



SPECIAL EVENT

15. NOVEMBER 2018 | 10 – 16 h

MULTIDIMENSIONALES SERVICE PROTOTYPING – DIE ZUKUNFT DER SERVICE INNOVATION

Bei Autos oder Werkzeugen sind Prototypen ein üblicher Entwicklungsschritt auf dem Weg zum marktreifen Produkt. Im Bereich der Dienstleistungen hingegen gibt es noch kein verbindliches und wissenschaftlich erprobtes **System zum Entwickeln von Prototypen**. Das soll sich nun ändern.

Das **Verbundprojekt „dimenSion“** arbeitet in einem Projektkonsortium mit Partnern aus Forschung und Industrie an neuen Ansätzen. Unter dem Titel „Multidimensionales Service Prototyping“ soll der **Innovationsprozess von Dienstleistungen** durch den Einsatz von Prototypen verbessert werden. Es geht hierbei um die Entwicklung technischer Dienstleistungen von Online-Beratungsautomaten bis hin zu Simulatoren für die Ausbildung von Maschinenbedienern.

BEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Bilder: Hochschule Furtwangen University, sdecoret | Fotolia.de

VERANSTALTUNGSORT



Virtual Dimension Center TZ St. Georgen

Leopoldstr. 1 | Technologiezentrum

78112 St. Georgen im Schwarzwald



www.vdc-tz-stgeorgen.de

AGENDA

9:30 Uhr

Check-In | Eintreffen der Teilnehmer

10:00 Uhr | Begrüßung & Einführungsvortrag

Service Prototyping – ein neuer Weg zu innovativen Leistungen

Prof. Dr. Christian van Husen, Hochschule Furtwangen, Projektkoordinator dimenSion Projekt

Immaterielle Leistungen zu entwickeln bedeutet eine Herausforderung. Je erlebbarer die Ideen schon in einem frühen Stadium werden, umso leichter fallen Kreativität und Kommunikation. Der Vortrag zeigt Möglichkeiten und Chancen eines neuartigen Entwicklungsansatzes auf und gibt einen Überblick, was sich hinter Service Prototyping verbirgt.

10:30 Uhr | Keynote

Service & Training goes digital and global

Marbod Lemke, Leitung International Training Services und Produktraining, Andreas Stihl AG & Co. KG

Wie gewährleistet man in einer globalisierten Welt, bei einem international aufgestellten Unternehmen den Wissenstransfer und die Servicequalität für Mitarbeiter und Dritte? Anhand des Unternehmens STIHL werden Digital-Strategien, Konzepte und Lösungen aufgezeigt.

11:00 Uhr | Kaffeepause

Möglichkeit verschiedene Prototypen zu testen

11:15 Uhr | Vortrag

Service Prototyping Methoden & Möglichkeiten

Abdul Rahman Abdel Razek, Hochschule Furtwangen, Doctoral Student, dimenSion Projekt

Unternehmen weltweit wollen ihre Entscheidungsfindungen bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen verbessern. Unser Ziel ist es, durch Service Prototyping einen entscheidenden praxisorientierten Prozess mit einem guten Kosten-Nutzen-Verhältnis zu entwickeln. Service Prototyping ermöglicht Stakeholdern, eine neue Service-Idee zu erkunden, ein neues Service-Konzept zu kommunizieren und ein neues Service-Design zu evaluieren, noch bevor der Service existiert.

11:45 Uhr | Vortrag

Simulationssteuerstand für Tunnelvortriebsmaschinen

Laura Kersten, Herrenknecht AG, Projektleiterin Service Entwicklung | Project Manager Service Development

Derzeit gibt es für Fahrer von Tunnelvortriebsmaschinen, ähnlich wie bei anderen Baugeräten, keine anerkannte Qualifikationsfeststellung. Ziel ist es, zukünftig durch eine standardisierte digitale Ausbildung die Befähigung zum Führen einer Tunnelvortriebsmaschine auszustellen. Die Lösung bietet einen Tunnelvortriebsmaschinensimulator, der Betriebsdaten und Steueranläufe tatsächlicher Vortriebe visualisieren kann. Dieser kann für Schulungszwecke in einer sicheren Umgebung eingesetzt werden und ermöglicht so eine neue Art der Ausbildung.

12:15 Uhr | Vortrag

Virtuelle Prototypen mit XR Technologie

Martin Zimmermann, Vorstand, Virtual Dimension Center (VDC) TZ St. Georgen, Geschäftsführer imsimity GmbH

Der Vortrag verschafft einen Überblick über die aktuellen Extended Reality (XR) Technologien und erläutert wie digital ergänztes Service Prototyping möglichst realitätsnah sowie nachhaltig erfahrbar gemacht werden kann. Unterschiedliche Best Practice Beispiele geben Impulse zur differenzierten und individualisierten Umsetzung und Nutzung von Virtual, Augmented oder Mixed Reality Service-Simulationen.

12:45 Uhr | Mittagspause

Imbiss und Möglichkeit verschiedene Prototypen zu testen

13:30 Uhr | Vortrag

Wissensmanagement im Modellbau

Hendrik Mielke, Leiter Forschung & Entwicklung, Gebrüder Faller GmbH

Die prototypische Umsetzung einer MS Sharepoint Lösung zur Bündelung und Bereitstellung von Produktwissen für interne und externe Servicekunden ist Thema dieses Vortrages. Wir untersuchen Nutzbarkeit, Simulierbarkeit und wirtschaftlicher Vorabbetrachtung eines neuen Services anhand verschiedener Use-Cases.



14:00 Uhr | Vortrag

Werkzeuge des Multi-Dimensionalen Service Prototypings

Matthes Elstermann, Karlsruher Institut für Technologie, Institut für Informationsmanagement im Ingenieurwesen
Moderne Dienstleistungen sind meist komplex, vielschichtig und immateriell, und als solches nicht unbedingt intuitiv und einfach zu entwickeln. Service Prototyping ist ein pragmatischer Ansatz für ein solches Unterfangen. Es bedarf jedoch unterschiedlichster Werkzeuge um den verschiedenen Aspekten, Fragestellungen, und Herausforderungen einer Dienstleistungsentwicklung gerecht zu werden. Zum einen methodische Werkzeuge, aber eben auch ganz praktische Ansätze, die direkt in einer Dienstleistungsentwicklung eingesetzt werden können. In diesem Vortrag werden verschiedene Werkzeuge und deren Zusammenspiel bzw. integrative Arbeitsweise dazu vorgestellt, die im Rahmen des dimenSion Projektes vom Institut für Informationsmanagement im Ingenieurwesen am Karlsruher Institut für Technologie entwickelt wurden. Sie reichen von pragmatischen Ansätzen zur subjektorientierten Prozessbeschreibung bis hin zu immersiven VR-Werkzeugen, die das intuitive Eintauchen in einen möglichen Dienstleistungsablauf ermöglichen.

14:30 Uhr | Kaffeepause

Möglichkeit verschiedene Prototypen zu testen

14:45 Uhr | Vortrag

Einsatz eines selbstlernenden Beratungs- automaten im Vertrieb

Pascal Striebig, Romaco Pharmatechnik GmbH
Der Verkauf von Rüstsets für Blistermaschinen erfordert den korrekten Austausch von vielen verschiedenen Informationen über das zu verpackende Produkt. Um die Machbarkeit und die Kosten der Produktion eines Formatsatzes zu bestimmen, erfordert es die Kenntnis eines umfangreichen Regelwerkes und Erfahrungsschatzes. Ziel des Forschungsprojektes war es herauszufinden, ob die Durchführung des Verkaufs eines Formatsatzes durch eine selbstlernende Maschine übernommen werden kann.

15:15 Uhr | Vortrag

Warum ist Simulation entscheidend im Maschinen- und Anlagenbau

Michael W. Grethler, Head of Industrie 4.0 Collaboration Lab, SolidLine AG

Virtual Reality eröffnet neue Geschäftsfelder – unter anderem die Möglichkeit, neue Dienstleistungen auf Basis von Simulationen anzubieten. Ein solcher Service könnte etwa in der kundenindividuellen Anpassung von Produktionsstraßen liegen: Unternehmen scannen dazu Gebäude, in denen Fertigungsanlagen aufgebaut werden sollen, inklusive aller notwendigen Anschlüsse für Wasser und Energie. Auf Basis dieser Informationen können komplette, virtuelle Modelle der Produktionsstraßen entwickelt und genutzt werden. Ein Ziel dabei: Eine tiefe Integration von Product-Lifecycle-Management und Enterprise Resource Planning, um permanente Optimierungen zu ermöglichen.

15:45 Uhr

Abschließender Dialog & Networking

Im Anschluss an die Vorträge haben Sie Zeit sich mit den Projektbeteiligten auszutauschen sowie erste Prototypen zu testen.

ANMELDUNG

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenfrei. Anmelden können Sie sich bequem über das **Online-Anmeldeformular**:

[www.vdc-tz-stgeorgen.de/
anmeldung-special-event/](http://www.vdc-tz-stgeorgen.de/anmeldung-special-event/)





- Änderungen vorbehalten -

VIRTUAL DIMENSION **CENTER**
TZ ST. GEORGEN



VERANSTALTER

 Virtual Dimension Center TZ St. Georgen
Leopoldstr. 1 | Technologiezentrum
78112 St. Georgen im Schwarzwald

 www.vdc-tz-stgeorgen.de

 kontakt@vdc-tz-stgeorgen.de

 Telefon **07724 - 94 94 33**



www.vdc-tz-stgeorgen.de