
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

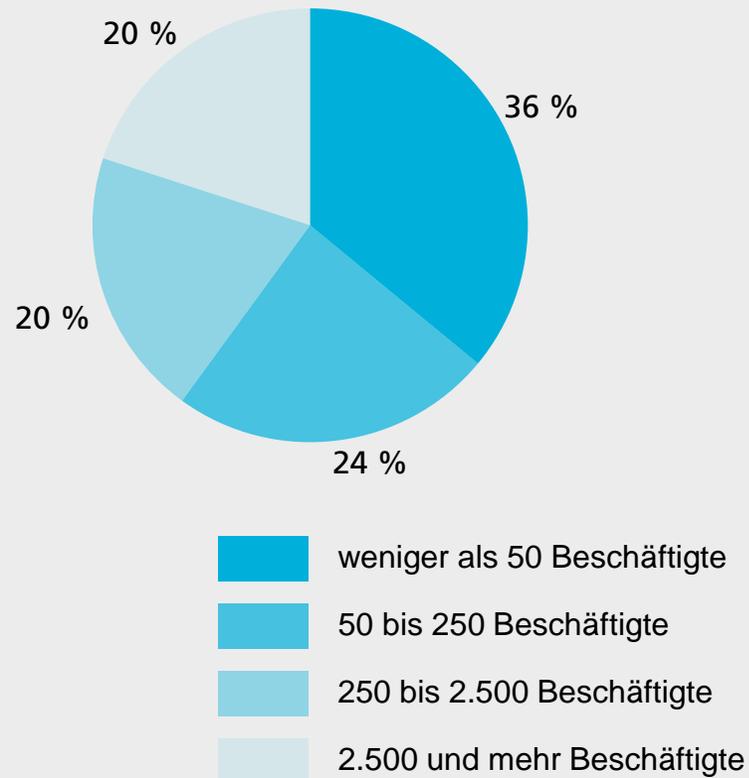
Untersuchungssteckbrief

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

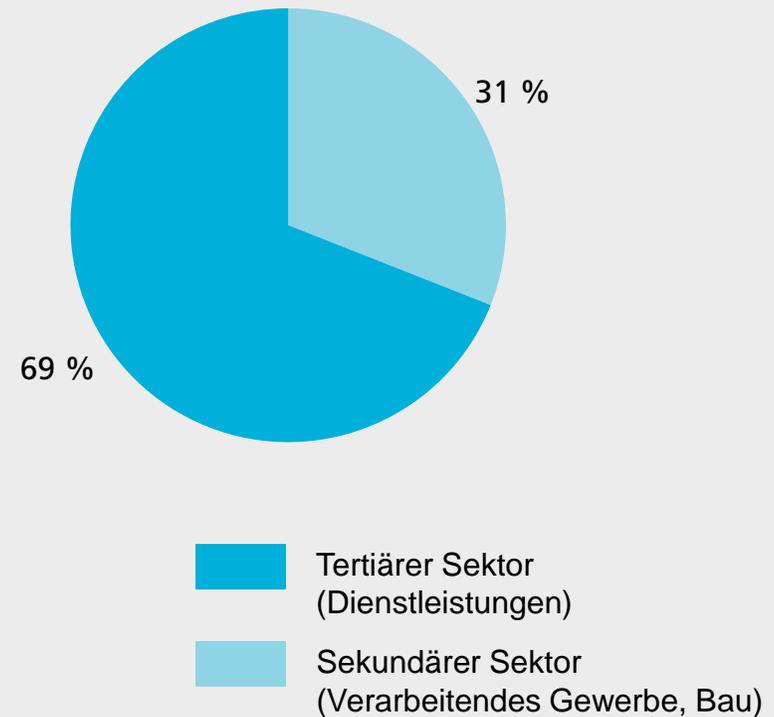


Allgemeine Angaben

Teilnehmende Unternehmen nach Beschäftigtenzahl und Sektoren



n = 132

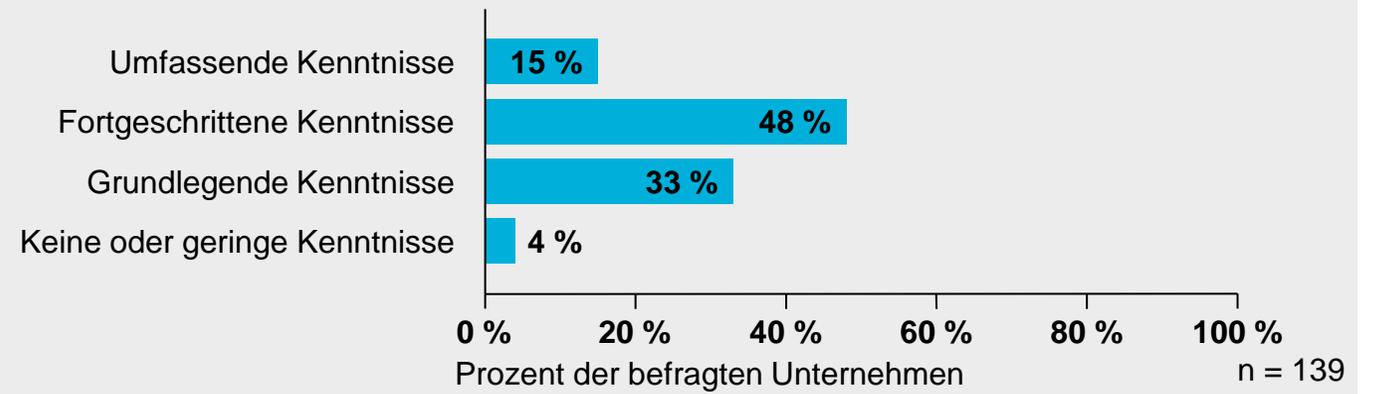


n = 138

Allgemeine Angaben

Vorkenntnisse der Teilnehmenden

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



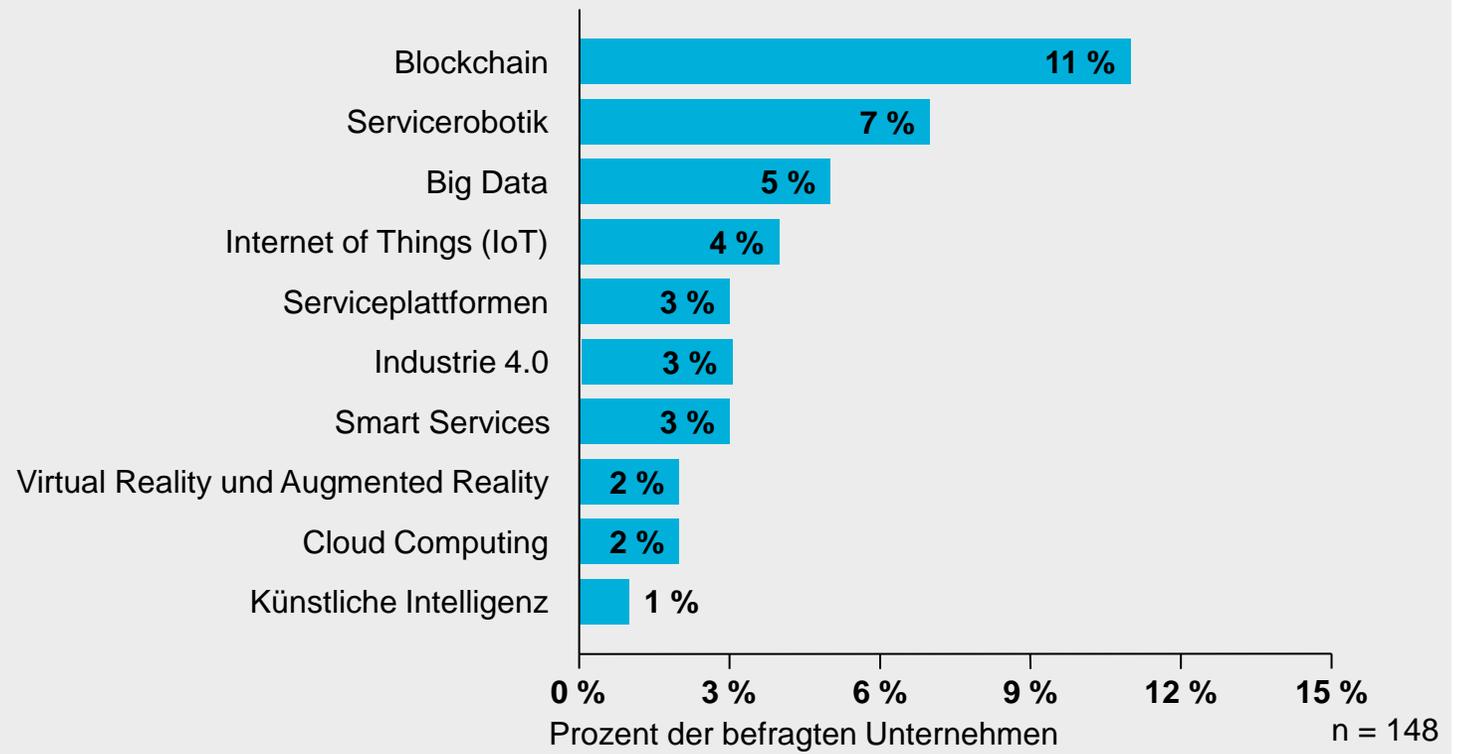
Smart Services: Mit digital unterstützten Dienstleistungen in die Zukunft

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

Digital unterstützte Dienstleistungen

Bekanntheitsgrad aktueller Themen

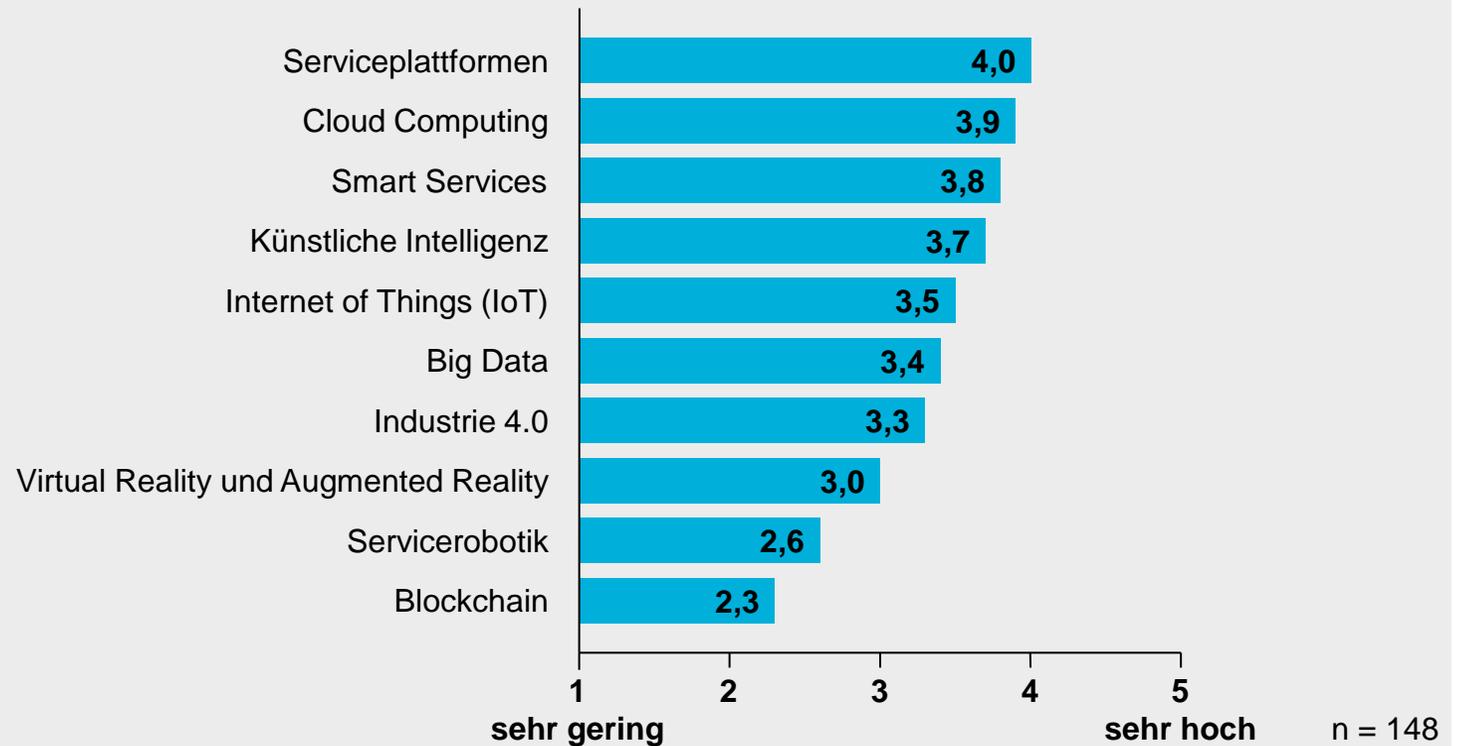
Welche der folgenden **aktuellen Themen** sind Ihnen **nicht bekannt**?



Digital unterstützte Dienstleistungen

Auswirkungen aktueller Themen

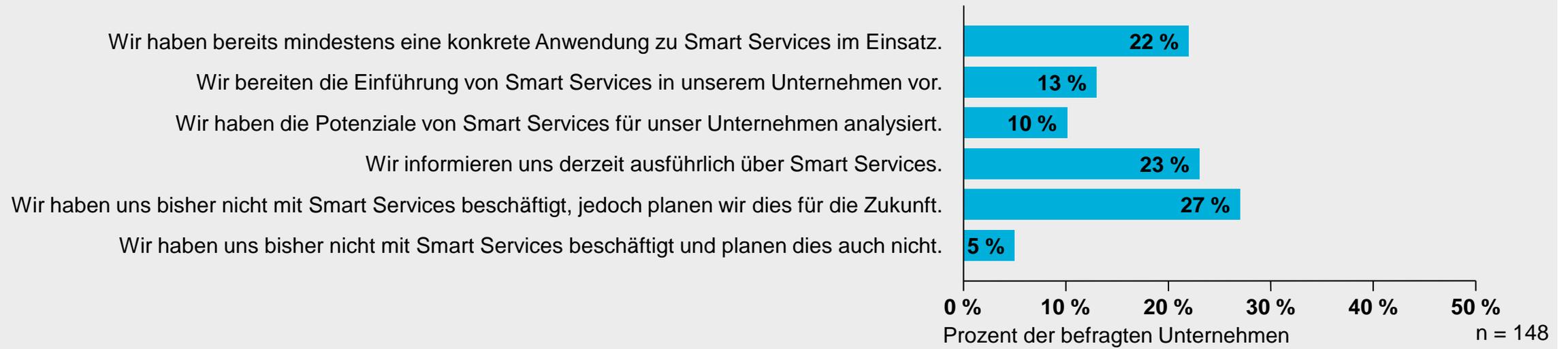
Wie beurteilen Sie die Auswirkungen folgender aktueller Themen auf Ihr Unternehmen?



Digital unterstützte Dienstleistungen

Erfahrungen mit Smart Services

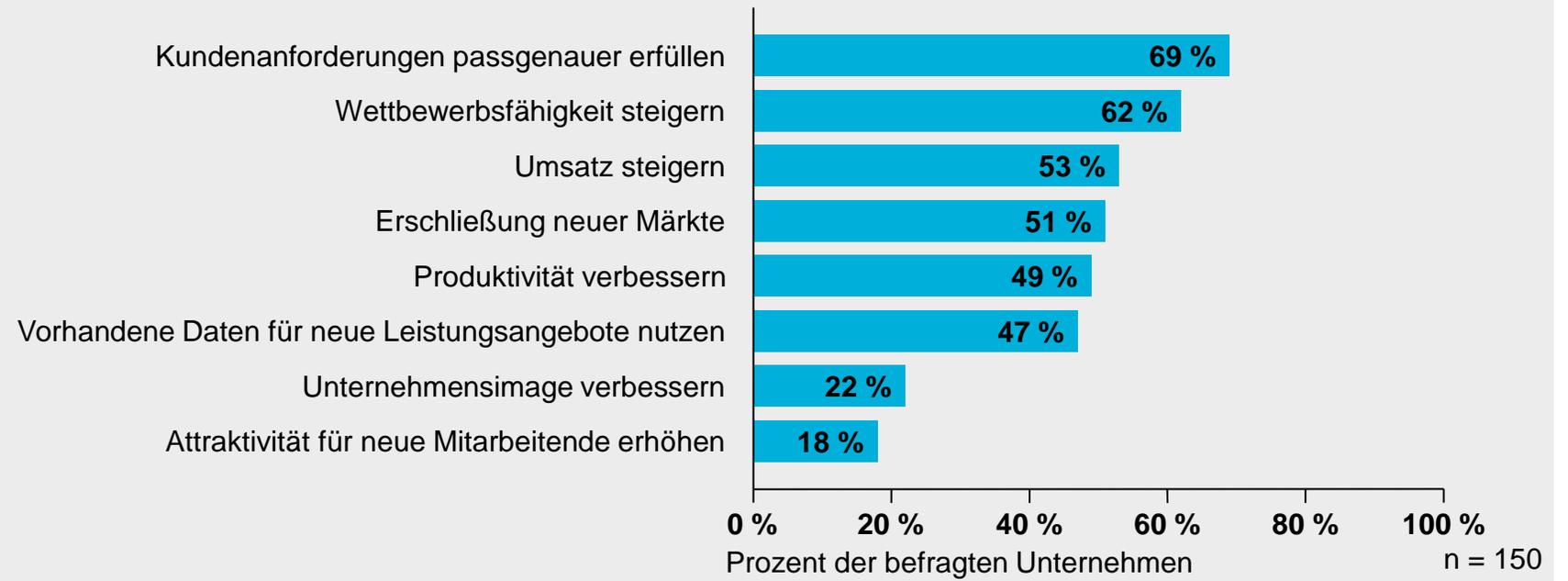
Über welche **Erfahrungen mit Smart Services** verfügt Ihr Unternehmen?



Digital unterstützte Dienstleistungen

Motivation für Smart Services

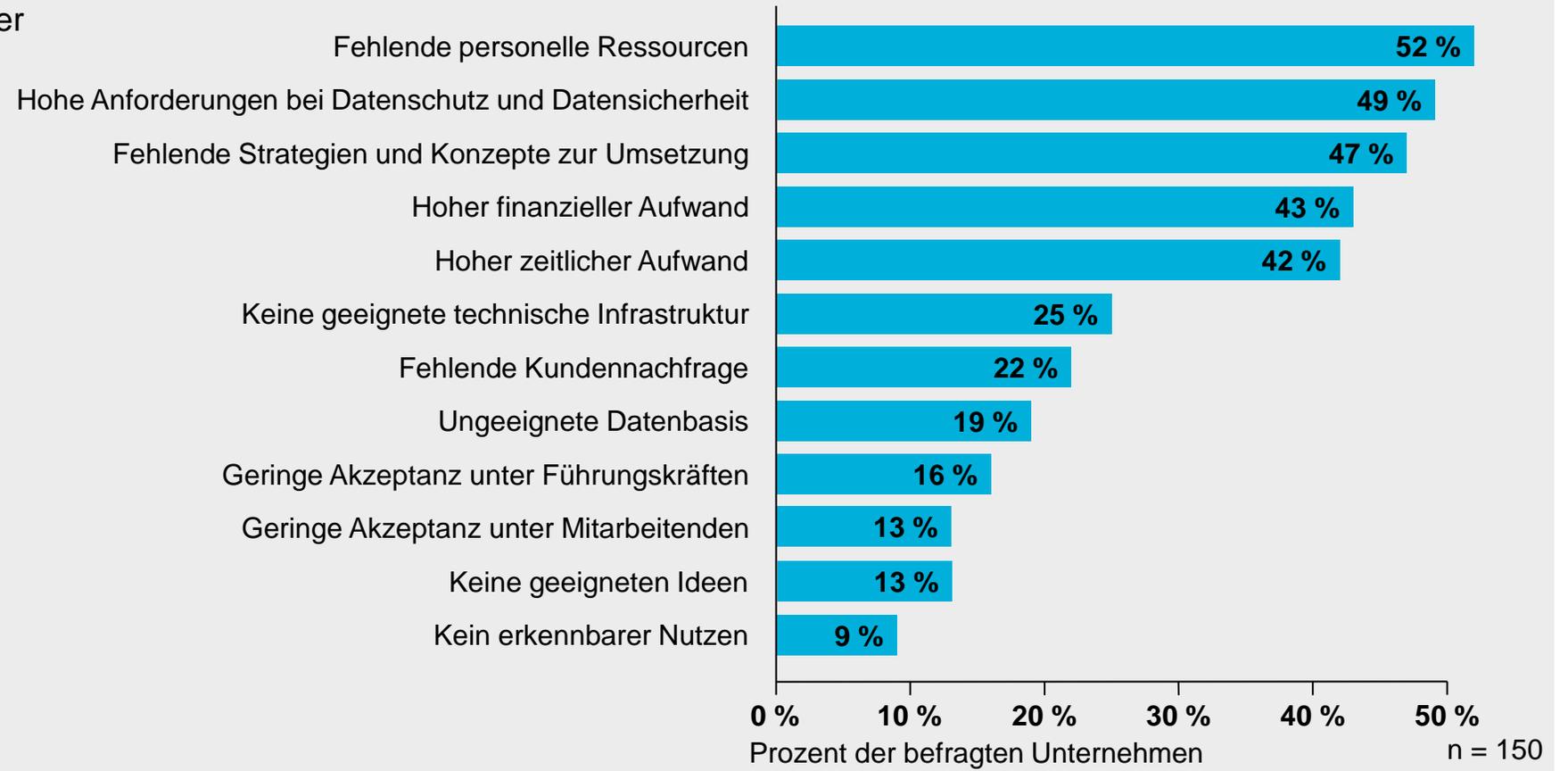
Worin liegt Ihre **Motivation**, sich mit dem Thema Smart Services zu beschäftigen?



Digital unterstützte Dienstleistungen

Hemmnisse für Smart Services

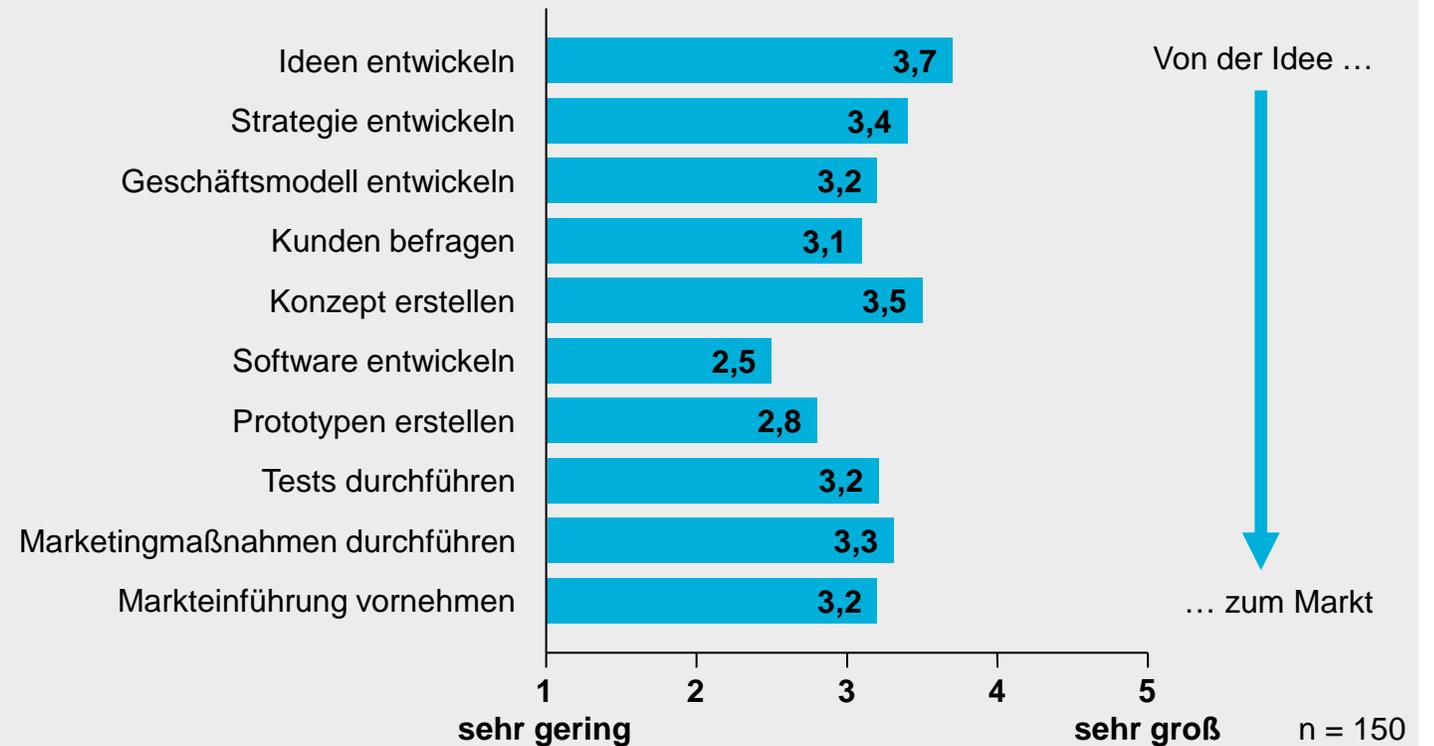
Worin sehen Sie Hemmnisse bei der Einführung von Smart Services?



Digital unterstützte Dienstleistungen

Kompetenzen für die Entwicklung von Smart Services

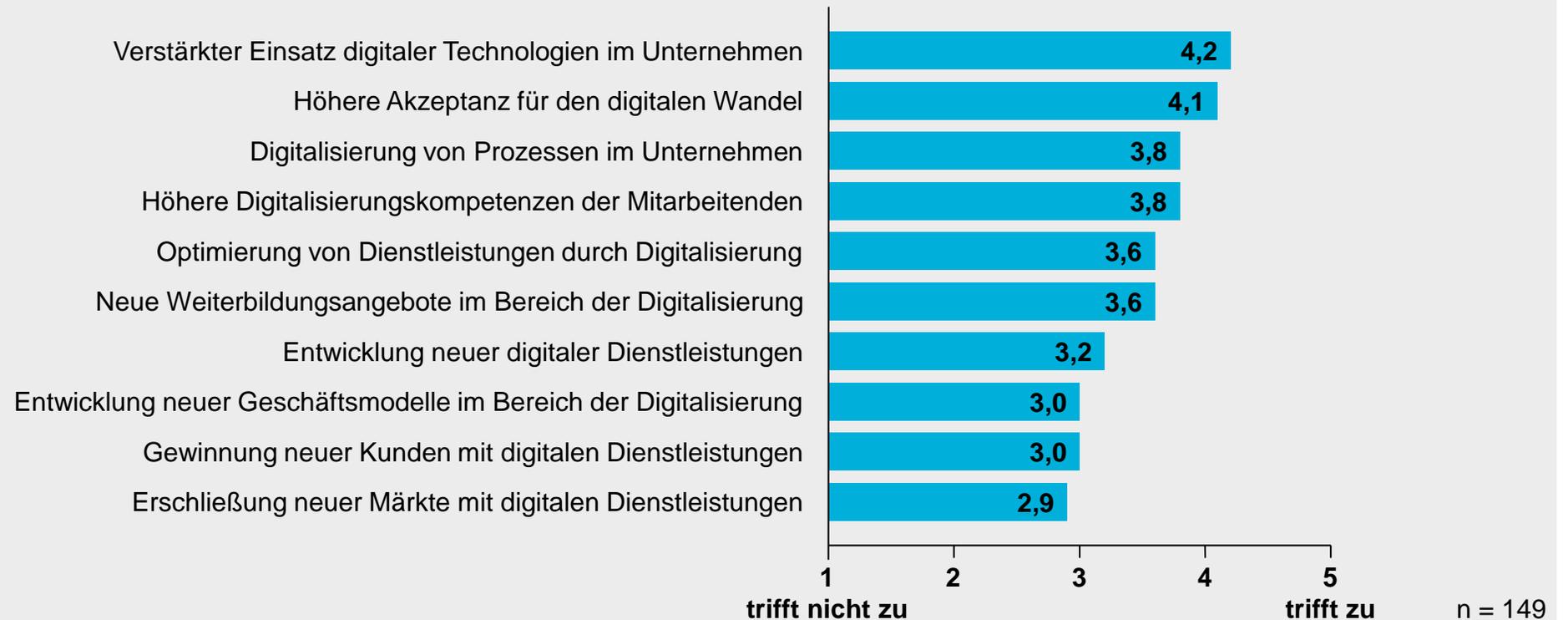
Wie groß sind in Ihrem Unternehmen folgende Kompetenzen zur Entwicklung von Smart Services?



Digital unterstützte Dienstleistungen

Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf die Digitalisierung

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



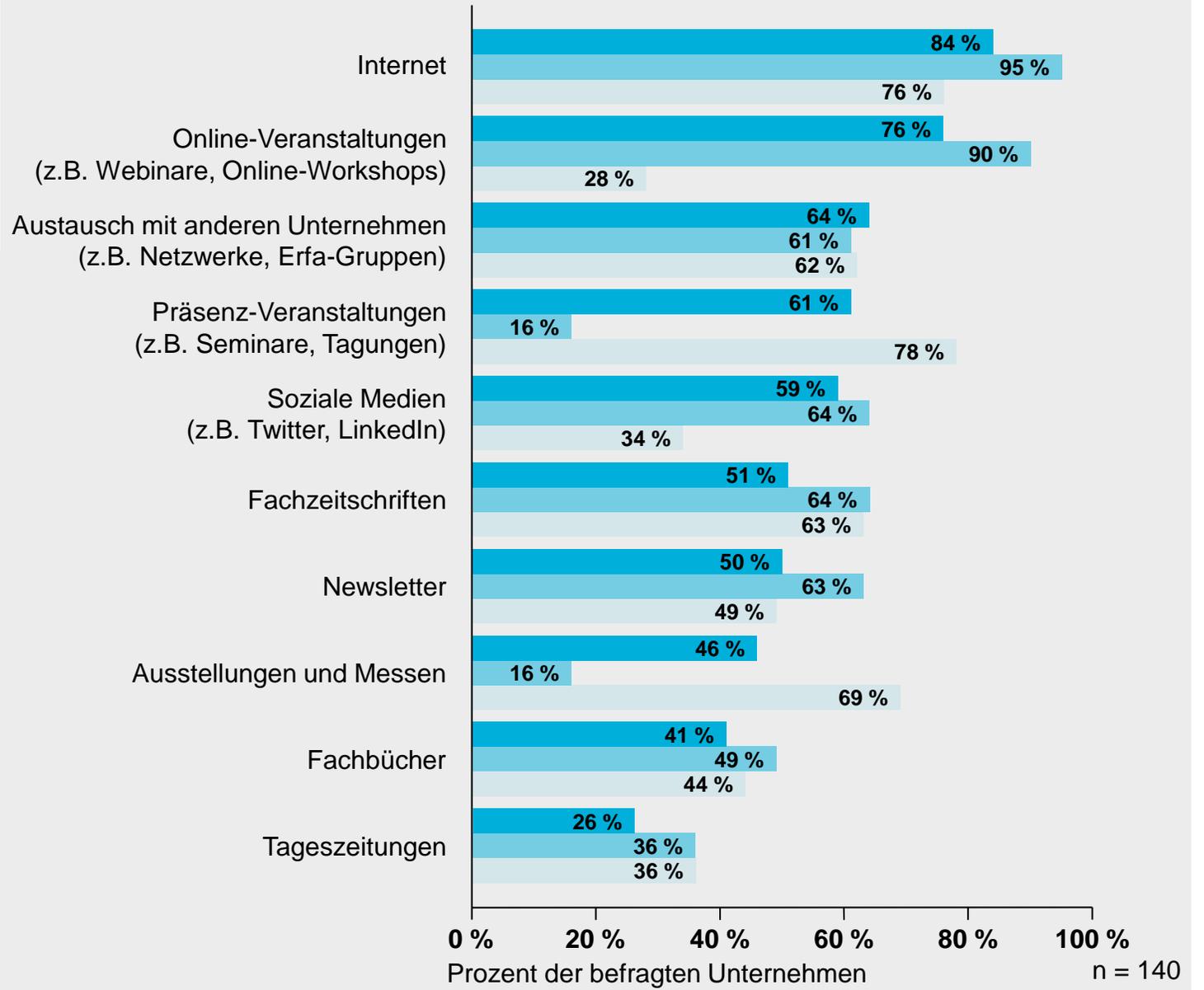
Smart Services: Mit digital unterstützten Dienstleistungen in die Zukunft

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

Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

Informationskanäle für neue Themen

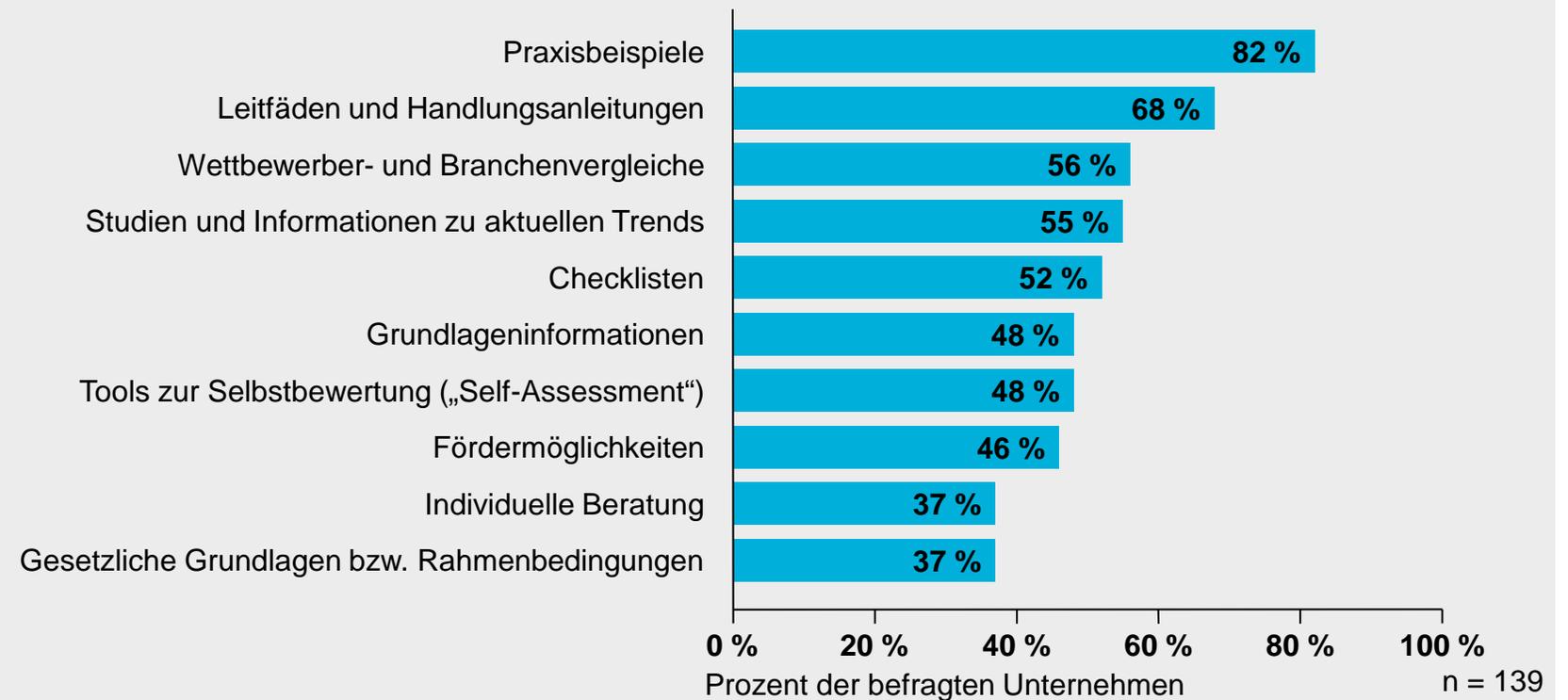
Welche der folgenden Informationskanäle nutz(t)en Sie, um sich über neue Themen zu informieren?



Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

Formen der Information zu neuen Themen

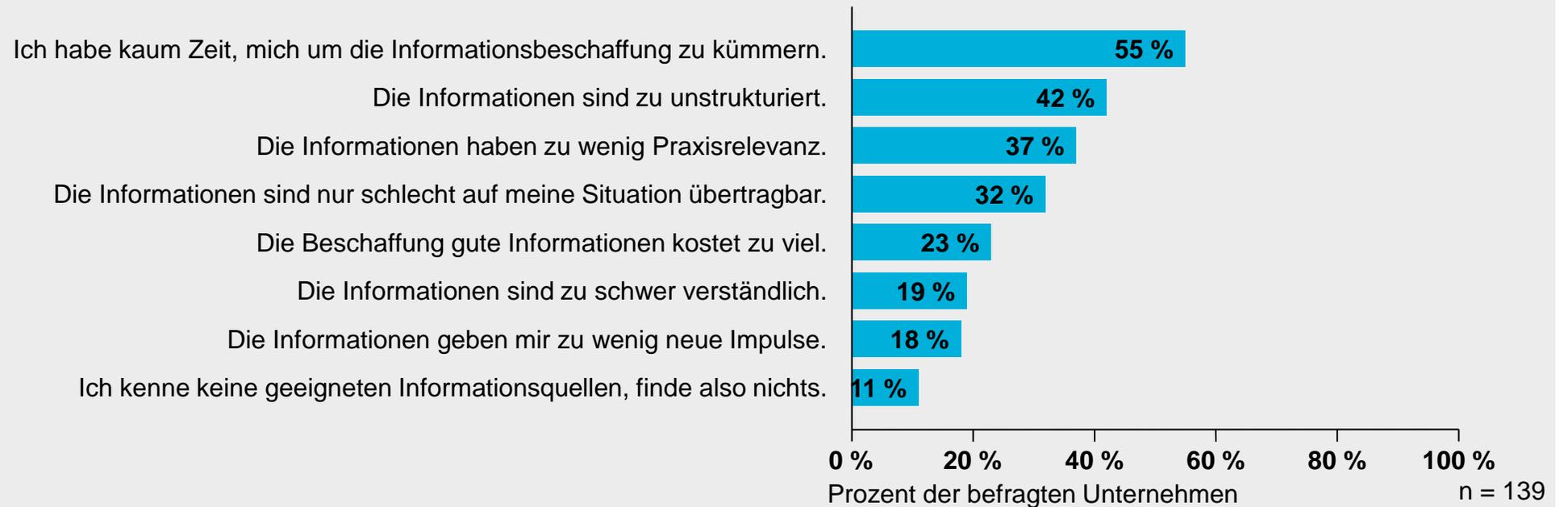
Welche **Formen der Information** wünschen Sie sich bei neuen Themen?



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

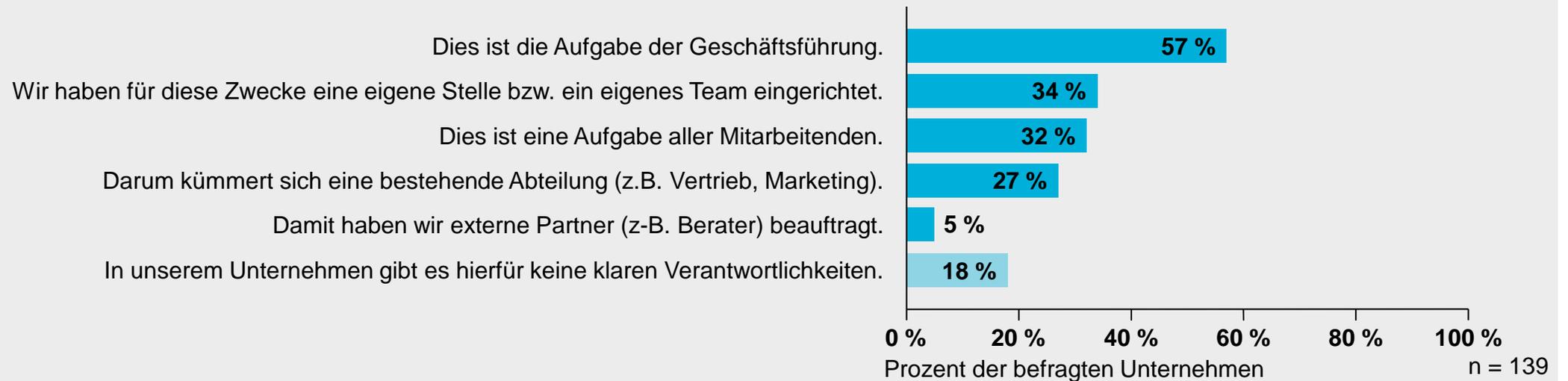
Bei welchen Einrichtungen nehmen Sie **Unterstützung** bei neuen Themen in Anspruch?



Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

Verantwortlichkeiten für neue digitale Themen

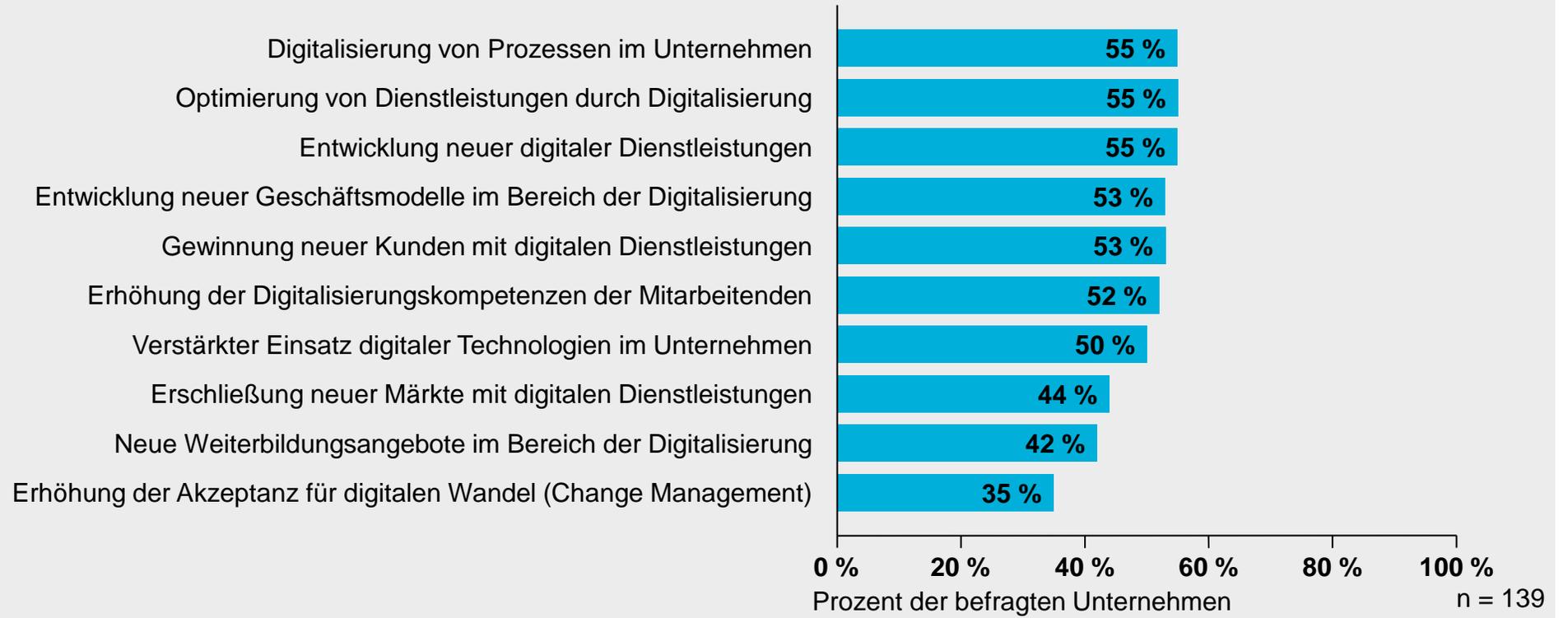
Wer kümmert sich in Ihrem Unternehmen um neue digitale Themen?



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

Digitale Technologien für Dienstleister

Neue Geschäftsmodelle für Dienstleistungen

Entwicklung von Smart Services

Erlebnisräume für Smart Services

Smart Makeathon

Veranstaltungen und Netzwerke

Kompetenzzentrum Smart Services

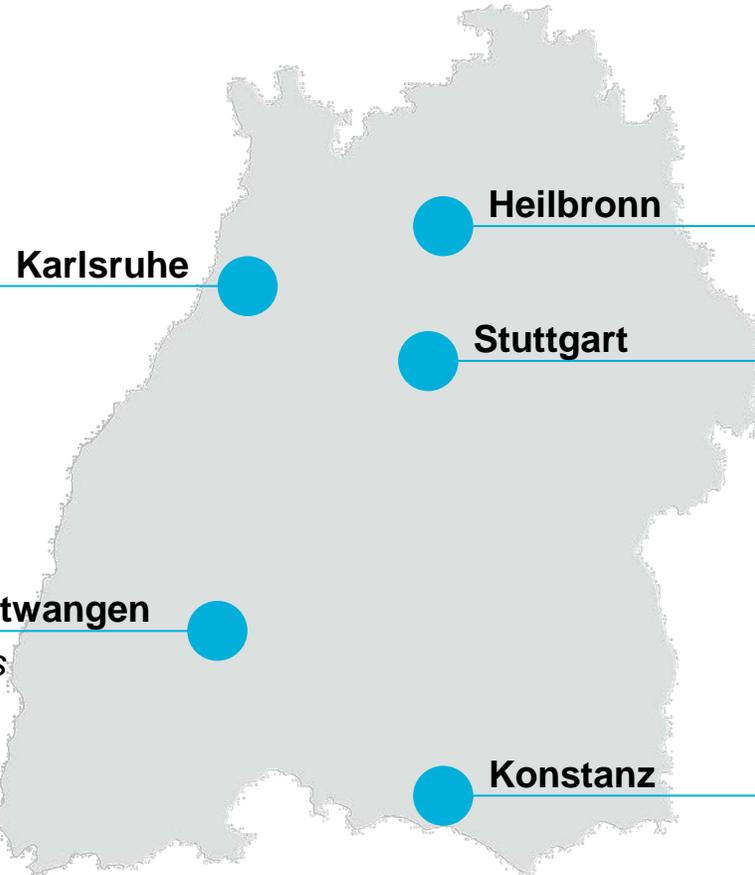
Projektpartner und Kontaktstellen



itb – Institut für Betriebsführung
Handwerk

In Kooperation mit  UNIVERSITÄT
SIEGEN

Hochschule Furtwangen
Produktbegleitende und industriennahe Services



Karlsruhe

Heilbronn

Stuttgart

Furtwangen

Konstanz



KODIS
Handel und Logistik

Fraunhofer IAO
Unternehmensnahe Dienstleistungen



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
Telefon +49 711 970-2219



Thomas Meiren

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

thomas.meiren@iao.fraunhofer.de
Telefon +49 711 970-5116



Christian Schiller

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

christian.schiller@iao.fraunhofer.de
Telefon +49 711 970-2185