
Was sind Smart Services?

Online-Kurs des Kompetenzzentrums Smart Services

Thomas Meiren
Fraunhofer IAO



Kompetenzzentrum Smart Services

Vorstellung

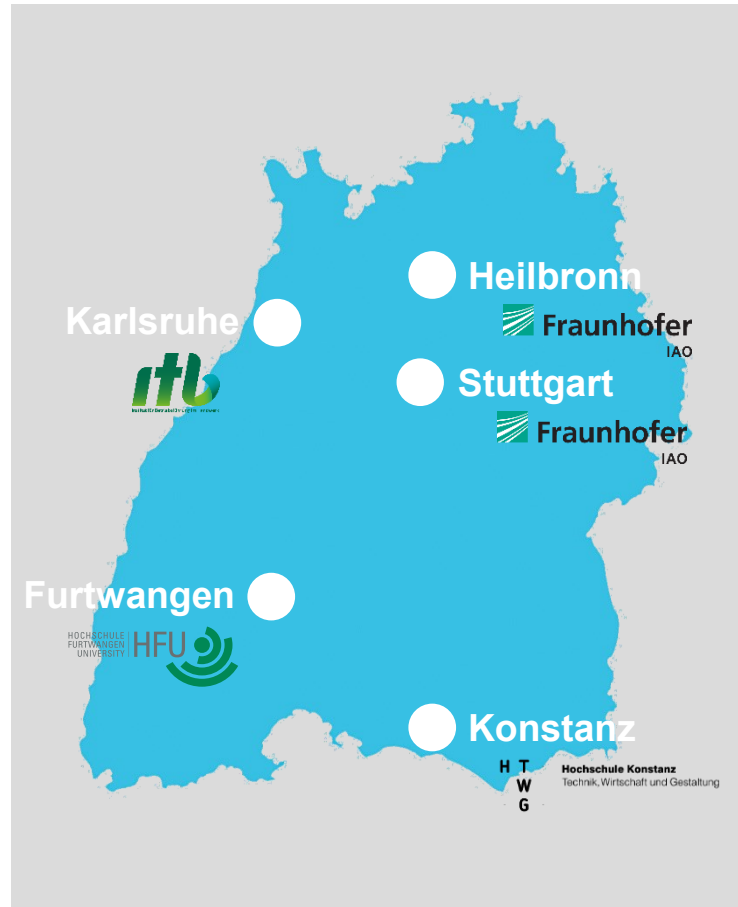
- **Zielsetzung**
Unterstützung kleiner und mittlerer Dienstleistungsanbieter
- **Förderung**
Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

- **Internet**
www.smart-service-bw.de



Digitalisierung

Herausforderung und Chance für Unternehmen

Alter Wein in neuen Schläuchen?

- Informationstechnik ist schon seit Jahrzehnten ein wichtiger Treiber für Innovation und Wandel
- Viele Themen (z.B. Künstliche Intelligenz) sind nicht neu und haben bereits eine lange Historie

Wirklich neu ist:

- Nahezu endlose und günstige Rechenleistung
- Hohe Netzabdeckung (5G, VDSL etc.)
- Volle Datenverfügbarkeit
- Flexible Vernetzung von allem
- Generation Y kommt in Führungspositionen

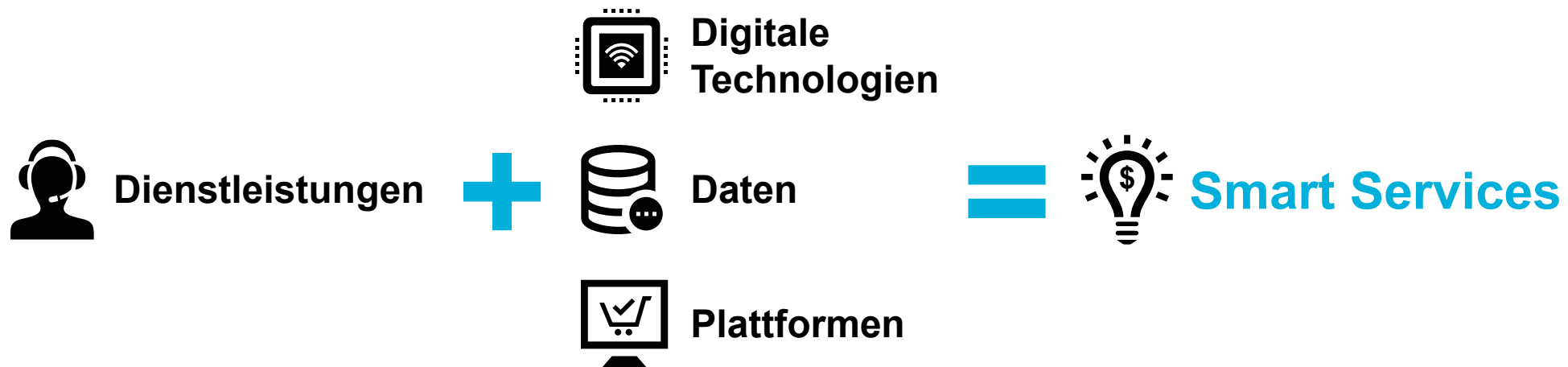
Jedoch:
Der Wandel wird rasanter!



Foto: Ludmilla Parsyak/Fraunhofer IAO

Was sind Smart Services?

Digitalisierung trifft auf Dienstleistungen



Beispiele für digitale Technologien (I)

Niederschwellige Anwendungen



Internet als Dienstleistungsplattform
Nutzung des Internets zur Information, zur Kommunikation und zum Vertrieb



Digitale Endgeräte
Einsatz von Smartphones, Tablets & Co. für effizientere Geschäftsprozesse und Kundenkommunikation



Mobiles/kontaktloses Bezahlen
Nutzung von Smartphones, Wearables (z.B. Smartwatch) oder Bankkarten mit Kontaktlosfunktion für die Bezahlung



Multimedia-Brille
Spezielle Brille zum Anzeigen von digitalen Inhalten wie Videos, Bildern und Texten, ggf. auch netzfähig.

Beispiele für digitale Technologien (II)

Komplexe Anwendungen



Sensoren

Messen physikalischer oder chemischer Eigenschaften (z.B. von Maschinen, von Menschen) und Weitergabe als Daten



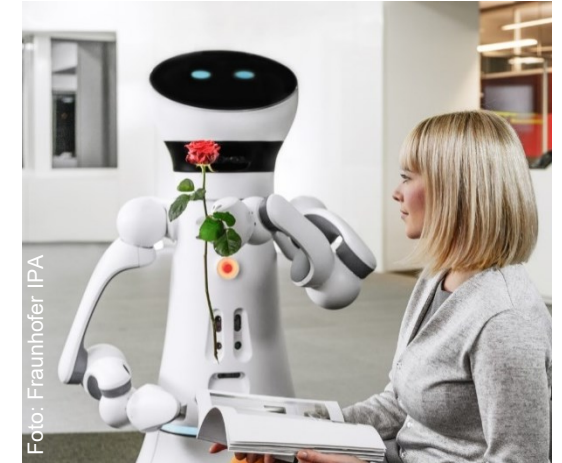
Künstliche Intelligenz

Erledigen von Aufgaben, die zuvor menschliche Intelligenz erforderten, sowie Lernen aus Erfahrungen und geleisteter Arbeit



Virtuelle Realität

Computergenerierte Umgebung, mit der man mit Hilfe von speziellen Brillen oder Räumen interagieren kann



Service-Roboter

Übernahme von einfachen Aufgaben im direkten Kontakt mit Kunden (z.B. Informieren, Transportieren)

Von der digitalen Technologie zum Smart Service

Kommerzialisierung durch Dienstleistungen

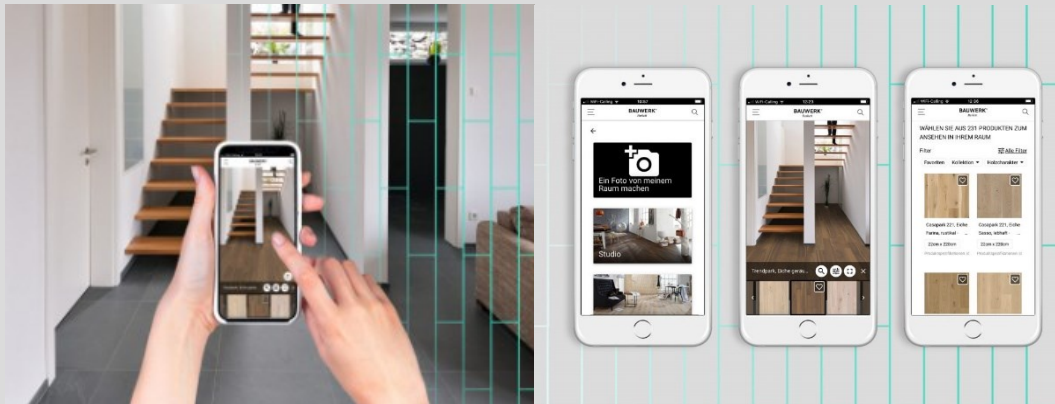
Erst durch die Schaffung eines konkreten Kundennutzens
wird aus einer digitalen Technologie ein Smart Service!

Praxisbeispiele für Smart Services (I)

Neue digitale Technologien verändern Dienstleistungen

Parkett Elsässer Parkett-Konfigurator

Visualisierung verschiedener Varianten für Parkettböden in den eigenen Räumlichkeiten



Fotos: www.parket-elsaesser.de

smart roof solutions GmbH Sensorgestützte Überwachung von Dächern

Durch den Einsatz innovativer Dach-Monitoringsysteme werden Probleme erkannt, bevor größere Schäden entstehen.



Fotos: www.smart-roof-solutions.de

Der RoofWatcher auf einen Blick

Der RoofWatcher ist eine innovative Sensormontage, die eine permanente Zustandsüberwachung des Feuchtegehalts im Dachschichtenaufbau aus der Ferne ermöglicht.



Praxisbeispiele für Smart Services (II)

Neue digitale Technologien verändern Dienstleistungen

Vietz Frischemarkt Augmented Reality im Supermarkt

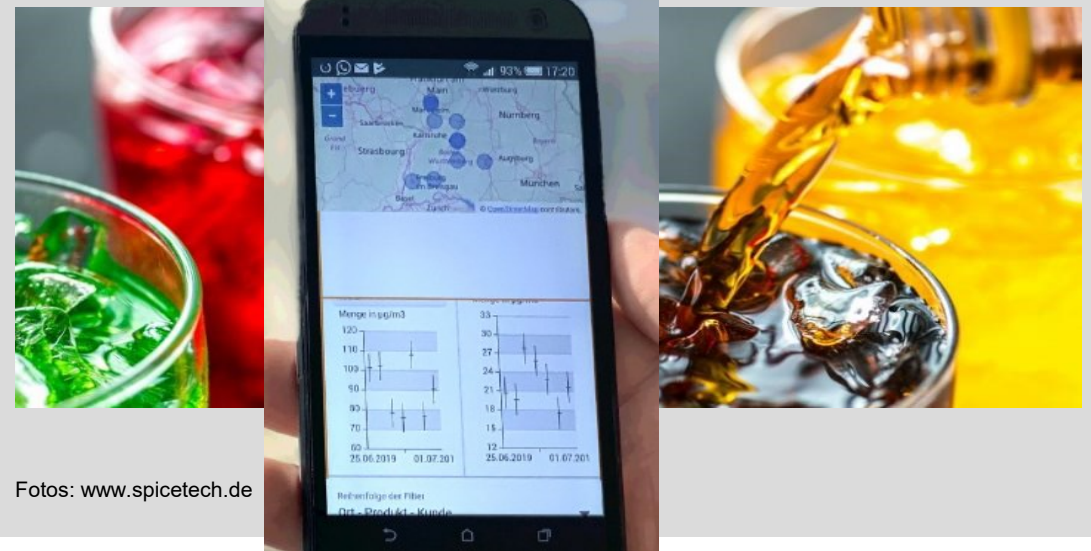
Mit Hilfe von Augmented Reality unterstützt eine App die Kunden beim Auffinden einzelner Waren



Foto: V3Z GmbH

Spicetech GmbH KI-gestützte Absatzprognose von Lebensmitteln

Mit der Software PREDECY lässt sich der Absatz ausgewählter Lebensmittel prognostizieren und die Wegwerfquote reduzieren



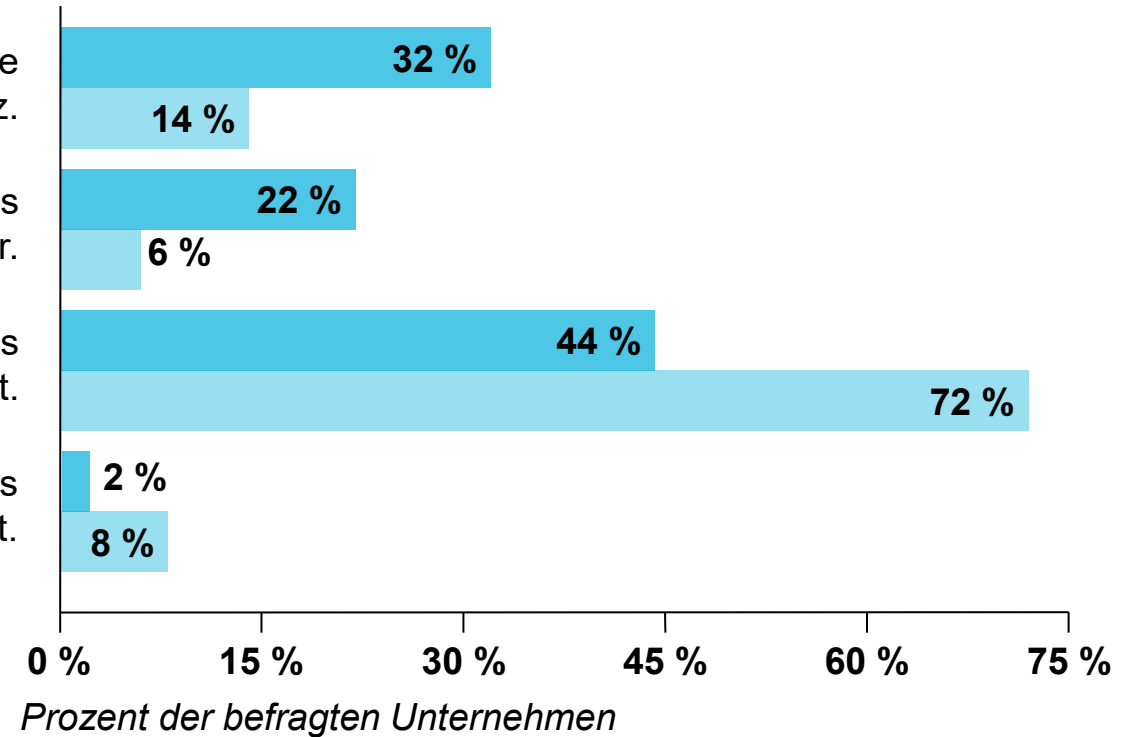
Fotos: www.spicetech.de


Verbreitung von Smart Services in der Praxis


Kleine und mittlere Unternehmen hinken hinterher



- Wir haben bereits mindestens eine konkrete Anwendung zu Smart Services im Einsatz.
- Wir bereiten die Einführung von Smart Services in unserem Unternehmen vor.
- Wir analysieren und planen Smart Services für die Zukunft.
- Wir haben uns bisher nicht mit Smart Services beschäftigt und planen dies auch nicht.



 *Großunternehmen*

 *Kleine und mittlere Unternehmen*

Umsetzung von Smart Services in kleinen und mittleren Unternehmen

Empfehlungen

(Kunden-) Bedarf klären

Kompetenzen aufbauen

Kooperationen nutzen

Externe Unterstützung einbinden



Foto: Ludmilla Parsyak/Fraunhofer IAO

Smart Services

Weiterführende Informationen



eBook „Smart Services – Mit digitalen Dienstleistungen in die Zukunft“

www.smart-service-bw.de/ebook/

Kontakt für weitere Informationen

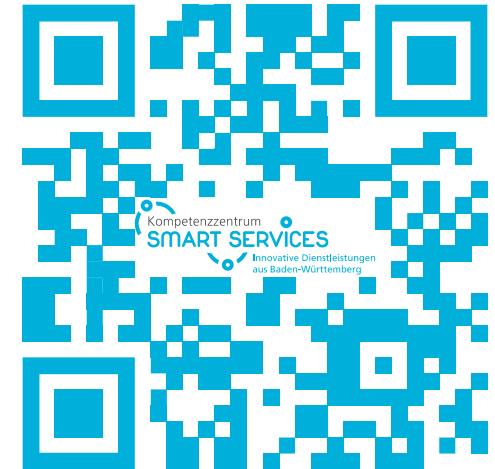


THOMAS MEIREN
Leiter Service Engineering

Fraunhofer IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

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

www.iao.fraunhofer.de
www.smart-service-bw.de



Newsletter des Kompetenzzentrum Smart Services
<https://smart-service-bw.de/newsletter/>