



**Veranstaltungsort:**  
Fraunhofer-Arbeitsgruppe für  
Supply Chain Services SCS  
Forum im Nordostpark 89  
90411 Nürnberg

In Kooperation mit:



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

*Fraunhofer-Institut für  
Integrierte Schaltungen IIS*

*Institutsleitung  
Prof. Dr.-Ing. Albert Heuberger*

*Am Wolfsmantel 33  
91058 Erlangen*

*Fraunhofer-Arbeitsgruppe für  
Supply Chain Services SCS*

*Projektleiter »Service Factory Nürnberg«  
Dr. Frank Danzinger*

*Nordostpark 93  
90411 Nürnberg*

*Telefon +49 911 58061-9527  
Fax +49 911 58061-9599*

WORKSHOPREIHE  
»Dienstleistungsinnovationen im Mittelstand«

# GAMIFICATION

Dienstleistungen spielerisch gestalten

EINLADUNG ZUM WORKSHOP 13. MÄRZ 2014



**EIN PROJEKT DER  
SERVICE FACTORY  
NÜRNBERG**



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir laden Sie ganz herzlich zu einer neuen Veranstaltung aus unserer Reihe »Dienstleistungsinnovationen im Mittelstand« ein. Das Fokusthema lautet dieses Mal: »GAMIFICATION: Dienstleistungen spielerisch gestalten«.

GAMIFICATION – das ist die Anwendung von Spielprinzipien zur spannenderen Dienstleistungsgestaltung. Der Kundeneinbezug bei GAMIFICATION ermöglicht eine interaktive Dienstleistungsentwicklung mit hoher Nutzer motivation sowie die Unterstützung von Kundenbindungszielen. Was sich spielend leicht anhört, bedarf jedoch einer zielgerichteten Planung, um wirklich erfolgreich angewendet zu werden. In unserem zweistündigen Workshop zeigen wir Ihnen, wie Sie GAMIFICATION für Ihre Bedürfnisse einsetzen können.

Als einer der weltweit führenden Gamification-Experten gibt Ihnen Roman Rackwitz einen Einblick in seinen interdisziplinären Ansatz von Gamification und zeigt Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Umsetzung auf. Nutzen Sie die Gelegenheit, sich beim anschließenden Networking auszutauschen und Ihre ganz persönlichen Fragen zu klären. Die Veranstaltung findet am 13. März 2014 bei der Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services im Nordostpark 89 in Nürnberg statt.

## WORKSHOPREIHE

»Dienstleistungsinnovationen im Mittelstand«

## GAMIFICATION

Dienstleistungen spielerisch gestalten

### Programm

13. März 2014, 18.00-20.00 Uhr

### Begrüßung

Dr. Frank Danzinger

»Service Factory Nürnberg«

Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS

### Impulsvortrag

»Spielprinzipien in der Dienstleistungsgestaltung«

Markus Horneß

WorkPlay Experience

Markus Horneß ist Partner bei WorkPlay Experience, einer Unternehmensberatung für die Bereiche Service Innovation und Customer Experience.

»Gamification – Lernen von den Erfolgsgeheimnissen unserer Spezies«

Roman Rackwitz

Engaginglab

Roman Rackwitz gehört auch weltweit zu den Gamification-Pionieren. Besonders seinem Fokus auf die Verbindung der Disziplinen Neurowissenschaft, Psychologie und „Game-design-thinking“ ist es zuzuschreiben, dass er zu den Top15-Gamification-Experten der Welt gezählt wird.

### Networking mit Imbiss

## ANMELDUNG

Wir freuen uns über Ihre Teilnahme und bitten um Anmeldung per Fax: +49 911 58061-9599 oder per E-Mail: anmeldung@scs.fraunhofer.de

*Aufgrund der beschränkten Teilnehmerzahl bitten wir Sie um eine rechtzeitige Anmeldung. Die Teilnahmegebühr beträgt 99,- Euro brutto pro Person.*

### Ich melde mich für die Veranstaltung am 13. März 2014

*(Bitte in Großbuchstaben ausfüllen)*

Titel: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Firma/Institution: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

Straße, Hausnr.: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift: \_\_\_\_\_