

# ERLEBNIS AUTOMAT II

HEUTE AUTOMATEN VON MORGEN ERLEBEN



## ALLES AUF EINEN BLICK

»Erlebnis Automat« ist der Industriezirkel zum Automat von morgen.

Was machen wir?	Grundidee ist es, Hersteller, Betreiber und Dienstleister von Automaten und Filialbetrieben zusammenzuführen, neue Konzepte für den Automat der Zukunft zu entwickeln, prototypisch umzusetzen und nach außen zu transportieren.
Wer nimmt daran teil?	<p>Zu den Projektteilnehmern gehören Betreiber, Hersteller und Serviceanbieter rund um Automaten und Filialkonzepte.</p> <p>Unter den Betreibern finden sich Banken, Telekommunikation, Einzelhändler, Verkehrswesen, Großveranstalter, Behörden und Facility Manager.</p> <p>Neben den gängigen Herstellern sind auch Serviceanbieter wie Zahlungsverkehr, Automatensoftware, Rechenzentren und Verbände angesprochen.</p> <p>Der Industriezirkel »Erlebnis Automat« wird moderiert vom Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation in Stuttgart.</p>
Wie funktioniert der Verbund?	<p>In regelmäßigen Projektmeetings werden Ergebnisse in einzelnen Forschungsthemen vorgestellt, diskutiert und bewertet sowie strategische Weichenstellungen vorgenommen. Je nach Bedarf und Abstimmung mit den Projektpartnern werden themenspezifische Workshops organisiert.</p> <p>Ausgewählte Ergebnisse werden der breiten Öffentlichkeit und Presse im Rahmen von Veröffentlichungen, Veranstaltungen und Messen präsentiert.</p>
Was ist der Nutzen?	<p>Im Innovationsprojekt »Erlebnis Automat« entwickeln wir entlang zuvor erarbeiteter Szenarien Lösungen für die Automatenbranche. Als nutzbare Ergebnisse liefert das Verbundprojekt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Leitfaden »Automatenanwendungen mit und auf mobilen Endgeräten«</li><li>• Konzepttests und eine Nutzerstudie »Features am Automaten«</li><li>• Benchmark-Studie »Markenführung am Automaten«</li><li>• Bericht »Automaten mit Initiative«</li><li>• Ausschussarbeit zu speziellen Themen, z.B. Lebenszyklen von Automaten</li><li>• Messe-Show-Case »Erlebnis Automat«, Zugang zu Showroom in Stuttgart</li><li>• Große Öffentlichkeitswirksamkeit</li></ul>
Was kostet die Teilnahme im Verbund?	Der Teilnahmebeitrag für die 24monatige Forschungsphase ist auf 29.250,- Euro pro Projektpartner festgesetzt.

# HEUTE AUTOMATEN VON MORGEN BEGEGNEN

Die Einsatzbereiche von Automaten und Self-Service-Terminals erstrecken sich heutzutage über den gesamten Dienstleistungsbereich- von Geld- und Zahlungsverkehr über Personenbeförderung, Versand und Lebensmittel bis hin zu Geldspiel, Unterhaltung, Information und Verwaltung. Dabei müssen die Vertriebskonzepte den zukünftigen Entwicklungen in den Bereichen Nutzungsanforderungen, Servicekonzepte und neue Technologien standhalten.

Automaten werden von Nutzern besonders dann geschätzt, wenn sie die Abwicklung von Transaktionen beschleunigen. Dabei können auch mobile Endgeräte wie Smartphones eingesetzt werden, um den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen am Automaten zu unterstützen. Die Potenziale der Nutzung mehrerer Vertriebskanäle in der Automatenbranche gilt es im Sinne des Multi-Channel Management auszuschöpfen. Unter diesen Umständen wird ein Automat nicht als Ersatz persönlicher Bedienung verstanden, sondern als Dienst am Kunden, um diesen schneller ans Ziel gelangen zu lassen. Voraussetzung ist stets eine leichte Erlernbarkeit, Bedienbarkeit und Verständlichkeit.

Zunehmende Mobilität und Schnelllebigkeit steigern den Bedarf an flexibel erreichbaren Produkten und Dienstleistungen. Diese globalen Trends lassen sich erfolgreich angehen, sobald Hersteller, Betreiber und Serviceanbieter Hand in Hand gemeinsame Lösungen entwickeln. Automaten-Sharing könnte ein neues Schlagwort sein mit dem die Herausforderung einhergeht, Unternehmens- und Markenwahrnehmung zu wahren.

Von technischer Seite reifen mehrere Ansätze heran, Automaten zu größerer Interaktivität zu verhelfen. Insbesondere neue Interaktionstechniken wie Multi-Touch sowie optische Verfahren erscheinen vielversprechend und unterstützen die marktseitig gebotene Anforderung nach größerer Attraktivität und stärkerem Identifizierungspotenzial.

Der Verbund »Erlebnis Automat« setzt auf die Vereinbarkeit und Co-Existenz von Automaten, mobilen Applikationen und persönlichem Service und sieht die aktuelle Herausforderung darin, zukunftssichere Vertriebskonzepte zu entwickeln. Unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen und marktseitiger Trends kann angewandte und praxisnahe Forschung genutzt werden, um Entscheidungen für eine zukünftige strategische Aufstellung zu treffen. Das Fraunhofer IAO ermöglicht, dass Lösungsansätze und Ergebnisse der Verbundarbeit prototypisch umgesetzt, evaluiert und verifiziert werden können.

# PROJEKTÜBERSICHT

## LAUFZEIT

Das Verbundforschungsprojekt beginnt am 01. Januar 2012 und endet am 31. Dezember 2013. Die Vertragsbindung umfasst die Gesamtdauer dieser 24 Monate.

## PROJEKTFINANZIERUNG

Als Teilnahmebeitrag für das Verbundforschungsprojekt »Erlebnis Automat« wird über die Laufzeit von 24 Monaten ein Festpreis in Höhe von 29.250,- Euro pro Projektpartner angesetzt. Die Projektfinanzierung durch die Partnerunternehmen umfasst anteilig Kosten für wissenschaftliche Mitarbeiter, wissenschaftliche Hilfskräfte sowie Materialkosten, Honorare sowie Fahrtkosten zu Besprechungs- und Präsentationsterminen.

## ZIELE

Die Zukunftsbetrachtung soll zugunsten der Projektpartner zielgerichtete Akzente setzen und damit notwendige Innovationsprozesse initiieren bzw. fördern. Zu diesem Zweck gilt es, neue Geschäftsmodelle und Zukunftsbilder aufzuzeigen, die Hilfestellung bei der strategischen Neuausrichtung und der Weiterentwicklung informationstechnischer Infrastrukturen leisten. Unter Moderation des interdisziplinären Forscherteams des Fraunhofer IAO werden vorwettbewerblich neue Trends und Wege im Bereich des Automatenvertriebs erarbeitet und vorangetrieben.

### **Die folgenden Ziele prägen die Arbeit im Verbund:**

- Impulse für zukünftige Dienstleistungs- und Produktentwicklungen
- Zukunftssicherheit der Konzepte
- Wirtschaftlichkeit der Lösungen
- Praxisorientierung und rasche Einsetzbarkeit im Unternehmen
- Steigerung von Effizienz und Effektivität der Arbeitsprozesse
- Wettbewerbsvorteile für die Partnerunternehmen
- Hohe öffentliche Wahrnehmung
- Innovationsführerschaft und wissenschaftliche Neutralität



## ZIELGRUPPEN

Als Verbundprojekt konzipiert, wendet sich »Erlebnis Automat« an Unternehmen aus der gesamten Bandbreite der Branche, die eine Begeisterung und wirtschaftliches Interesse am »Erforschen der Gegenwart und Erfinden der Zukunft« teilen. Die beteiligten Partner aus der Praxis profitieren vom Austausch und Kontakt mit anderen visionären Experten der Branche. Zudem erhalten sie Entscheidungshilfen durch die in den einzelnen Forschungsschwerpunkten erarbeiteten und sich ergänzenden Ergebnisse.

### **Mit dem Projekt adressiert werden:**

- Hersteller und Betreiber von Automaten
- Entwickler und Anbieter von Automaten-Software
- Telekommunikation, Verkehr, Banken
- Food & Beverage-Vertrieb

## PROJEKTORGANISATION

Das Fraunhofer IAO nimmt als neutrale wissenschaftliche Instanz eine leitende und gestaltende Rolle ein. Das in Stuttgart ansässige Institut koordiniert die Arbeiten in den Forschungsfeldern und liefert durch seine wissenschaftlichen Erhebungen die Grundlagen für die Erarbeitung von gemeinsamen Lösungskonzepten.

### **Mit den folgenden Aktivitäten und Angeboten unterstützt das Fraunhofer IAO das Projekt:**

- Durchführung moderierter Workshops im Rahmen von Arbeitsgruppentreffen und Expertengesprächen
- Mitwirkung an wissenschaftlichen Studien (z. B. Fokussierung von Fragestellungen)
- Erfahrungsaustausch mit anderen Anwendern und Herstellern im Rahmen von Workshops und einer Jahrestagung
- Network-Diskussionen zwischen Anwendern und Herstellern
- Exklusiver Zugriff auf wissenschaftliche Ergebnisse des Projekts

Ausgewählte Ergebnisse des Projekts sollen der breiten Öffentlichkeit und der Presse im Rahmen von Veröffentlichungen, Veranstaltungen und Messen präsentiert werden.

# FORSCHUNGSFELDER

Die Forschungsfelder der Forschungsphase 2012-2013 werden in Form von Zukunftsszenarien für Automaten beschrieben. Die Szenarien berücksichtigen folgende Aussagen in Bezug auf Betrieb und Dienstleistungen, Benutzer am Automaten, sowie neue Technologien, die Automaten von Morgen betreffen:

- Die Marktdurchdringung internetfähiger Mobiltelefone, die Dienstleistungen von Automaten erbringen, schreitet schnell voran.
- Voraussetzung zur Nutzung von Automaten ist eine gute Erreichbarkeit, leichte Erlernbarkeit, Bedienbarkeit und Verständlichkeit.
- Großes Wachstumspotential für neue Automaten liegt bei Läden und Servicestellen mit hohem Standardisierungsgrad.
- Kundenbindung setzt Unternehmens- und Markenwahrnehmung voraus.

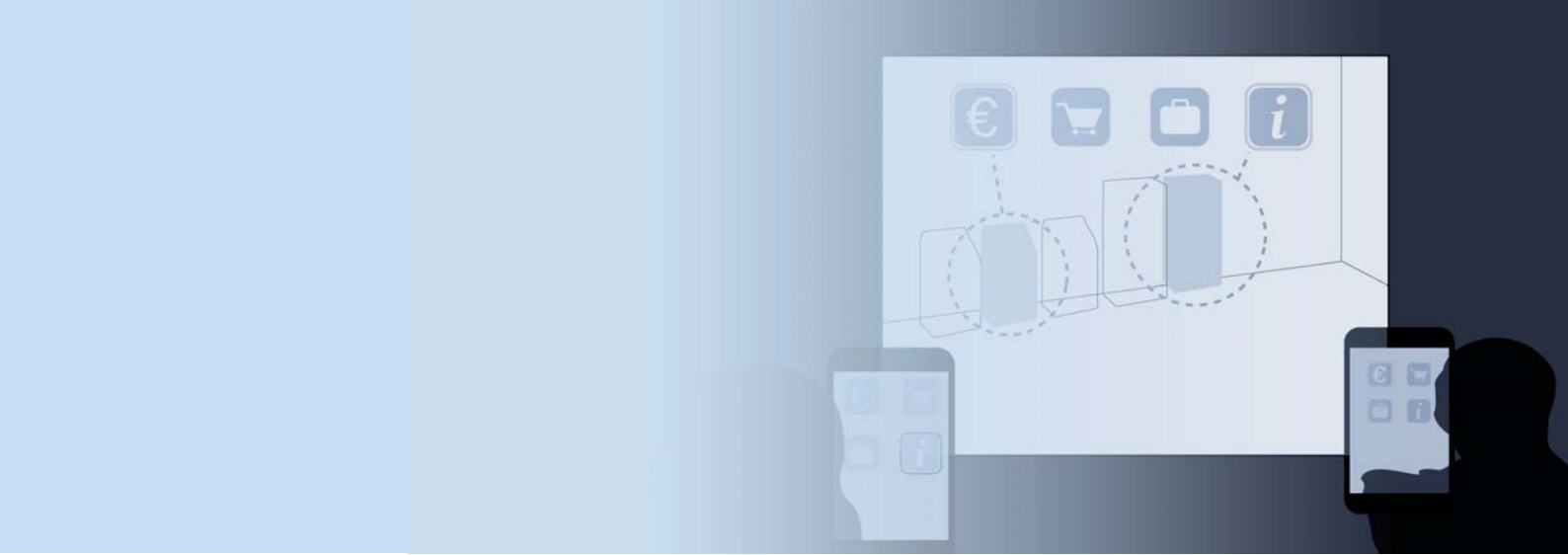
Aus diesen Aussagen leiten sich Fragestellungen ab, die für eine nachhaltige und strategische Positionierung im nationalen und internationalen Wettbewerb entscheiden sind:

- Welche Dienstleistungen eines Automaten lassen sich sinnvoll auf alternative Vertriebskanäle übertragen? Werden mobile Endgeräte Automaten zukünftig ersetzen oder ergänzen?
- Welche Features am Automaten werden vom Endnutzer akzeptiert und gewünscht? Welche innovativen Technologien können eingesetzt werden, um die Kundenbindung und -akzeptanz zu steigern?
- Für wen, wann und wie ist das Konzept Automaten-Sharing sinnvoll? Welche Maßnahmen muss ein Unternehmen treffen, um weiterhin für den Kunden präsent zu sein?
- Wie sieht die zukünftige Autorisierung und Authentifizierung von Benutzern aus? Wie werden Automaten untereinander kommunizieren?
- Wie kann ein Automat in einem begrenzten Raum auf sich aufmerksam machen, um vom Kunden wahrgenommen zu werden? Welche Technologien können dabei sinnvoll eingesetzt werden?

Die vier Forschungsfelder

- Szenario »Mobiler Erlebnis Automat«
- Szenario »Adaptiver Erlebnis Automat«
- Szenario »Mandantenfähiger Erlebnis Automat«
- Szenario »Initiativer Erlebnis Automat«

und die darin behandelten Fragestellungen werden im Folgenden im Detail dargestellt.



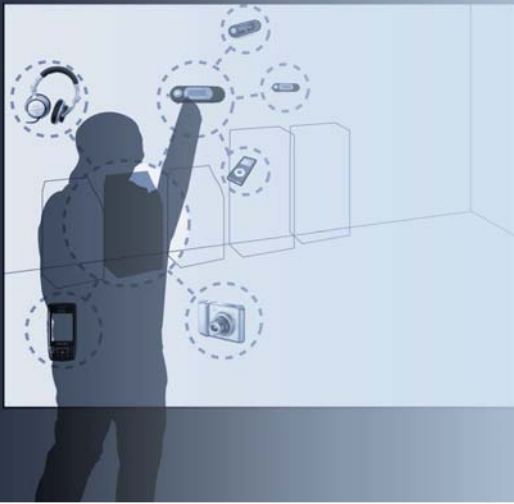
## SZENARIO »MOBILER ERLEBNIS AUTOMAT«

Das Szenario »Mobiler Erlebnis Automat« beschäftigt sich mit dem Einsatz von mobilen Endgeräten, die zukünftig den Service eines Automaten unterstützen sollen.

Einige Automaten erbringen Dienstleistungen, die auch auf anderem Wege angeboten werden. Ein Beispiel ist der Check-In Vorgang am Flughafen, der sich auch über das Internet, per Smartphone oder am Schalter bewerkstelligen lässt. Betreiber sehen sich im Zugzwang, ihre Dienstleistungen am Automaten mobil zu machen. Wie finden Betreiber heraus, welche Dienstleistungen eines Automaten sich sinnvoll auf alternative Kanäle übertragen lassen? Wie können die Automaten-Anwendungen auf dem Smartphone aufgerufen werden und inwieweit und in welchen Aspekten sollte die Anwendung der auf dem Automaten ähneln?

Eine positive User Experience (Nutzungserfahrung) ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für interaktive Produkte und Dienstleistungen. Im Sinne einer ganzheitlichen Betrachtung geht es dabei neben einer effektiven und effizienten Nutzung insbesondere um ein positives subjektives Erleben einer Interaktion. Dies gilt es nun in Bezug auf den Umgang mit Automaten und die Wahrnehmung eines Automaten selbst auf mobile Endgeräte zu übertragen. Gute Voraussetzungen in Bezug auf Vertrauen und gefühlter Sicherheit beim Umgang mit dem eigenen Smartphone scheinen erfüllt. Wie aber lassen sich physische Interaktionen mit dem Automaten, die Spaß bei der Nutzung hervorrufen, auf das Smartphone übertragen? Wie lässt sich das Konzept adaptiver User Interfaces für dieses Szenario einsetzen?

Darüber hinaus lassen sich auch Automaten, die Produkte und Dienstleistungen zunächst alternativlos anzubieten scheinen, durch mobile Anwendungen ergänzen. Produkte und Dienstleistungen eines Automaten lassen sich im Szenario »Mobiler Automat« auf einem Smartphone abbilden, auswählen und reservieren. Am Automaten selbst finden dann lediglich die Ausgabe und der Abschluss des Bezahlvorgangs statt. Für welche Automaten ist dieses Szenario zukunftsweisend? Außerdem soll auf konkrete Fragestellungen in Bezug auf den Bezahlvorgang eingegangen werden.



## SZENARIO »ADAPTIVER ERLEBNIS AUTOMAT«

Das Szenario »Adaptiver Erlebnis Automat« beschäftigt sich mit Automaten, die sich in unterschiedlichen Ausprägungen individuell auf Kunden einstellen können.

Zunächst einmal gilt es dabei, die unterschiedlichen Möglichkeiten zur Identifikation eines Kunden am Automaten zu kategorisieren, um die Frage zu beantworten: Welche Art der Identifikation ist am Automaten überhaupt möglich und vom Kunden gewünscht? Welche Rolle spielen Authentifizierung und Autorisierung? Das Szenario berücksichtigt dabei den Umgang mit digitalen Identitäten und geht dabei auf die Speicherung, Verwaltung und Nutzung von Identitätsinformationen im Detail ein.

Der Bereich Adaptive Interaktionstechniken für Automaten beschäftigt sich mit innovativen und vor allem intuitiven Interaktionstechniken. Direkte Berührung, Gesten, Sprache oder auch die Steuerung mit Blicken gewinnen dabei immer mehr an Bedeutung. Es ist eine interessante Herausforderung, dieses Konzept umzusetzen, um Menschen mit unterschiedlichen Voraussetzungen und Bedürfnissen den Umgang mit dem Automaten zu ermöglichen. Das Szenario berücksichtigt dabei, dass Interaktionstechniken von unterschiedlichen Benutzern ungleich emotional wahrgenommen werden und daher adaptiv vorhanden sein sollten.

Ein wesentlicher Baustein für den Unternehmenserfolg stellt die Kundenzufriedenheit dar. Eine Nutzerstudie soll Ergebnisse dazu liefern, in welcher Form personalisierte Anwendungen am Automaten vom Benutzer gewünscht und akzeptiert sind.





## SZENARIO

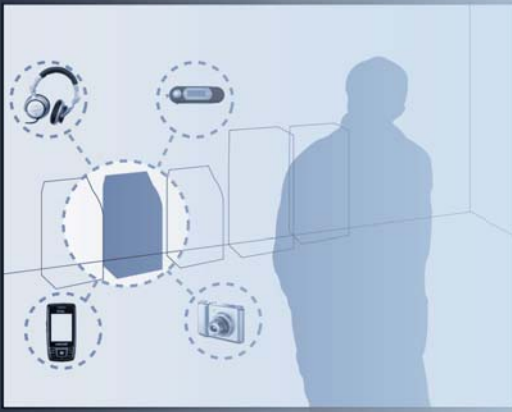
### »MANDANTENFÄHIGER ERLEBNIS AUTOMAT«

Das Szenario »Mandantenfähiger Erlebnis Automat« geht davon aus, dass zukünftig ein Automat Plattform für mehrere Dienstleistungen unterschiedlicher Anbieter ist. Ein Konsolidierungsdruck besteht dabei von drei Seiten. Die Aufstellfläche an attraktiven Standorten ist begrenzt, Betriebskosten sollen nach Möglichkeit gesenkt werden und es besteht auf Seiten der Nutzer Nachfrage nach integrierten Stationen.

Eine wesentliche Herausforderung besteht darin, das Identifikationspotential eines Automaten neu zu definieren. Das Identifikationspotential ist ein Maß dafür, wie stark ein Automat das betreibende Unternehmen repräsentiert bzw. die vertriebene Dienstleistung bewirbt. Die Thematik geht über die Frage hinaus, wie sich an einem Interface diverse Dienstleistungen übersichtlich abbilden lassen. Es gilt auch die Anforderung der Betreiber zu berücksichtigen, Unternehmenspräsenz und Markenwahrnehmung am Automaten sicherzustellen.

An Überlegungen bezüglich der Gestaltung graphischer Oberflächen schließt sich die Frage der organisatorischen und technischen Umsetzung an, inwieweit sich Automatenervices in bestehende Automaten eingliedern lassen. Welche Technologien, Software und Server kommen zum Einsatz, um das Szenario »Mandantenfähiger Erlebnis Automat« umzusetzen? Wie lässt sich das Angebot nicht nur unterschiedlicher Dienstleistungen, sondern auch ungleicher Waren an einem Automaten verwirklichen?

Im Rahmen des Szenarios soll ein umfassendes Kundenkommunikationskonzept geplant und gestaltet werden, das den systematischen Aufbau und die Pflege dauerhafter und profitabler Kundenbeziehungen berücksichtigt.



## SZENARIO »INITIATIVER ERLEBNIS AUTOMAT«

Im Szenario »Initiativer Erlebnis Automat« geht es darum, wie Automaten Aufmerksamkeit erregen und aktiv mit dem Kunden interagieren können.

Es werden Technologien betrachtet, die speziell dafür genutzt werden können, um auf Automaten aufmerksam zu machen. In der Werbeindustrie wird z.B. Licht eingesetzt, um aufmerksam zu machen. Darüber hinaus werden Werbeanlagen immer größer und greller und es werden vermehrt bewegte Bilder eingesetzt. Eine Studie soll aufzeigen, welche Techniken in der Werbeindustrie eingesetzt werden, um Aufmerksamkeit eines Kunden zu erreichen. Wie können Automaten von aktuellen Entwicklungen profitieren? Welches Potential steckt hinter diesen Erkenntnissen für die Anforderung der 24/7 Vertriebspräsenz?

Werbung kann an unterschiedlichen Stellen im Verlauf eines Interaktionsprozesses am Automaten eingespielt werden. Die Art der Werbung kann dabei personalisiert, standortbezogen und kontextabhängig sein. Im Rahmen der Betrachtung des Szenarios »Initiativer Erlebnis Automat« soll ein Bewertungsschema entwickelt werden, das den Automaten als Medienkanal überprüft und auf die unterschiedlichen Aspekte für Werbung an Automaten eingeht.

# SZENARIO-TRANSFER

Die Erkenntnisse aus den vier Projektphasen fließen während der gesamten Forschungsphase in die Umsetzung von Szenarien für den Automaten von morgen (Szenario-Transfer) mit ein. In den regelmäßig stattfindenden Arbeitstreffen werden die Ergebnisse des Szenario-Transfers den Projektpartnern präsentiert und gemeinsam diskutiert.

Der Szenario-Transfer besteht aus vier Phasen:

## SZENARIEN UMSETZEN

In dieser Phase werden Szenarien anhand von realen Prototypen in der Automatenlandschaft entwickelt. Ausgewählte Exponate sollen der breiten Öffentlichkeit und der Presse im Rahmen von Veranstaltungen und Messen präsentiert werden. In der Forschungsphase 2012-2013 soll vom Verbund »Erlebnis Automat« eine eigene Veranstaltung initiiert werden.

## SZENARIEN TESTEN UND BEWERTEN

Anhand von Usability-Tests können die Prototypen der Automatenlandschaft getestet werden. Den Projektpartnern wird die jeweilige Dokumentation der Usability Evaluation zur Verfügung gestellt.

## SZENARIEN PRÜFEN

Die Phase beinhaltet eine Umsetzbarkeitsprüfung der Szenarien und berücksichtigt die organisatorische und zeitliche Umsetzung und wirtschaftliche sowie technische Machbarkeit. Es wird ein Verfahren zur Bewertung von Zukunftsszenarien entwickelt und den Projektpartnern zur Verfügung gestellt.

## ZUKUNFTSSZENARIEN ERSTELLEN

Auf Basis der Szenarienbewertung werden weitere Zukunftsszenarien unter variablen Rahmenbedingungen entwickelt. Ein Szenariobericht liefert die Beschreibung der Szenarien sowie Leitlinien für die strategische Aufstellung der Partner.

*Anmerkung: Auf Seite 13 finden Sie eine entsprechende Visualisierung der vier Phasen (Abb. 1).*

# PROJEKTBLÖCKE

Das Verbundprojekt »Erlebnis Automat« in der Forschungsphase 2012-2013 gliedert sich in vier Projektblöcke, die einen Erlebnis Automat charakterisieren und denen die unten stehenden Forschungsthemen zugeordnet sind.

## »ERLEBNIS AUTOMAT« MOBIL

In diesem Projektblock werden Forschungsthemen behandelt, die sich mit dem Spannungsfeld zwischen Smartphones und Automaten beschäftigen. Ein Leitfaden »Automatenanwendungen mit und auf mobilen Endgeräten« wird entwickelt, der auf die folgenden Themen eingeht:

- Adaptive mobile User Interfaces
- User Experience (UX) am Automaten und UX am mobile Device
- Bezahlvorgänge
- Automatenanwendungen als App

## »ERLEBNIS AUTOMAT« ADAPTIV

Die Ergebnisse eines Konzepttests sowie einer Nutzerstudie »Features am Automaten« liefern in diesem Projektblock Impulse für zukünftige Dienstleistungs- und Produktentwicklungen in den folgenden Bereichen:

- Personalisiertes Kundenkontaktmanagement
- Adaptive Interaktionstechniken für Automaten
- Identifikation und digitale Identität
- Accessibility und Schnittstellen Portierung

## »ERLEBNIS AUTOMAT« MANDANTENFÄHIG

Eine Benchmark-Studie »Markenführung am Automaten«, die aus relevanten Branchen bestehende Lösungen aufzeigt wird unter den folgenden Gesichtspunkten erstellt:

- Kundengewinnung am Automaten
- Branding trotz Cross Selling
- Vernetzung im Multi Channel Management
- Logistische Prozesse am Automaten

## »ERLEBNIS AUTOMAT« INITIATIV

In dieser Projektphase wird ein Bericht »Automaten mit Initiative« erstellt, der die Ergebnisse von Usability-Tests in der Automatenlandschaft beinhaltet und auf die folgenden Kriterien für Automaten eingeht:

- Potenziale der OLED-Technologie
- Einsetzbarkeit von Sprachtechnologien
- Werbung am Automaten
- Kontextabhängigkeit von Automaten

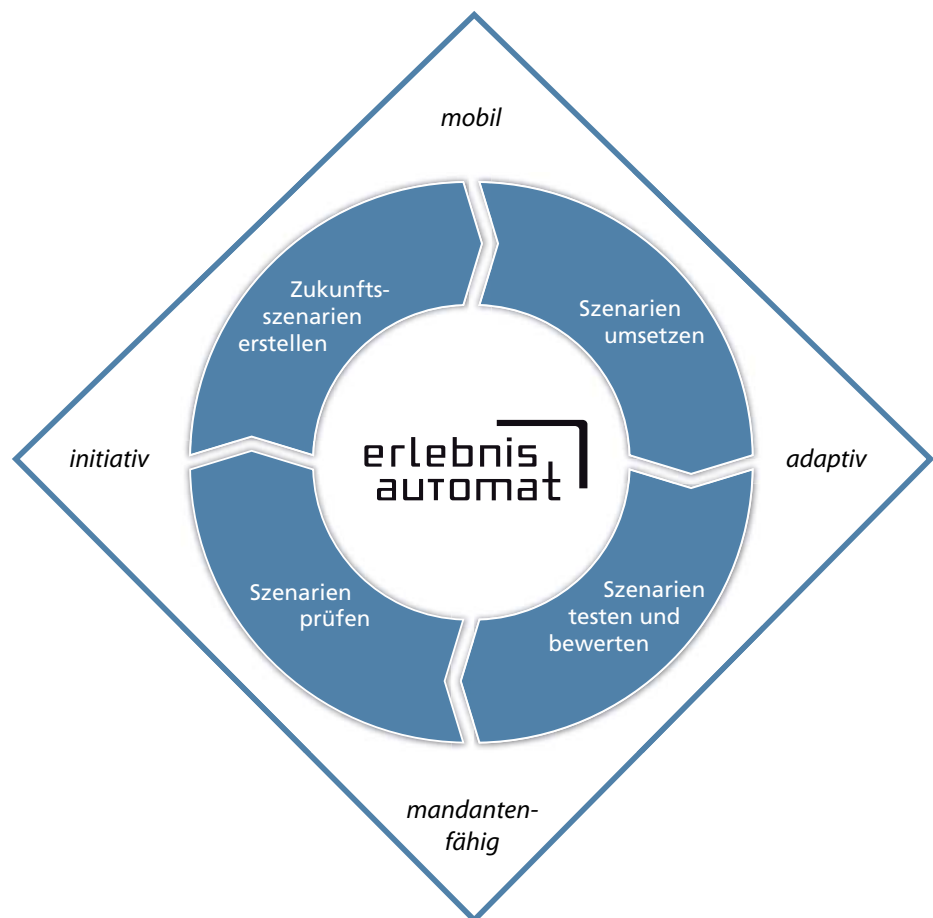


Abb. 1: Projektphasen im Kontext der Forschungsthemen

# AUTOMATENLANDSCHAFT

Zukunftsvisionen nehmen erst dann Gestalt an und sind kommunizierbar, wenn sie zumindest beispielhaft umgesetzt und auf ihre Potenziale hin überprüft werden können. Um die in den definierten Szenarien aufgedeckten Trends anhand von realen Prototypen darzustellen und zu validieren, steht die Automatenlandschaft des Fraunhofer IAO zur Verfügung.



Die Automatenlandschaft des Fraunhofer IAO ist im Rahmen des Verbundprojekts »Erlebnis Automat« in der Forschungsphase 2010-2011 mit den Partnern eingerichtet worden. Sie dient als gemeinsame Forschungsstätte der Verbundpartner und eröffnet die Möglichkeit der Entwicklung und Demonstration von Projektergebnissen im Verbund.

Die Automatenlandschaft erfüllt die folgenden Funktionen:

- Sie dient als modernes Labor, das den Verbundpartnern und dem Fraunhofer IAO die gemeinsame Erforschung neuer Ansätze im Bereich self-service ermöglicht. Neue Ideen lassen sich umsetzen und unter kontrollierten Bedingungen evaluieren.
- Als interaktiver Showroom laden die Exponate zum Bedienen und selbst Erfahren ein. Die Automatenlandschaft dient als Forum zur Präsentation von Konzepten für die Automaten der Zukunft und stärkt die Öffentlichkeitswirksamkeit des Verbundes »Erlebnis Automat«.



# KONTAKT

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft  
und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

## **Ansprechpartner**

### **Elisabeth Bülesfeld**

Telefon +49 711 970-2380  
elisabeth.buellesfeld@iao.fraunhofer.de

### **Wolfgang Beinhauer**

Telefon +49 711 970-2376  
wolfgang.beinhauer@iao.fraunhofer.de

### **Jasmin Link**

Telefon +49 711 970-5184  
jasmin.link@iao.fraunhofer.de

**[www.erlebnis-automat.de](http://www.erlebnis-automat.de)**

## Impressum

©2011

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12

70569 Stuttgart