

**VERANSTALTUNGSORT**

**JOSEPHS® – Die Service-Manufaktur**

Ecke Karl-Grillenberger-Str./Untere Ledergasse  
90402 Nürnberg  
Telefon +49 911 27 43 65 20  
www.josephs-service-manufaktur.de



**Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln**

Zwei Stationen mit entweder der U1 (Richtung: Fürth Hardhöhe) oder der U11 (Richtung: Eberhardshof) bis zur Haltestelle »Weißer Turm« fahren. Vom Hauptbahnhof kommend sind es nur circa 15-20 Minuten Fußweg durch die Fußgängerzone.

**Anreise mit dem PKW**

Über die A73 sowie die A3 sehr gut zu erreichen. Folgen Sie beim Verlassen der Autobahn der Beschilderung zur Nürnberger Altstadt/Zentrum. In unmittelbarer Nähe des JOSEPHS® befinden sich die Parkhäuser WÖHRL (Karl-Grillenberger-Straße 1a) und Breuninger (Josephsplatz).

**FRAUNHOFER-ARBEITSGRUPPE FÜR  
SUPPLY CHAIN SERVICES SCS**

Einladung zum Workshop aus der Reihe  
»Dienstleistungsinnovationen im Mittelstand«

**SERVICE-DESIGN**

Service-Design Kompetenz in Unternehmen entwickeln

[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**

Geschäftsführung  
8F Roland Fischer

Nordostpark 93  
90411 Nürnberg

Kontakt  
Dr. Frank Danzinger

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

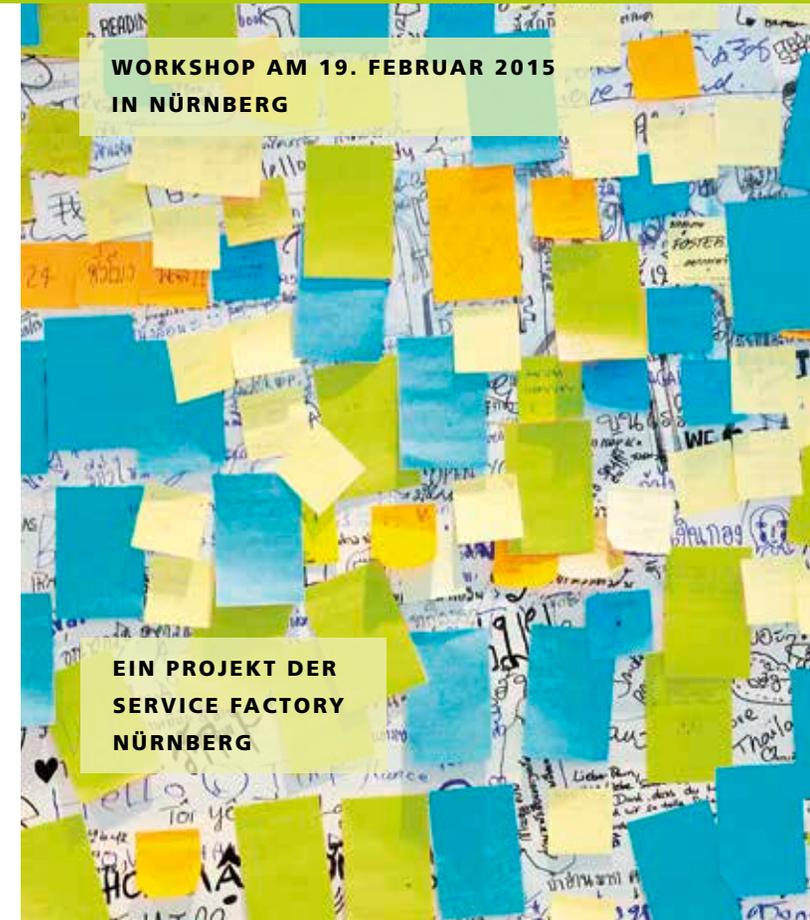
[www.iis.fraunhofer.de](http://www.iis.fraunhofer.de)  
[www.scs.fraunhofer.de](http://www.scs.fraunhofer.de)

Workshopreihe »Dienstleistungsinnovationen im Mittelstand«  
In Kooperation mit:



**WORKSHOP AM 19. FEBRUAR 2015  
IN NÜRNBERG**

**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. Dieses mal mit dem Thema »Service-Design Kompetenz entwickeln« und der Frage, wie Unternehmen mit Design-Denken ihre Dienstleistungen auf den Menschen ausrichten und damit Mehrwert erzeugen können.

Gerade für kleine und mittelständische Unternehmen stellt sich nicht nur die Frage, ob und wie mit Service-Design Schnittstellen zum Kunden verbessert werden können, sondern vor allem auch wie Service-Design Ansätze in der eigenen Organisation verankert und lebendig gehalten werden können.

Im Rahmen eines interaktiven Vortrags erhalten Sie Inspirationen, wie man Service-Design Ansätze erfolgreich in Unternehmen entwickelt und was die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung sind.

Jan-Erik Baars, Leiter des Studiengangs Design Management an der Hochschule Luzern, Schweiz, leitete als Chief Design Officer für Philips ein weltweites Team von 50 Designern und war Head of Design Management bei der Deutschen Telekom.

Nutzen Sie die Gelegenheit, sich beim abschließenden Networking auszutauschen und Ihre ganz persönlichen Fragen zu klären. Die Veranstaltung findet am 19. Februar 2015 im JOSEPHS® in Nürnberg – Ecke Karl-Grillenberger-Str./Untere Ledergasse – statt.

## SERVICE-DESIGN KOMPETENZ ENTWICKELN

### WORKSHOPREIHE

#### »DIENSTLEISTUNGSINNOVATIONEN IM MITTELSTAND«

**PROGRAMM AM 19. Februar 2015  
VON 18.00 BIS 20.00 UHR**

### BEGRÜSSUNG

#### **Dr. Frank Danzinger**

Leiter Service Factory Nürnberg

Fraunhofer-Arbeitsgruppe für Supply Chain Services SCS

### INTERAKTIVER IMPULSVORTRAG

Vortrag Service-Design Kompetenz entwickeln / Workshop in Gruppen

#### **Prof. Jan-Erik Baars**

Leiter Design Management, International BA, Hochschule Luzern

Was bedeutet Service-Design für Ihr Unternehmen? Welche Möglichkeiten gibt es für Sie, um Service-Design Kompetenz im Unternehmen zu entwickeln und in Ihrer Organisation nachhaltig zu verankern? Lernen Sie geeignete Ansätze kennen und diskutieren Sie die Umsetzungsmöglichkeiten in Ihrem Unternehmen.

### NETWORKING MIT IMBISS

### ANMELDUNG

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

*Die Teilnahmegebühr beträgt 99,- Euro brutto pro Person.*

### Ich melde mich für die Veranstaltung am 19.02.2015 an:

*(Bitte in Großbuchstaben ausfüllen)*

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

Vorname/Name: \_\_\_\_\_

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

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

Straße, Hausnr.: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

Wir weisen darauf hin, dass die Teilnehmeradressen elektronisch gespeichert und automatisiert verarbeitet werden. Alle Teilnehmer erhalten bei kostenpflichtigen Veranstaltungen ein Verzeichnis der Teilnehmer mit Vor- und Zunamen unter Angabe des zugehörigen Unternehmens und können künftig über weitere thematisch ähnliche Angebote des Fraunhofer IIS informiert werden. Ihre Kontaktdaten (Name, E-Mail Adresse, Postanschrift und Telefonnummer) werden von uns nicht weitergegeben oder veröffentlicht. Die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen werden eingehalten.

Ich stimme zu, dass das Fraunhofer IIS meine Kontaktdaten auf unbestimmte Zeit speichern darf, um mich über zukünftige, thematisch ähnlich gelagerte Angebote des Fraunhofer IIS per Newsletter, per E-Mail oder Postwurfsendung (nicht häufiger als monatlich) zu informieren. Ich kann jederzeit meine Zustimmung zur Verwendung meiner personenbezogenen Daten durch E-Mail-Nachricht an [info@scs.fraunhofer.de](mailto:info@scs.fraunhofer.de) widerrufen.

Hinweis Bild- und Tonaufnahmen: Es können Film-, Bild- und/oder Tonaufnahmen auf der Veranstaltung gemacht werden. Mit Ihrer Teilnahme an der Workshopreihe »Dienstleistungsinnovationen im Mittelstand« stimmen Sie daher zu, dass Film-, Bild- und Tonaufnahmen, auf welchen Sie zu erkennen sein können, kommerziell und nicht-kommerziell, inhaltlich, zeitlich und örtlich unbeschränkt sowie vergütungsfrei ausgestrahlt, verbreitet, insbesondere in Medien genutzt und auf individuellen Abruf öffentlich zugänglich und wahrnehmbar gemacht werden können. Dies gilt insbesondere im Rahmen der medialen Berichterstattung über die Veranstaltung sowie für eine Veröffentlichung auf den Webseiten des Fraunhofer IIS und zugehörigen Internetangeboten.