



FpF

Verein zur Förderung
produktionstechnischer Forschung e.V., Stuttgart

TAGUNGsort | Institutszentrum Stuttgart der
Fraunhofer-Gesellschaft (IZS), Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

INFORMATIONEN

Sandra Zimmermann, Telefon +49 711 970-2121
sandra.zimmermann@iao.fraunhofer.de

VERANSTALTER | Verein zur Förderung produktions-
technischer Forschung (FpF) e.V., Stuttgart und Fraunhofer IAO,
Stuttgart

VERANSTALTUNGSORGANISATION | Fraunhofer IAO,
Veranstaltungsmanagement, Tanja Vartanian, Nobelstraße 12,
70569 Stuttgart, Telefon +49 711 970-2188, Fax -2157
iao-event@iao.fraunhofer.de

ANMELDUNG | Die Anmeldung erfolgt anhand der
beiliegenden Karte oder im Internet unter folgender Adresse:
www.iao.fraunhofer.de/vk139.html

Mit der Anmeldung erklärt sich der Teilnehmer damit einverstän-
den, dass seine persönlichen Daten erfasst und zu Informations-
zwecken verwendet werden sowie die im Zusammenhang mit
der Veranstaltung gemachten Fotos ohne Vergütungsanspruch
veröffentlicht werden dürfen.

Sie sollen in die Lage versetzt werden, die Übertragbarkeit
auf die eigene Branche bzw. das eigene Unternehmen
zu überprüfen, konkrete Handlungsanleitungen für sich
mitzunehmen und neue Ideen zu entwickeln. Dazu bietet
die Veranstaltung eine ausgewogene Mischung aus
Erfahrungsberichten aus der Praxis, Expertenvorträgen und
einer begleitenden Fachausstellung. Nicht zuletzt bleibt
zwischen den Vorträgen ausreichend Zeit, sich mit Experten
zu vernetzen.

Wir freuen uns darauf, Sie in Stuttgart zu begrüßen.

Prof. Dr.-Ing. Dr.-Ing. E. h. Dr. h. c.
Dieter Spath

Prof. Dr.-Ing.
Wilhelm Bauer



FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR
ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

FACHFORUM

DER VIRTUELLE BERATER

Online-Beratung als neues Geschäftsmodell

Stuttgart, 16. Oktober 2013

Titelbild © Sergey Nivens - Fotolia.com



VORWORT

Unsere Arbeits- und Produktwelt wird immer flexibler und
virtueller. Unternehmen nutzen Videokommunikation und
Conferencing-Systeme, um über Distanz zu kommunizieren
und zu kollaborieren. Avatare führen den Nutzer beim
Online-Einkauf durch das Sortiment und beraten bei der
Auswahl. Dienstleister bieten ihre persönliche Beratung
in Online-Foren an. Fachexperten können zu dezentralen
Standorten hinzugeschaltet werden, wenn die Vor-Ort-
Beratung dies erforderlich macht.

Alle diese Ansätze haben eines gemeinsam: Kunden bzw.
Bürger werden medienunterstützt persönlich beraten.

Das Fachforum des Fraunhofer IAO bietet Ihnen die Möglich-
keit, praktische Ansätze dieses Konzepts eines »virtuellen
Beraters« in seinen vielfältigen Formen kennenzulernen,
Erfahrungen auszutauschen sowie neue Geschäftsmög-
lichkeiten auf dieser Basis zu diskutieren. Gemeinsam mit
Praktikern unterschiedlichster Branchen wollen wir zeigen,
welche Ansatzpunkte es gibt, wie Kunden reagieren, wie
Serviceprozesse verändert werden müssen. Wir betrachten
die verbraucherseitige Perspektive genauso wie Fragen
der erforderlichen Qualifikation Ihres Servicepersonals.
Die Praxisbeispiele kommen aus dem Bereich der Finanz-
dienstleister, der Krankenversicherungen und der personen-
bezogenen Dienstleistungen.

9.00 Uhr Begrüßung, Ablauf des Tages

*Dr. Josephine Hofmann
Fraunhofer IAO, Stuttgart*

9.15 Uhr Virtuelle Berater – neue Geschäftsmöglichkeiten. Einsatzpotenziale neuer Beratungsformen

*Prof. Dr. Wilhelm Bauer, stellvertretender
Institutsleiter Fraunhofer IAO*

10.00 Uhr Der »Virtuelle Experte« in der Praxis

*Vito Caime, MVC Mobile VideoCommunication GmbH,
Kronberg*

10.45 Uhr Kaffeepause

11.00 Uhr Frag den Anwalt – Online-Rechtsberatung im Netz

*Rechtsanwalt Daniel Hesterberg, HSV Rechtsanwälte,
Stuttgart*

11.45 Uhr Auf allen Kanälen erreichbar – die virtuelle Beratung der AOK Baden-Württemberg

*Bettina Lichtner und Martin Walter,
AOK Baden-Württemberg, Stuttgart*

12.30 Uhr Mittagspause und Besuch der Ausstellung

13.30 Uhr Virtuelle Mobilität – Qualifizierungswege zur guten Online-Beratung

Dipl. Phys. Meinrad Rombach, Video-Coach, Staufen

14.15 Uhr Und wie geht das technisch? Ein kurzer Einblick in die Kollaboration der Zukunft

*Thomas Rickermann, Computacenter AG&Co oHG,
Ratingen*

14.45 Uhr Kaffeepause

15.15 Uhr Qualitätsgesicherte und vertrauenswürdige Beratung im Netz – Perspektive der Verbraucher

*Dr. Eckhard Benner, Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg, Stuttgart*

16.00 Uhr Zusammenfassung und Abschlussdiskussion

Moderation: Dr. Josephine Hofmann, Fraunhofer IAO

16.30 Uhr Ende der Veranstaltung

TEILNAHMEGEBÜHR | Die Teilnahmegebühr für die Veranstaltung beträgt 395 € pro Person. In der Gebühr enthalten sind die Teilnahme an den Vorträgen, Tagungsunterlagen, das Mittagessen sowie die Erfrischungen während der Pausen.

ANMELDESCHLUSS | 11. Oktober 2013

UMSCHREIBUNG DER ANMELDUNG | Die Umschreibung der Anmeldung auf einen anderen Teilnehmer ist mitzuteilen und jederzeit kostenlos möglich.

ABMELDUNG | Bei Abmeldungen bis zum 16. September 2013 werden 75 € berechnet. Bei späteren Abmeldungen wird die volle Teilnahmegebühr berechnet.

ANFAHRT | Eine Anfahrtsskizze, weitere organisatorische Details sowie die Rechnungsstellung erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung. Eine elektronische Anfahrtsskizze erhalten Sie auch im Internet unter www.iao.fraunhofer.de/anfahrt.

ZIMMERVERMITTLUNG | Sollten Sie für Ihren Aufenthalt in Stuttgart ein Hotelzimmer benötigen, wenden Sie sich mit dem Stichwort »Fraunhofer« an eine der folgenden Adressen:

[mo.hotel]

Hauptstraße 26, 70563 Stuttgart
Telefon +49 711 28056-0, Fax -100
info@mo-hotel.de, www.mo-hotel.de

Commundo Tagungshotel

Universitätsstraße 34, 70569 Stuttgart
Telefon + 49 800 8330-330, Fax -331
stuttgart@commundo-tagungshotels.de,
www.commundo-tagungshotels.de/stuttgart/stuttgart.html

oder wenden Sie sich an:

Stuttgart Marketing GmbH
www.stuttgart-tourist.de

RECHNUNGSADRESSE

Name, Vorname

Firma

Postfach, Straße

Postleitzahl, Ort

Verein zur Förderung produktions-
technischer Forschung e.V.
c/o Fraunhofer IAO,
Veranstaltungsmanagement, Tanja Vartanian
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

**ANMELDUNG PER POST ODER
FAX +49 711 970-2157**

Hiermit melde ich mich verbindlich zum Fachforum
»Der virtuelle Berater« am 16. Oktober 2013 in Stuttgart an.

HINWEIS | Gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz unterrichten wir Sie über die Speicherung Ihrer Anschrift in einer Datei und die Bearbeitung mit automatischen Verfahren. Die im Programm bekannt gegebenen Bedingungen der Anmeldung und Abmeldung habe ich zur Kenntnis genommen.

Name, Vorname

Titel

Firma

Abteilung

Postfach, Straße

Postleitzahl, Ort

Telefon, Fax

E-Mail

Ort, Datum, Unterschrift