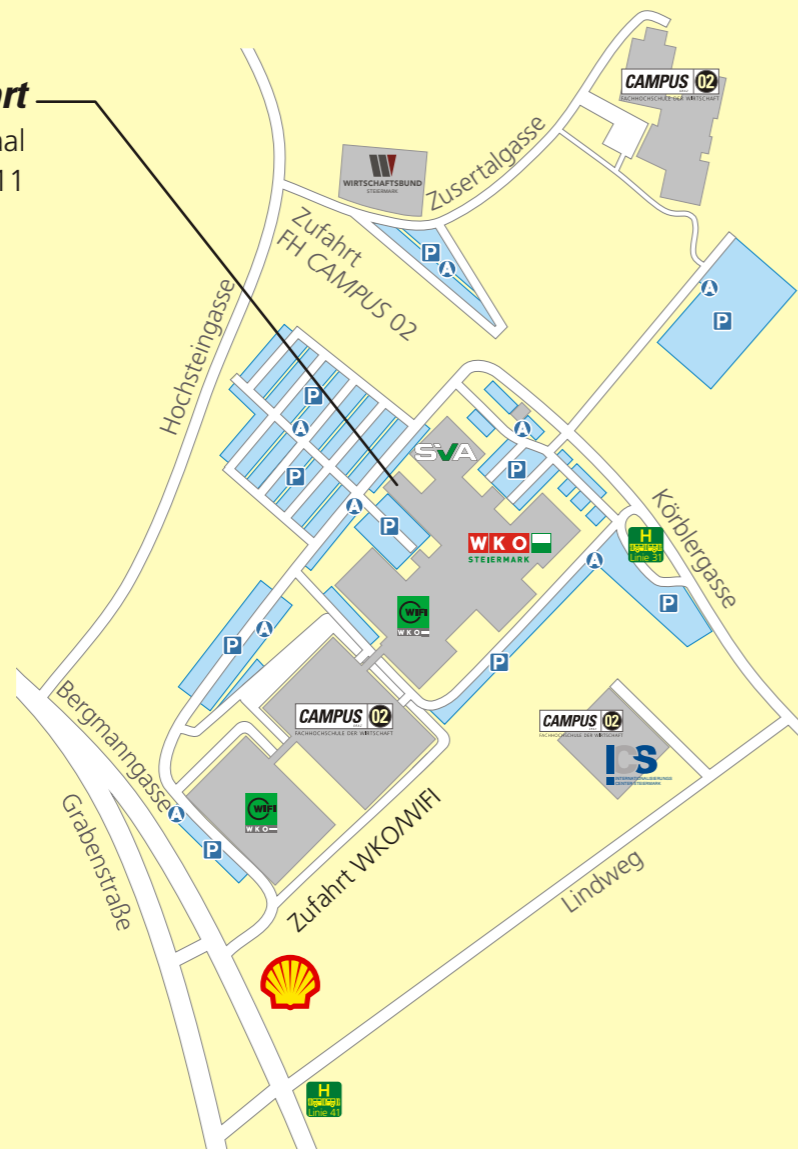


**Konferenzort**  
Europasaal  
Körblergasse 111



- Parkplatz
- Parkticketautomat
- Eingang
- Haltestelle

# ServTec

---

## A U S T R I A



**Forum für innovative Dienstleistungen  
und neue Technologien**

Edition 1: Dienstleistungsentwicklung mit System:  
Service Engineering

Donnerstag, 28. April 2011

### Kontakt

CAMPUS 02 – Fachhochschule der Wirtschaft  
Studienrichtung IT & Wirtschaftsinformatik  
Körblergasse 126, A-8021 Graz  
Tel: +43 316 6002-0  
Fax: +43 316 6002-1220  
Mail: [iwi@campus02.at](mailto:iwi@campus02.at)  
Web: [www.campus02.at](http://www.campus02.at)

**EVOLARIS**  
NEXT LEVEL

**COMET**

Competence Centers for  
Excellent Technologies

**NTS** NETZWERK TELEKOM SERVICE AG

**WKO**  
STEIERMARK

**iv** INDUSTRIELLENVEREINIGUNG  
STEIERMARK

**SFG**  
Im Auftrag des Wirtschaftslandesrates

**enterprise  
europe  
network**  
Wir stehen Unternehmen zur Seite

## Keynote Speakers



**Thomas Meiren**, Leiter der Forschungsgruppe »Dienstleistungsentwicklung« am Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO in Stuttgart

In zahlreichen Forschungs- und Beratungsprojekten beschäftigt er sich bereits seit Mitte der Neunziger Jahre mit Strategien und Konzepten der Entwicklung von Dienstleistungen und trug maßgeblich zum Aufbau des Arbeitsgebiets Service Engineering in Deutschland bei. Thomas Meiren ist Autor von mehr als 100 Fachpublikationen und hält an der Universität Stuttgart bereits seit dem Jahr 2000 eine der weltweit ersten Vorlesungen zu Service Engineering.



**Adrienne Schäfer**, Leiterin des Competence Centers Dienstleistungsmanagement

Adrienne Schäfer ist seit 2003 an der Hochschule Luzern - Wirtschaft tätig. Sie hat an der Universität Augsburg Wirtschafts- und Sozialwissenschaften studiert und promoviert. Anschließend war sie in verschiedenen Positionen im DaimlerChrysler Konzern tätig: 3 Jahre in der konzerninternen Unternehmensberatung mit Schwerpunkt auf Strategieberatung und Marketing; Assistentin des Bereichsvorstandes Aftersales; Projektleiterin CRM im Aftersales bei Mercedes-Benz USA und Leitung des Aftersales Marketing bei der DaimlerChrysler Schweiz AG. Heute ist Adrienne Schäfer Leiterin des Competence Centers Dienstleistungsmanagement, Dozentin und Projektleiterin an der Hochschule Luzern - Wirtschaft.

## Erfahrungsberichte aus der Praxis

### Energie- & Umwelttechnik



**Bernhard Puttinger**

Geschäftsführer  
ECO WORLD STYRIA



**Josef Binder**

Geschäftsführer  
Josef Binder  
Maschinenbau und Handelsges.m.b.H.

### IKT



**Christian Kittl**

Geschäftsführer  
EVOLARIS NEXT  
LEVEL GMBH



**Alexander Albler**

Geschäftsführer  
NTS Netzwerk  
Telekom Service AG



**Georg Lindsberger**

Geschäftsführer  
XiTrust Secure  
Technologies  
GmbH

### Mechatronik



**Herbert Ritter**

Geschäftsführer  
M&R Automation GmbH  
Mitbegründer der Plattform  
Automatisierungstechnik Steiermark



**Udo Traussnigg**

Leiter der Studienrichtung  
Automatisierungstechnik, FH CAMPUS 02  
Mitbegründer der Plattform  
Automatisierungstechnik Steiermark und  
der Plattform Mechatronik Österreich



## Forum für innovative Dienstleistungen und neue Technologien

Edition 1: Dienstleistungsentwicklung mit System: Service Engineering

Donnerstag, 28. April 2011, Europasaal der Wirtschaftskammer Steiermark

Zielsetzung der ersten Ausgabe „Edition 1“ ist es, praxiserprobte Konzepte rund um das Kernthema „Dienstleistungsentwicklung und Service Engineering“ und damit verbunden geeignete Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge sowie deren Anwendung in der betrieblichen Praxis in Industrie, Wirtschaft und Verwaltung kennen zu lernen, und die Bedeutung sowie das Potential von Dienstleistungsinnovationen für die Gesamtwirtschaft zu verstehen. Dies erfolgt u.a. an Hand von konkreten Beispielen aus der betrieblichen Praxis sowie Erfahrungsberichten von Unternehmen. Im Rahmen des Fachforums werden auch die neuesten Ergebnisse einer Studie zum Thema „Dienstleistungsentwicklung in Europa“ vorgestellt und an Hand eines Ländervergleichs zwischen Österreich, Deutschland und der Schweiz mit internationalen ExpertInnen beleuchtet und diskutiert.

### 12:00 Registrierung und Get Together

### 13:00 Begrüßung

Ernst Kreuzer, Studienrichtung IT & Wirtschaftsinformatik, FH CAMPUS 02  
Christian Kittl, EVOLARIS NEXT LEVEL GMBH

### 13:20 Keynotes

„Mit neuen innovativen Dienstleistungen die Wettbewerbsfähigkeit stärken – Die Rolle von Dienstleistungsinnovationen im 21. Jahrhundert“  
Thomas Meiren, IOA - Fraunhofer Institut (D)

„Service Innovation in Europe“ – CH, D, S, A im Ländervergleich  
Adrienne Schäfer, Hochschule Luzern (CH)  
Markus Kohlbacher, Studienrichtung IT & Wirtschaftsinformatik, FH CAMPUS 02

### 15:00 Kaffeepause

### 15:30 Erfahrungsberichte aus der Praxis

Podiumsdiskussion mit EntscheidungsträgerInnen aus zukunftsorientierten (Dienstleistungs)branchen:

Energie- & Umwelttechnik *Bernhard Puttinger, ECO WORLD STYRIA*  
*Josef Binder, Josef Binder Maschinenbau und Handelsges.m.b.H*

IKT *Christian Kittl, EVOLARIS NEXT LEVEL GMBH*  
*Georg Lindsberger, XiTrust Secure Technologies GmbH*  
*Alexander Albler, NTS Netzwerk Telekom Service AG*

Mechatronik *Herbert Ritter, M&R Automation GmbH*  
*Udo Traussnigg, Studienrichtung Automatisierungstechnik, FH CAMPUS 02*

### 17:15 Möglichkeiten der Innovationsförderungen und Kooperationsprojekte

Wie unterstützen die nationalen Förderstellen FFG und SFG österreichische Unternehmen bei Dienstleistungsinnovationen?  
Welche Möglichkeiten für Kooperationsprojekte, die in enger Zusammenarbeit mit den beiden Kompetenzzentren und Forschungseinrichtungen realisiert werden können, gibt es?  
*Helmut Aschbacher, Studienrichtung IT & Wirtschaftsinformatik, FH CAMPUS 02*

### 18:00 Ausklang am steirischen Buffet