

Smart Services

Mit digitalen Dienstleistungen in die Zukunft



Liebe Leserinnen und Leser,

Dienstleistungen spielen in Baden-Württemberg eine wichtige Rolle. Durch die zunehmende Digitalisierung erhalten sie einen zusätzlichen Schub. So setzen Unternehmen neue digitale Technologien und Methoden der Künstlichen Intelligenz ein, um ihre internen Prozesse zu verbessern und neue Angebote für ihre Kunden zu schaffen.

Einen wichtigen Ansatzpunkt bilden dabei so genannte Smart Services. Damit sind moderne, digital unterstützte Dienstleistungen gemeint. Diese nutzen insbesondere das zunehmende Datenaufkommen sowie digitale Vertriebs- und

Lieferkanäle wie etwa Plattformen und Apps, um einen zusätzlichen Mehrwert für die Kunden zu schaffen. Beispiele für Smart Services sind das Online-Tracking von Bestellungen und Lieferfahrzeugen, Video-Sprechstunden und Video-Diagnosen im Gesundheitsbereich sowie die datenbasierte Prognose von Defekten in Maschinen und Anlagen.

Der Blick in Unternehmen zeigt, dass bereits sehr gute Ansätze und viele erfolgreiche Beispiele existieren – vor allem in großen Unternehmen, die die Zeichen der Zeit erkannt haben. Kleine und mittlere Unternehmen inklusive vieler Handwerksbetriebe hingegen wissen zwar um die Bedeutung digitaler Dienstleistungen, doch dieses Wissen wurde bislang zu wenig genutzt. Um vor allem sie auf dem Weg in eine digitale Zukunft zu unterstützen, fördert das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus des Landes Baden-Württemberg das Kompetenzzentrum Smart Services. Dieses bietet interessierten Unternehmen umfangreiche Hilfestellungen – von der ersten Information über Qualifizierungsmaßnahmen bis hin zur gemeinsamen Umsetzung neuer Smart Services.

Das vorliegende kompakte eBook basiert auf den umfangreichen Praxiserfahrungen aus der täglichen Arbeit des Kompetenzzentrum Smart Services. Die Autorinnen und Autoren spannen darin einen weiten thematischen Bogen: So wird im einleitenden Kapitel leicht verständlich erläutert, wie sich mit Smart Services neue Märkte erschließen lassen. Gleichzeitig wird auf die existierende ‚Digitalisierungslücke‘ bei kleinen und mittleren Betrieben hingewiesen und aufgezeigt, wie sie überwunden werden kann. Die weiteren Kapitel folgen anschließend dem roten Faden „Von der Idee zum Markt“ und zeigen, wie sich neue digitale Dienstleistungen erfolgreich in der Praxis umsetzen lassen. Einen besonderen Schwerpunkt bilden dabei die Identifizierung und Umsetzung neuer Geschäftsmodelle.

Im Ausblick zeigt das Autorenteam schließlich, wie die Entwicklung in Richtung einer digitalen ökologischen Nachhaltigkeit weitergeht.

Dieses eBook richtet sich an all diejenigen, die sich intensiver mit dem Thema der digitalen Dienstleistungen auseinandersetzen wollen und die auf der Suche nach Impulsen, Anregungen und Ideen für die Umsetzung sind. Allen Leserinnen und Lesern wünsche ich eine anregende Lektüre.

Dr. Nicole Hoffmeister-Kraut MdL
Ministerin für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg

Kontakt

Sie haben Fragen? Wir helfen Ihnen gerne weiter:

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Thomas Meiren
Telefon: +49 711 970-5116
E-Mail: thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

Internet

Kompetenzzentrum Smart Services:
www.smart-service-bw.de

Förderung

Das Kompetenzzentrum Smart Services wird durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg gefördert.



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS