

---

# Smart Services: Mit digital unterstützten Dienstleistungen in die Zukunft

Studie des Kompetenzzentrums Smart Services  
Stuttgart, Juni 2021

---

# Smart Services: Mit digital unterstützten Dienstleistungen in die Zukunft

- **Untersuchungsdesign**
- Digital unterstützte Dienstleistungen
- Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis
- Weiterführende Informationen

# Studie zu Smart Services

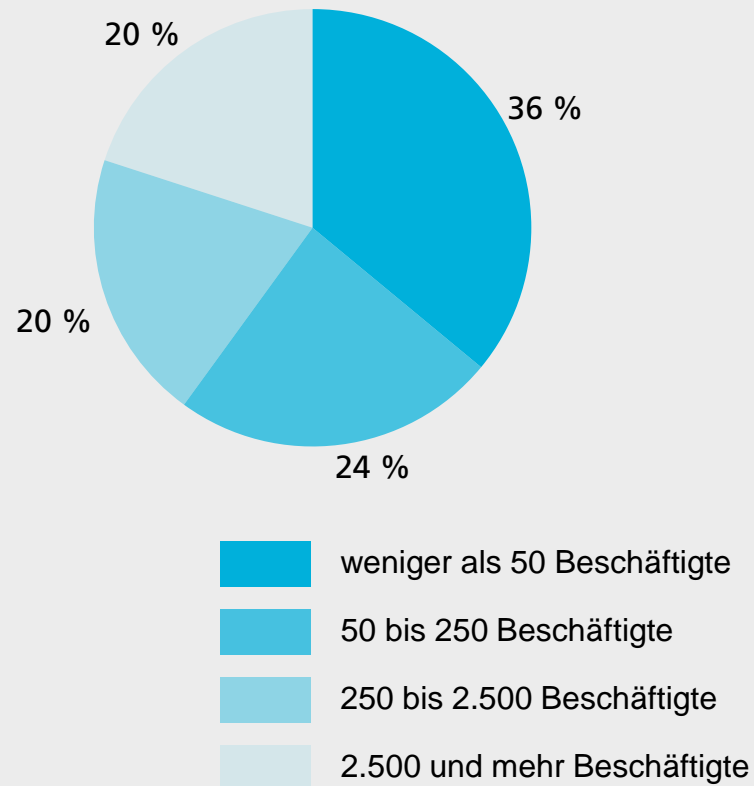
## Untersuchungssteckbrief

Zielsetzung	Untersuchung digital unterstützter Dienstleistungen
Zielgruppe	Industrie- und Dienstleistungsunternehmen
Untersuchungs- umfang	150 befragte Unternehmen
Untersuchungs- zeitraum	Frühjahr 2021

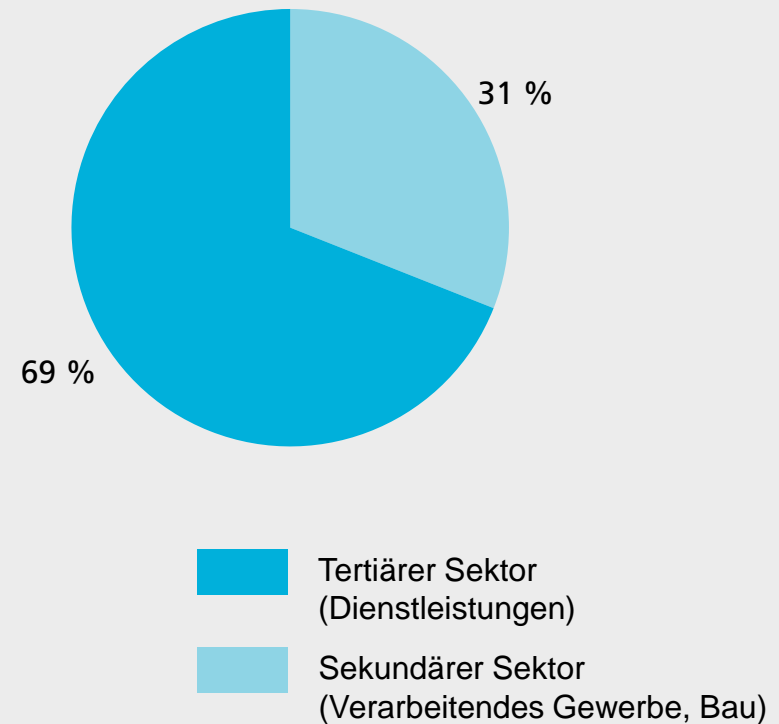


# Allgemeine Angaben

## Teilnehmende Unternehmen nach Beschäftigtenzahl und Sektoren



n = 132

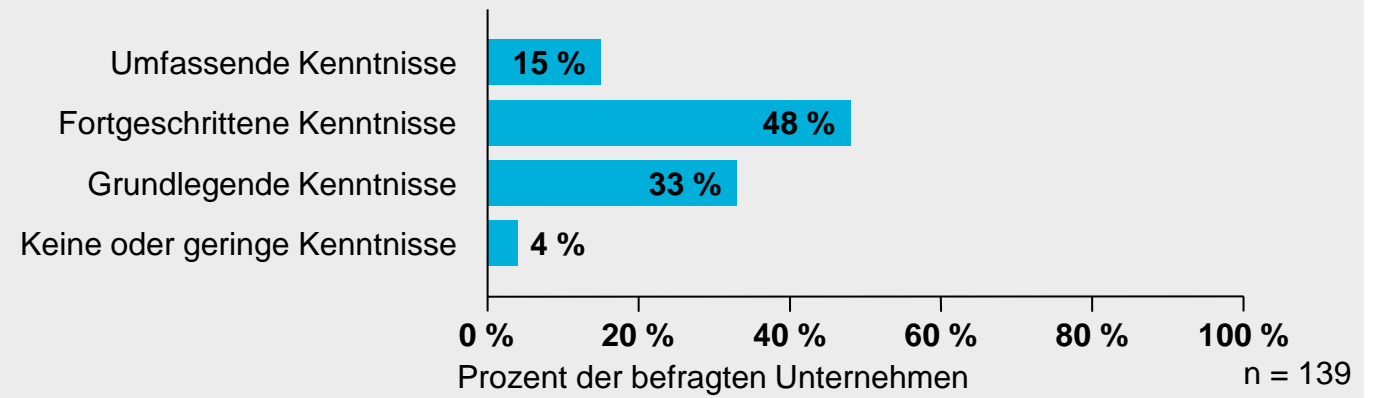


n = 138

# Allgemeine Angaben

## Vorkenntnisse der Teilnehmenden

Wie schätzen Sie Ihre **persönlichen Kenntnisse zur Digitalisierung** ein?



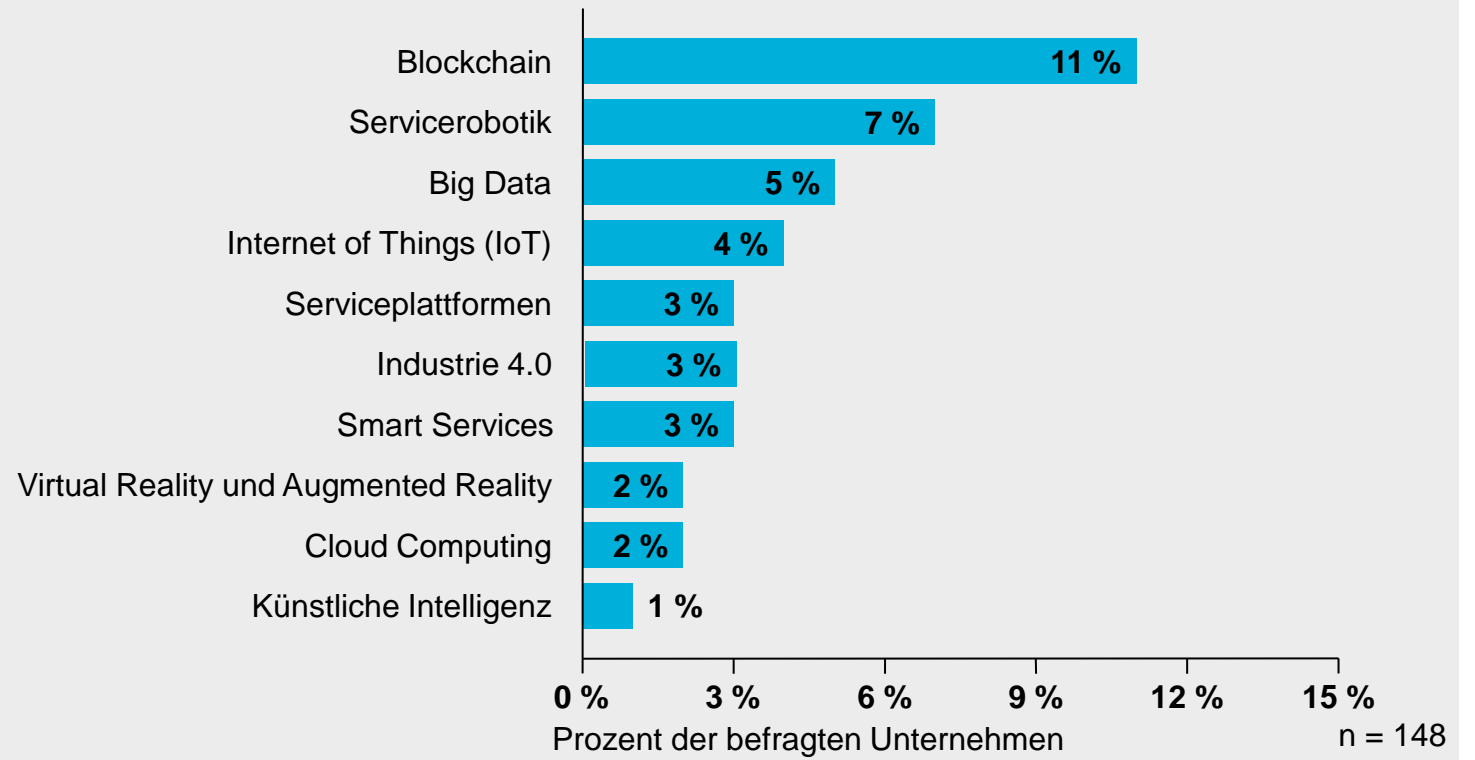
# Smart Services: Mit digital unterstützten Dienstleistungen in die Zukunft

- Untersuchungsdesign
- **Digital unterstützte Dienstleistungen**
- Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis
- Weiterführende Informationen

# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Bekanntheitsgrad aktueller Themen

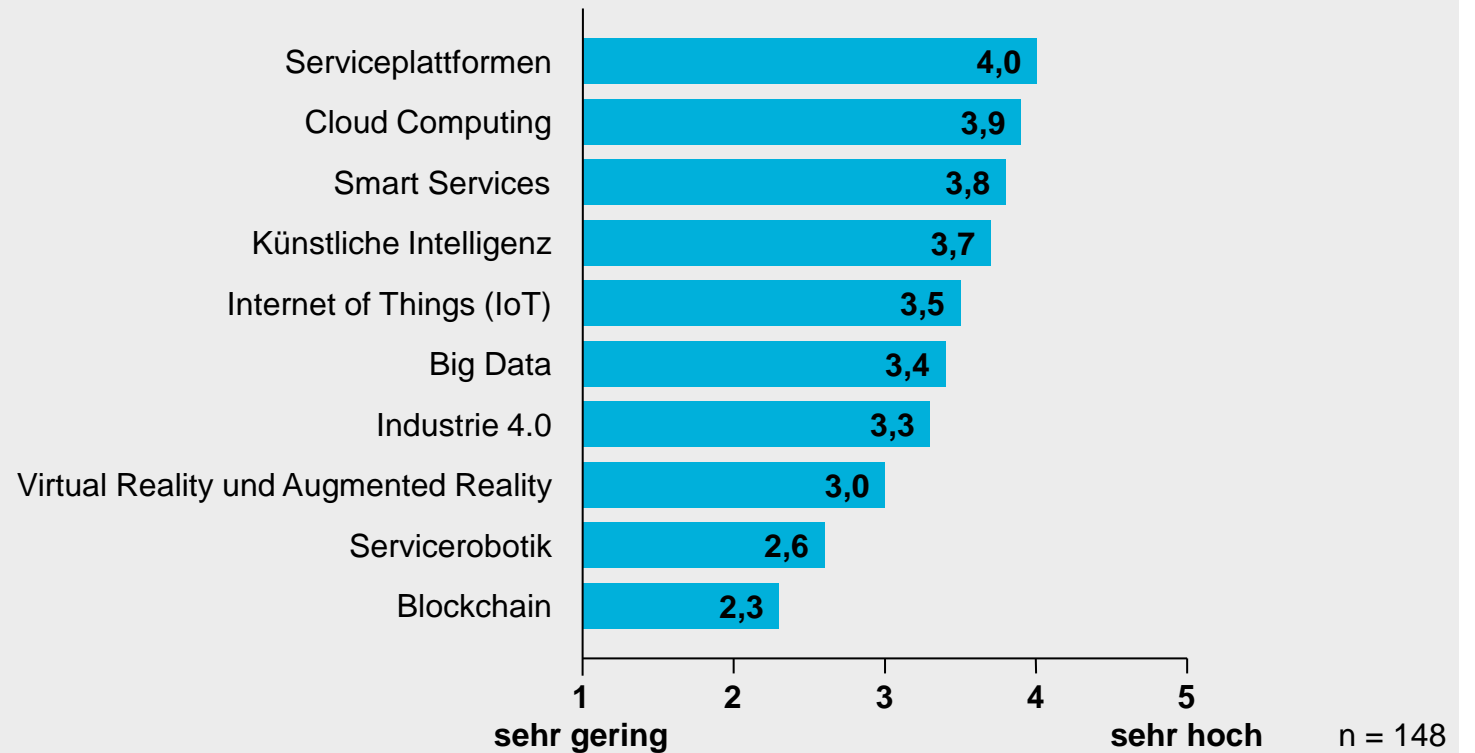
Welche der folgenden **aktuellen Themen** sind Ihnen **nicht bekannt**?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Auswirkungen aktueller Themen

Wie beurteilen Sie die Auswirkungen folgender aktueller Themen auf Ihr Unternehmen?

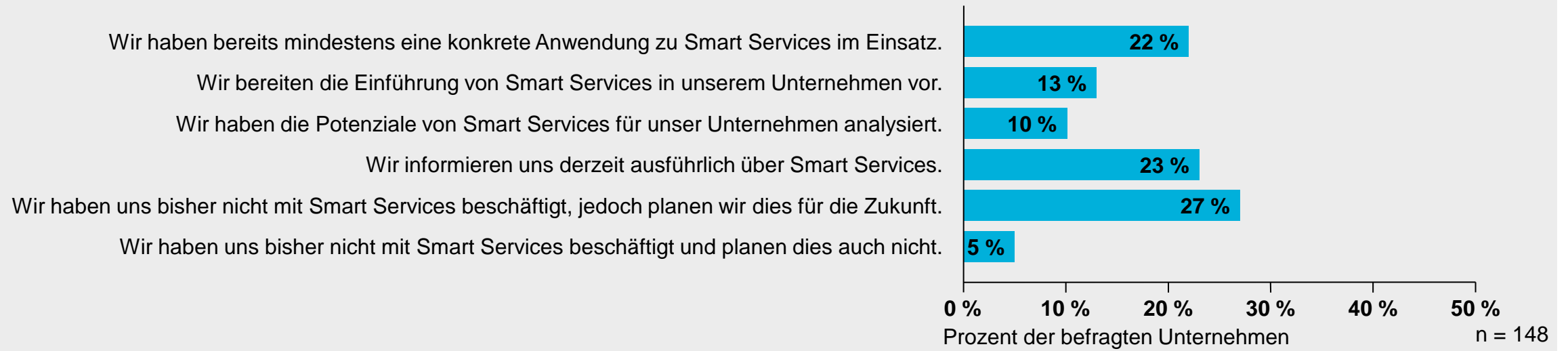




# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Erfahrungen mit Smart Services

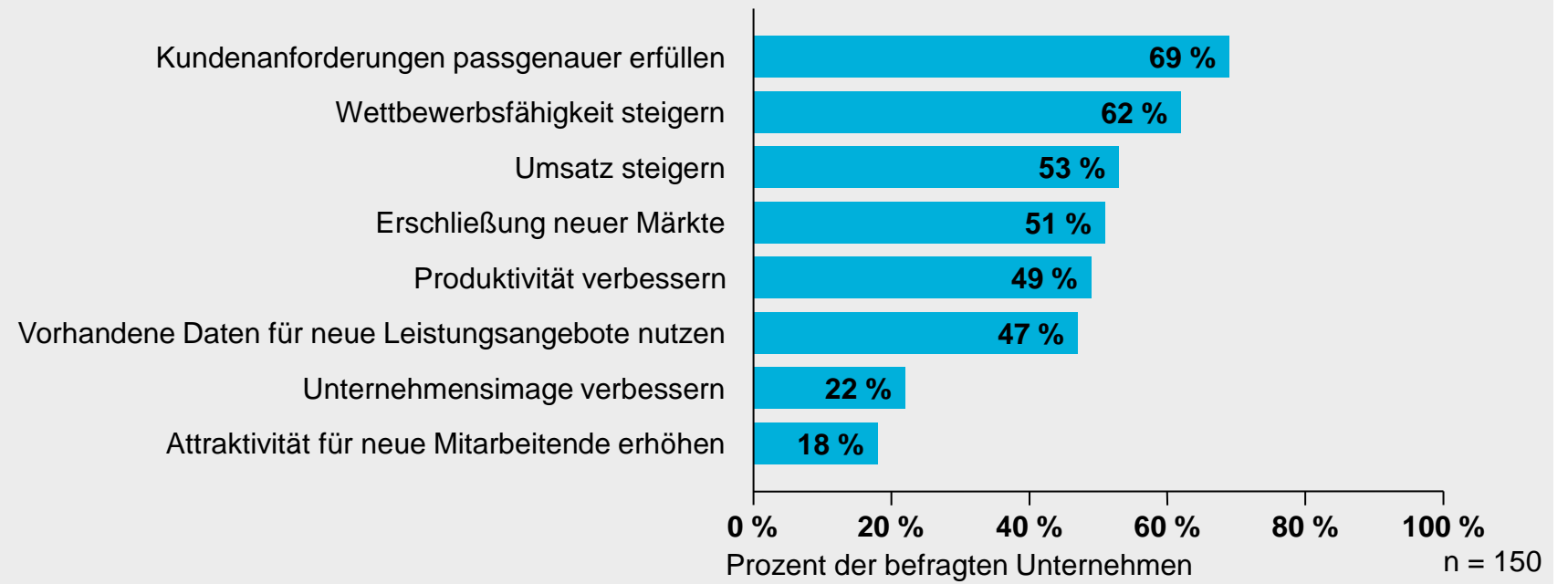
Über welche **Erfahrungen mit Smart Services** verfügt Ihr Unternehmen?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Motivation für Smart Services

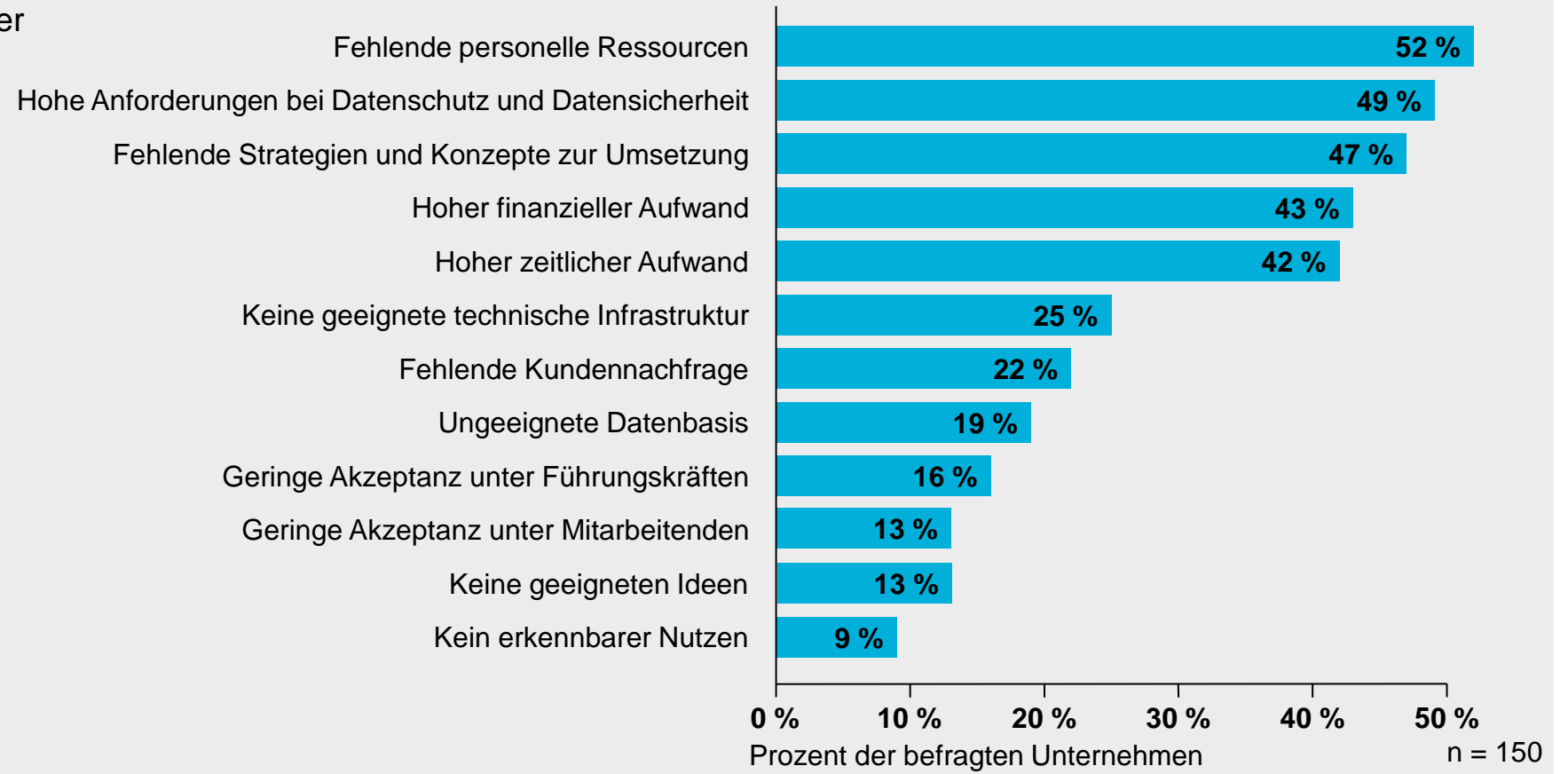
Worin liegt Ihre **Motivation**, sich mit dem Thema Smart Services zu beschäftigen?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Hemmnisse für Smart Services

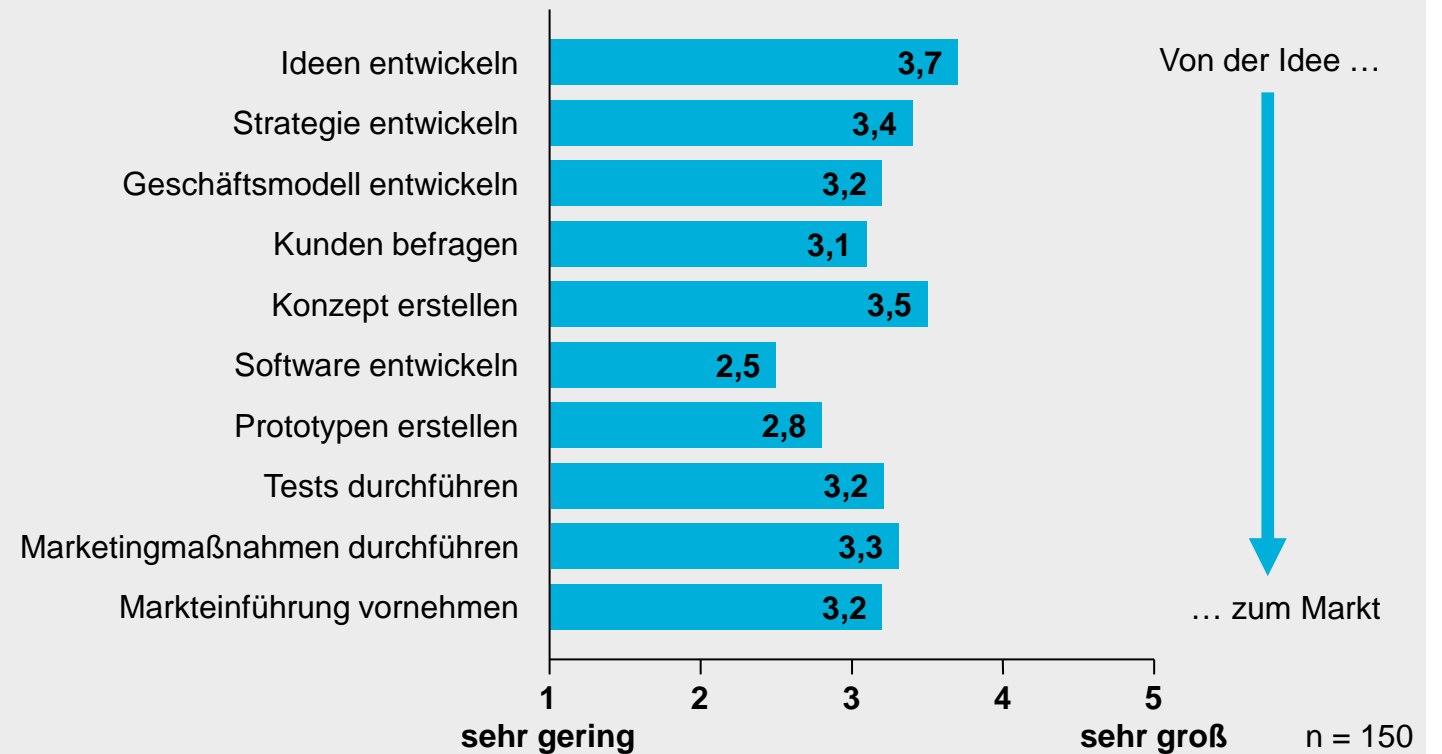
Worin sehen Sie **Hemmnisse** bei der Einführung von Smart Services?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Kompetenzen für die Entwicklung von Smart Services

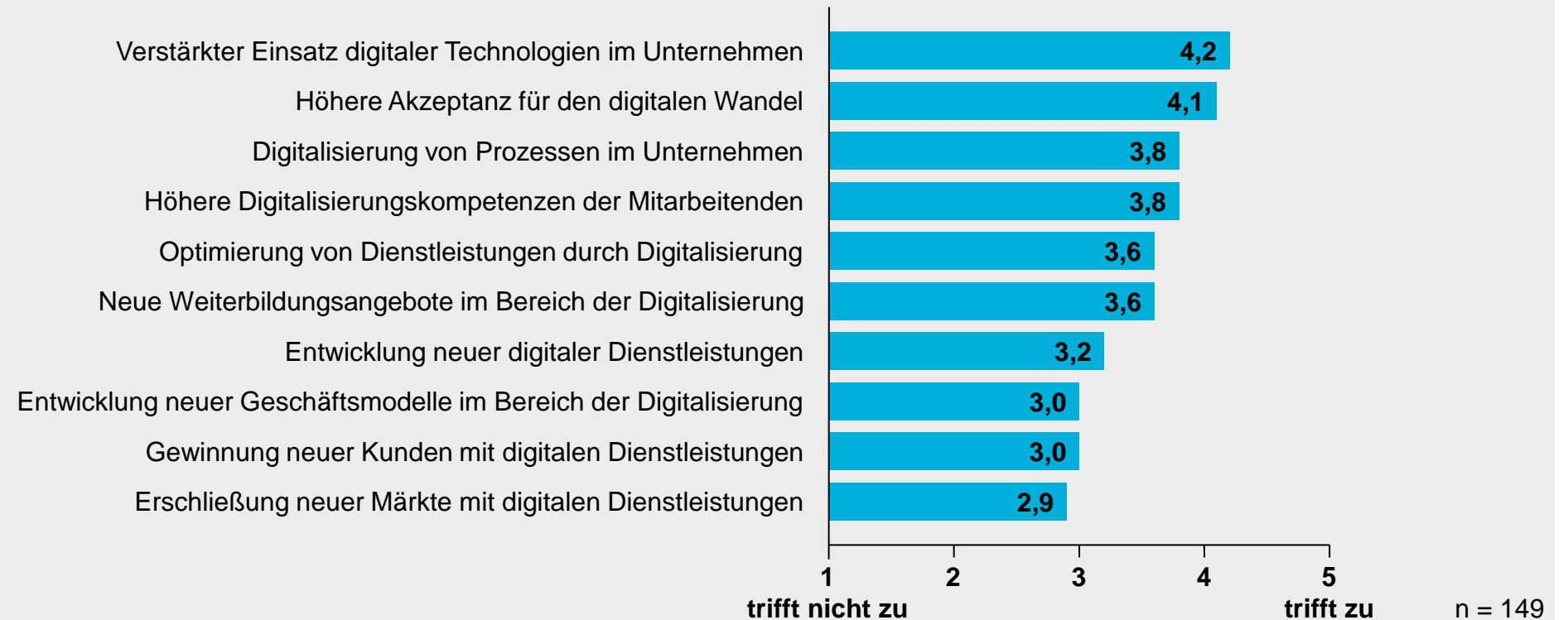
Wie groß sind in Ihrem Unternehmen folgende Kompetenzen zur Entwicklung von Smart Services?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Digitalisierung

Welche Auswirkungen hat die COVID-19-Pandemie auf die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen?



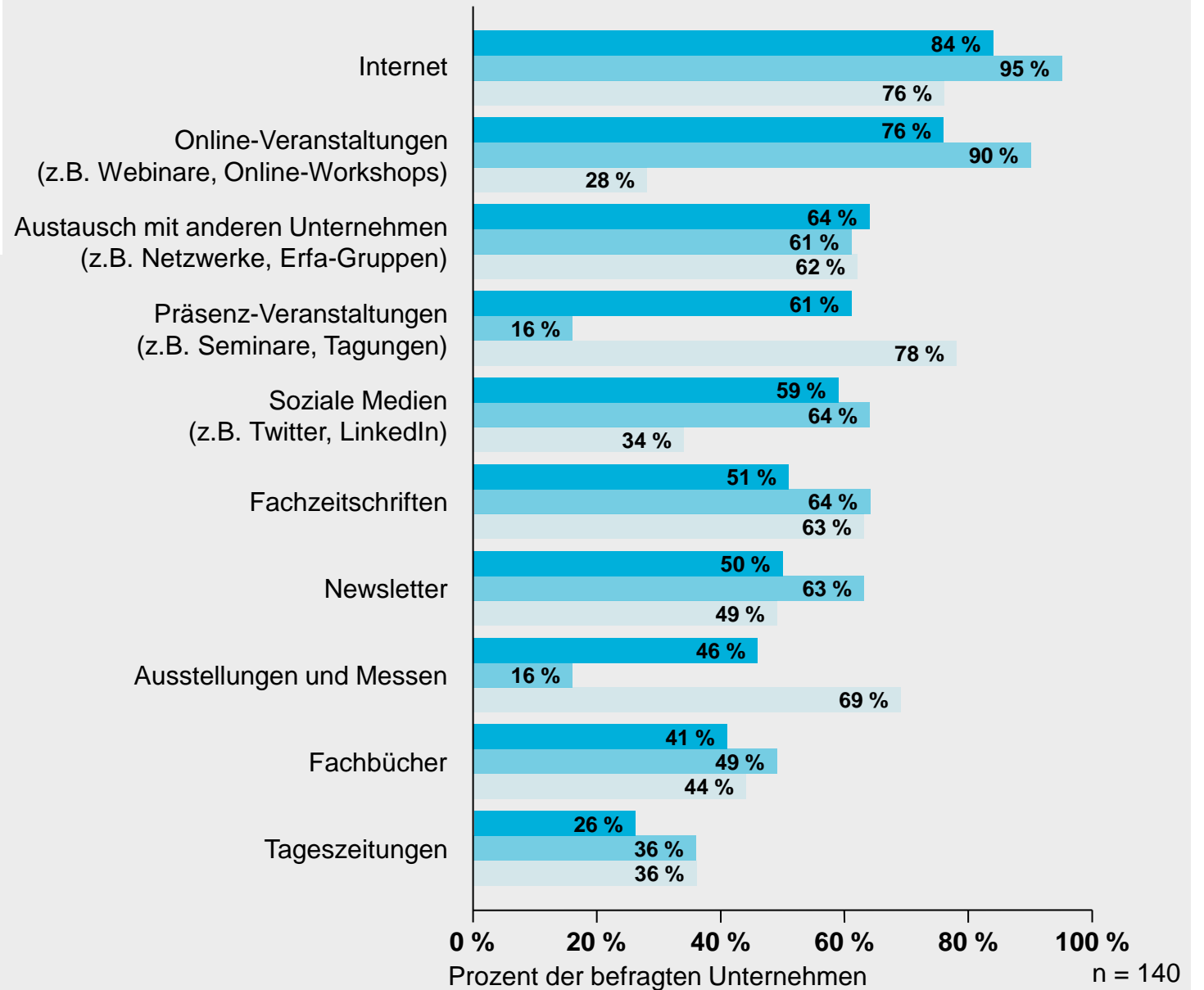
# Smart Services: Mit digital unterstützten Dienstleistungen in die Zukunft

- Untersuchungsdesign
- Digital unterstützte Dienstleistungen
- **Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis**
- Weiterführende Informationen

# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Informationskanäle für neue Themen

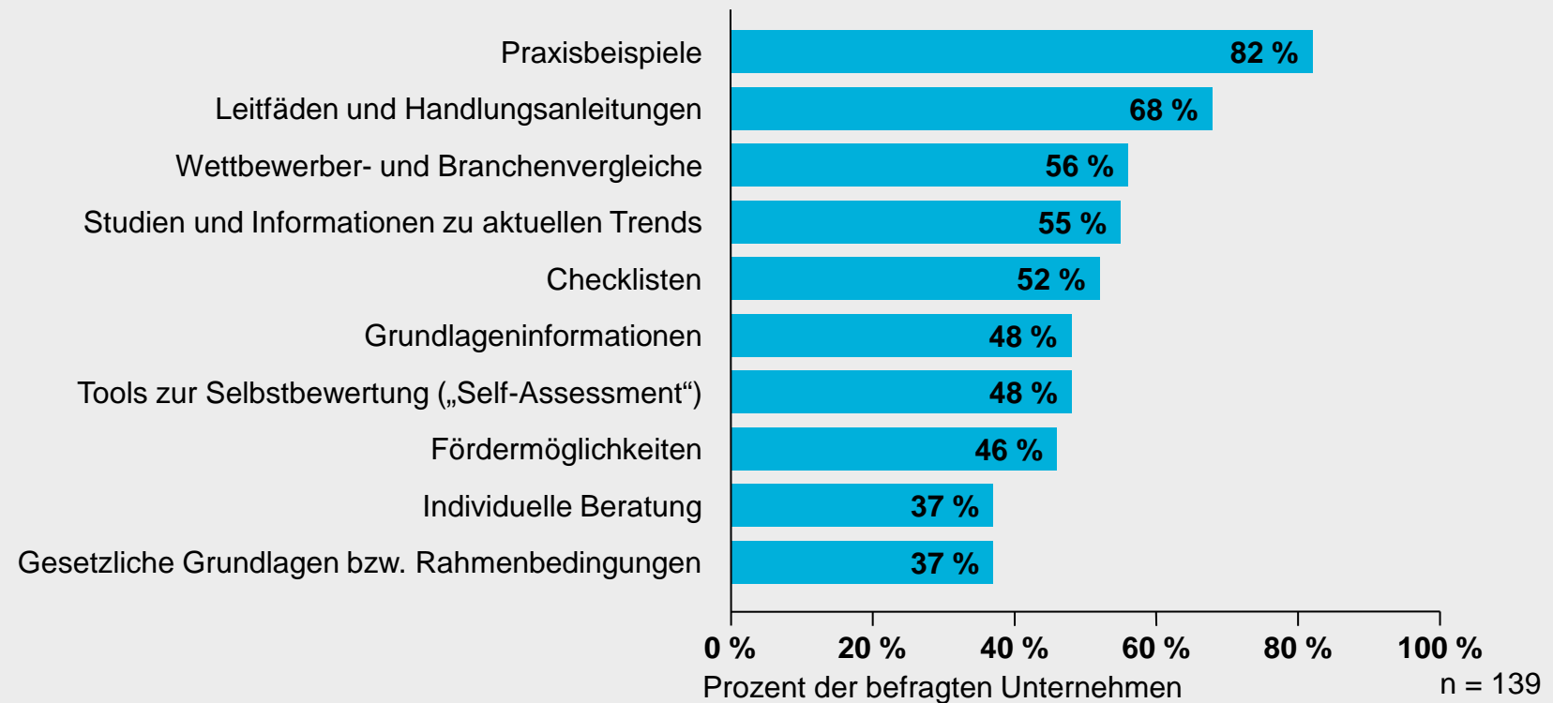
Welche der folgenden Informationskanäle nutz(t)en Sie, um sich über neue Themen zu informieren?



# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Formen der Information zu neuen Themen

Welche **Formen der Information** wünschen Sie sich bei neuen Themen?

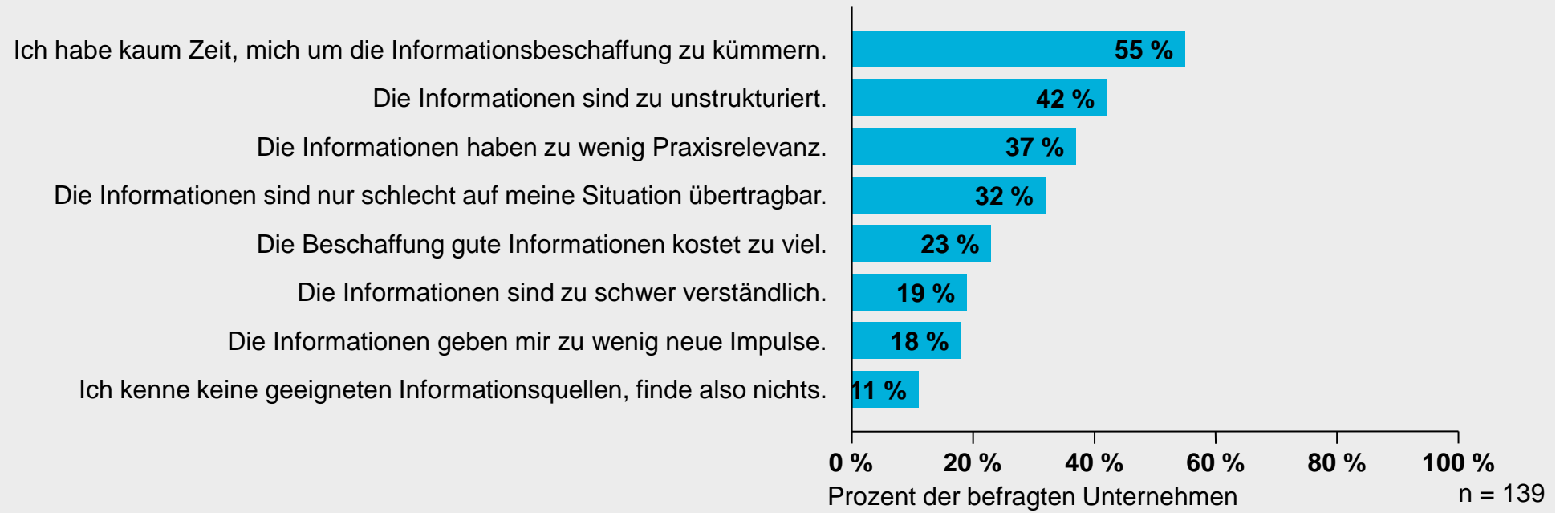




# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Typische Probleme bei der Informationsbeschaffung zu neuen Themen

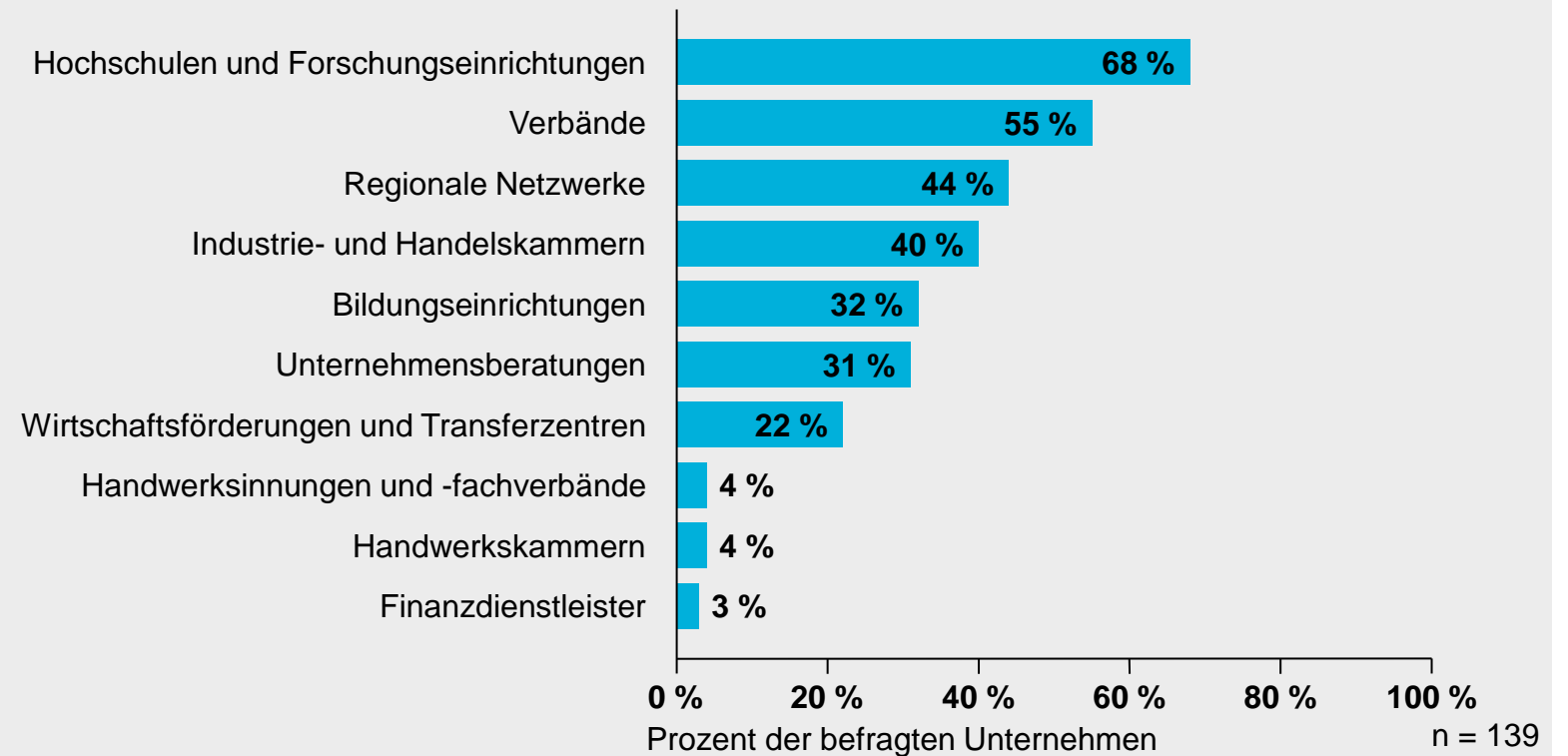
Mit welchen **typischen Problemen** haben Sie es bei der Informationsbeschaffung zu neuen Themen zu tun?



# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Unterstützung bei neuen Themen

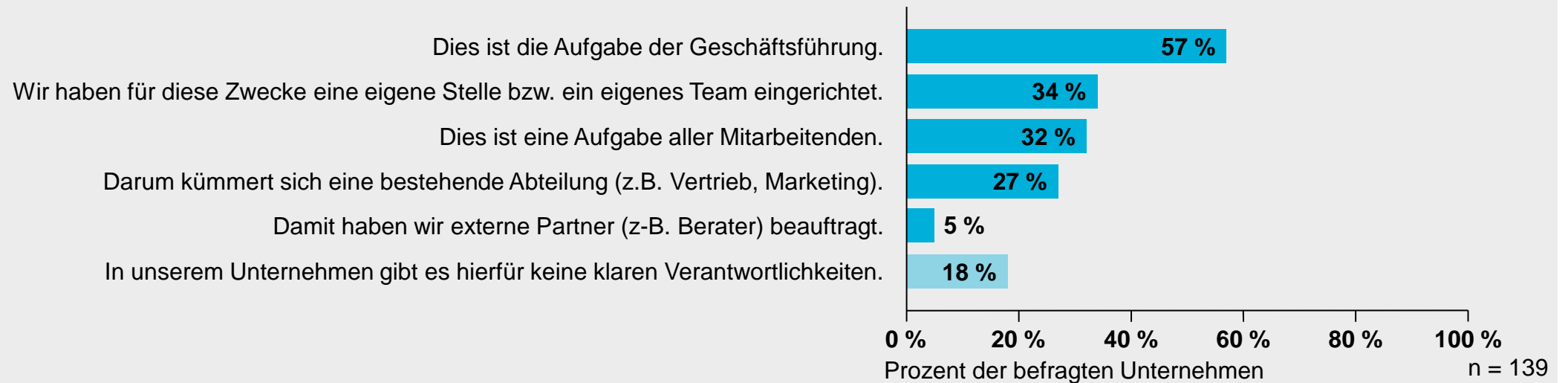
Bei welchen Einrichtungen nehmen Sie **Unterstützung** bei neuen Themen in Anspruch?



# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Verantwortlichkeiten für neue digitale Themen

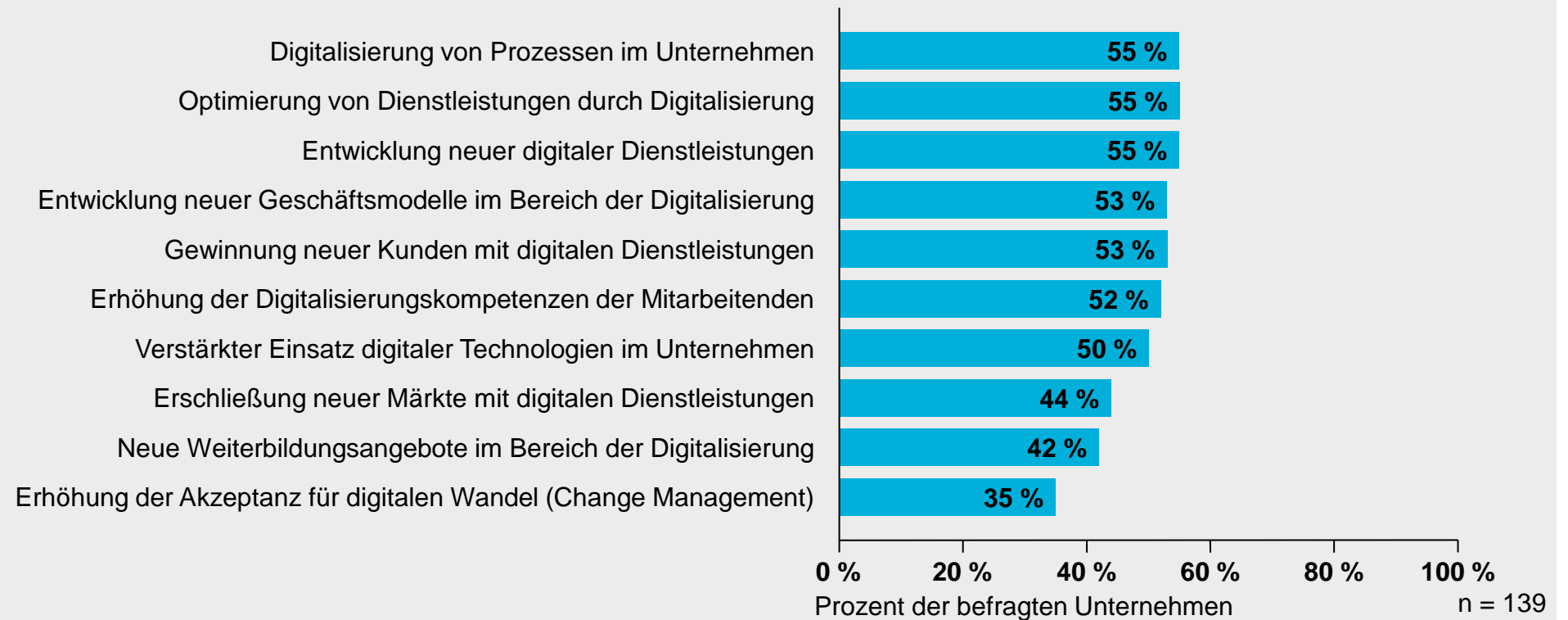
Wer kümmert sich in Ihrem Unternehmen um neue digitale Themen?



# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Unterstützungsbedarf

In welchen Themenfeldern sehen Sie einen **Unterstützungsbedarf** für Ihr Unternehmen?



# Smart Services: Mit digital unterstützten Dienstleistungen in die Zukunft

- Untersuchungsdesign
- Digital unterstützte Dienstleistungen
- Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis
- **Weiterführende Informationen**

# Kompetenzzentrum Smart Services

## Überblick

- Zielsetzung:**  
 Unterstützung kleiner und mittlerer Dienstleistungsanbieter auf dem Weg in eine digitale Zukunft
- Förderung:**  
 Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

- Partner:**



Hochschule Konstanz  
Technik, Wirtschaft und Gestaltung

- Internet:**  
[www.smart-service-bw.de](http://www.smart-service-bw.de)

Digitale Technologien für Dienstleister

Neue Geschäftsmodelle für Dienstleistungen

Entwicklung von Smart Services

Erlebnisräume für Smart Services

Smart Makeathon

Veranstaltungen und Netzwerke

# Kompetenzzentrum Smart Services

## Projektpartner und Kontaktstellen



itb – Institut für Betriebsführung  
*Handwerk*

In Kooperation mit



UNIVERSITÄT  
SIEGEN

**Karlsruhe**

**Heilbronn**

KODIS  
*Handel und Logistik*



**Stuttgart**

Fraunhofer IAO  
*Unternehmensnahe Dienstleistungen*



Hochschule Furtwangen  
*Produktbegleitende und industriennahe Services*

**Furtwangen**



**Konstanz**

Hochschule Konstanz  
*Mobilität, Umwelt und Gesundheit*



# Kompetenzzentrum Smart Services

Kontakt für weitere Informationen zur Studie



**Michaela Friedrich**

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

[michaela.friedrich@iao.fraunhofer.de](mailto:michaela.friedrich@iao.fraunhofer.de)  
Telefon +49 711 970-2219



**Thomas Meiren**

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

[thomas.meiren@iao.fraunhofer.de](mailto:thomas.meiren@iao.fraunhofer.de)  
Telefon +49 711 970-5116



**Christian Schiller**

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

[christian.schiller@iao.fraunhofer.de](mailto:christian.schiller@iao.fraunhofer.de)  
Telefon +49 711 970-2185