

KOMPETENZZENTRUM SMART SERVICES

Smart Services sind eines der meist diskutierten Themen in deutschen Unternehmen. Insbesondere bieten sie eine viel versprechende Möglichkeit, das bestehende Dienstleistungsportfolio mit Hilfe digitaler Technologien zu erweitern und somit neue Geschäftsfelder zu erschließen. Beispiele hierfür sind etwa die automatisierte Datensammlung und -analyse, das Kundenprofiling und -tracking sowie die Fernüberwachung und -diagnose von Maschinen. Nicht selten werden solche Smart Services über digitale Plattformen erbracht – und zwar nicht nur über Verkaufs- und Auktionsplattformen im Konsumentenbereich, sondern zunehmend auch über IoT- und Serviceplattformen im unternehmensnahen Bereich.

Großunternehmen haben bereits längst begonnen, in Personal und in Infrastruktur zu investieren und erste Lösungen zu Smart Services anzubieten. Jedoch tun sich viele kleine und mittlere Unternehmen schwer, die Potenziale von Smart Services zu erkennen und eigene Strategien und Konzepte zu entwickeln. Gerade für Baden-Württemberg, das nicht nur von den Erzeugnissen seiner hervorragenden produzierenden Industrie lebt, sondern auch von komplexen High-Tech-Services und innovativen Dienstleistungen, ist es von besonderer Bedeutung, diesen Unternehmen bei den Herausforderungen des digitalen Wandels behilflich zu sein.

Drehscheibe für digitale Dienstleistungsinnovationen

Das Kompetenzzentrum Smart Services verfolgt die Zielsetzung, zum einen kleinere und mittlere Dienstleistungsanbieter auf ihrem Weg in eine digitale Zukunft zu unterstützen. Zum anderen vernetzt es Akteure aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und intermediären Organisationen, um somit Denk- und Ideenprozesse für die zukünftige Ausrichtung der Dienstleistungswirtschaft in Baden-Württemberg in Gang zu setzen und notwendige Maßnahmen zu initiieren.



Baden-württembergischen Unternehmen bietet das Kompetenzzentrum Smart Services insbesondere Unterstützung in den folgenden Themenfeldern:

- Neue Geschäftsmodelle für Dienstleistungen
- Entwicklung von Smart Services
- Nutzung von Serviceplattformen
- Künstliche Intelligenz
- Digital Change Management

An den Standorten Stuttgart und Furtwangen ist das Kompetenzzentrum mit zwei so genannten „Erlebnisräumen“ ausgestattet. Hierin finden sich jeweils Demonstratoren zu Smart Services, die entweder von baden-württembergischen Unternehmen bereitgestellt werden oder Ergebnisse von öffentlichen Forschungs- und Entwicklungsprojekten darstellen. Kleinen und mittleren Unternehmen bietet sich somit die Möglichkeit, sich nicht nur über neue digitale Technologien im Dienstleistungsbereich zu informieren, sondern diese auch hautnah selbst zu erleben und auszuprobieren.

Ein weiterer Schwerpunkt des Kompetenzzentrums liegt in der Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen für eine digitale Dienstleistungswirtschaft in Baden-Württemberg. Hierbei werden neue, interaktive Formate – wie etwa das Design Thinking – unter enger Einbindung relevanter Akteure eingesetzt und Empfehlungen für Politik und Wirtschaft formuliert.

Anlaufstellen des Kompetenzzentrums Smart Services

Standorte des Kompetenzzentrums befinden sich in Stuttgart, Heilbronn, Karlsruhe, Konstanz und Furtwangen. Außerdem sind zahlreiche Fachexperten, Kammern und Verbände eingebunden.



Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Thomas Meiren (Gesamtkoordination)
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart
Telefon: +49 711 970-5116
thomas.meiren@iao.fraunhofer.de

Forschungs- und Innovationszentrum
Kognitive Dienstleistungssysteme
Dr. Bernd Bienzeisler
Bildungscampus 9, 74076 Heilbronn
Telefon: +49 711 970-2088
bernd.bienzeisler@iao.fraunhofer.de



itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.

Ewald Heinen
Kriegsstraße 103a, 76135 Karlsruhe
Telefon: +49 721 93103-18
heinen@itb.de



Universität Siegen

Prof. Dr.-Ing. Giuseppe Strina
Kohlbettstr 15, 57072 Siegen
Telefon: +49 271 740-4920
strina@wiwi.uni-siegen.de



Hochschule Furtwangen

Prof. Dr.-Ing. Christian van Husen
Robert-Gerwig-Platz 1, 78120 Furtwangen
Telefon: +49 7723 920-2147
christian.vanhusen@hs-furtwangen.de



Hochschule Konstanz Technik, Wirtschaft und Gestaltung

Prof. Dr.-Ing. Stefan Schweiger
Alfred-Wachtel-Straße 8, 78462 Konstanz
Telefon: +49 7531 206-443
schweiger@htwg-konstanz.de

Das Kompetenzzentrum Smart Services wird durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg gefördert. Es besteht aus folgenden Partnern: dem Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO und dessen Kompetenz- und Innovationszentrum Kognitive Dienstleistungssysteme (KODIS) in Heilbronn, dem itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V., der Universität Siegen, der Hochschule Furtwangen und der Hochschule Konstanz.



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

Weitere Informationen finden sich unter
www.smart-service-bw.de