

---

# Was sind Green Services?

## Online-Kurs des Kompetenzzentrums Smart Services

Fraunhofer IAO



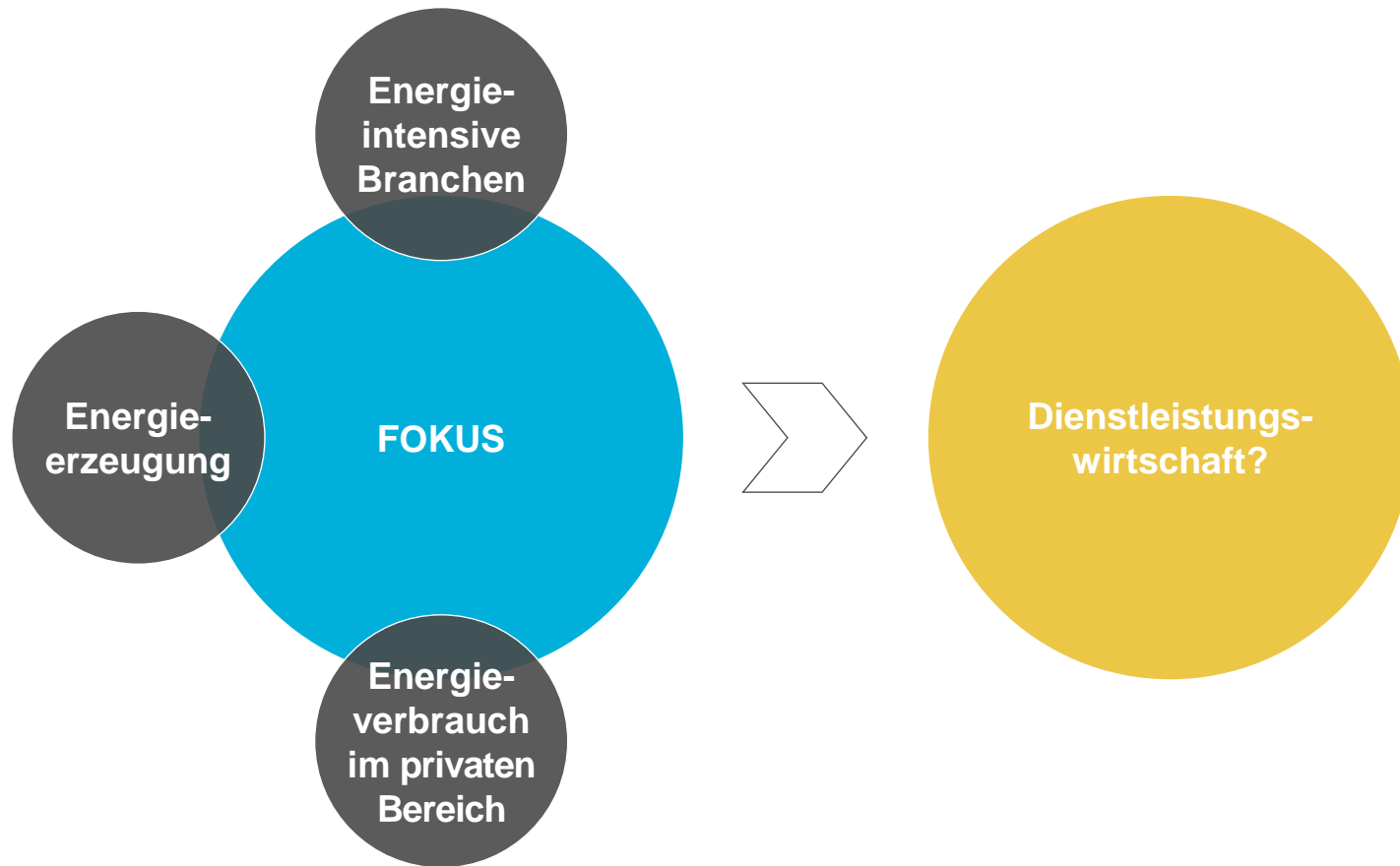
---

Avatar und Tonspur des Videos wurden mit Künstlicher Intelligenz generiert und mit Hilfe der Software Synthesia erstellt. Die präsentierten Inhalte stammen aus wissenschaftlichen Arbeiten des Fraunhofer IAO.



# Ökologische Nachhaltigkeit in der Dienstleistungswirtschaft

## Schwerpunkte der öffentlichen Diskussion



# Ökologische Nachhaltigkeit in der Dienstleistungswirtschaft

## Herausforderungen

1

### **Wirtschaftlichkeit:**

Vorbehalte, inwieweit sich Investitionen in ökonomische Nachhaltigkeit wirtschaftlich rechnen

2

### **Greenwashing:**

Öffentlichkeitswirksamkeit steht im Vordergrund, echte Maßnahmen fehlen häufig

3

### **Systemansatz:**

Einzelaspekte (e.g. grüner Strom, Elektrofahrzeuge) anstelle eines gesamtheitlichen Ansatzes

4

### **Umsetzbarkeit:**

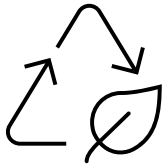
Kriteriensysteme, Methoden und Tools fehlen bzw. sind nicht auf Dienstleistungen übertragbar

Quelle: Ergebnisse eines Expertenworkshops  
(Kompetenzzentrum Smart Services)

# Was sind Green Services?

## Ausprägungen

Dienstleistungen, die speziell darauf ausgerichtet sind, die Umweltauswirkungen von Unternehmen zu reduzieren.



Steigerung der ökologischen Nachhaltigkeit von Dienstleistungen bzw. Dienstleistungsunternehmen („Nachhaltigkeit für Dienstleistungen“)

Beispiel: Papierreduzierte Services



Anbieten von Dienstleistungen zur Steigerung der ökologischen Nachhaltigkeit auf Seiten der Kunden („Nachhaltigkeit durch Dienstleistungen“)

Beispiel: Sharing-Angebote

# Ökologische Nachhaltigkeit in der Dienstleistungswirtschaft

## Ansatzpunkte für Green Services

Dienstleistungen bieten vielfältige Potenziale, um die Nachhaltigkeit von Wirtschaftssystemen zu verbessern.



**„Reducing“**  
Reduzierung des Ressourcenverbrauchs



**„Recirculating“**  
Weiternutzung von Ressourcen



**„Recycling“**  
Wiederverwendung von Ressourcen



**„Redistributing“**  
Zur-Verfügung-stellen von ungenutzten Ressourcen



**„Reframing“**  
Neue Verwendung ungenutzter Ressourcen



**„Renewing“**  
Schaffung neuer natürlicher Ökosysteme und Ressourcen

Quelle: in Anlehnung an Guyader, Ottosson, Frankelius und Witell, 2020

- **Reducing:** Veränderung der Herstellung materieller Produkte oder Dienstleistungen und deren Nutzung: dasselbe tun mit weniger Ressourcen
- **Recirculating:** Verlängerung des Nutzens bereits existierender Ressourcen (in Abgrenzung zu reusing: Recirculating ist das Unternehmen wie z.B. second hand shops aber die tatsächlichen Umwelteinsparungen werden von anderen Akteuren im Dienstleistungsökosystem geleistet – den Kunden.)
- **Recycling:** Ungenutzte Kapazitäten, die als nicht mehr nützlich bzw. Abfall gelten werden zu neuen nutzbaren Ressourcen.
- **Redistributing:** Gemeinsame, bzw. zirkulierende Nutzung bereits vorhandener Ressourcen eines Akteurs durch einen anderen ohne dass sich die Eigentumsverhältnisse ändern.
- **Reframing:** Alternative Verwendungsmöglichkeit für vorhandene aber unerwünschte Ressourcen
- **Renewing:** Auffüllen natürlicher, verbrauchter Ressourcen

# Ökologische Nachhaltigkeit in der Dienstleistungswirtschaft

## Potenziale durch Green Services

- **Kundenerwartungen:** Immer mehr Kundengruppen erwarten eine nachhaltige Orientierung von Unternehmen und richten ihre Kaufentscheidung zumindest teilweise daran aus.
- **Kosteneinsparungen:** Green Services können Ihnen dabei helfen, Ihre Energie- und Materialkosten zu senken, indem sie Ihre Energie- und Ressourceneffizienz verbessern.
- **Image-Gewinn:** Unternehmen, die sich für Nachhaltigkeit engagieren, haben oft ein besseres Image bei Kunden, Mitarbeitenden und der Öffentlichkeit.
- **Gesetzliche Regularien:** Green Services können Ihnen dabei helfen, gesetzliche Vorschriften im Bereich Umweltschutz und Nachhaltigkeit einzuhalten.
- **Innovationstreiber:** Unternehmen, die sich frühzeitig für Nachhaltigkeit engagieren, verschaffen sich Wettbewerbsvorteile, da sie neue Technologien und Methoden zur Verbesserung ihrer Umweltleistung entwickeln.

# Praxisbeispiele

## Nachhaltigkeit **durch** Dienstleistungen

### Schwarzwaldmilch

Ökologische Nachhaltigkeit mit „Too Good To Go“

- Gewinnung neuer Kundengruppe
- Verringerung des Ressourcenverbrauchs
- Zeit- und Kosteneinsparungen
- Geringere Lebensmittelverschwendung



Schwarzwaldmilch: Ökologische Nachhaltigkeit mit Too Good To Go – Kompetenzzentrum Smart Services ([smart-service-bw.de](http://smart-service-bw.de))



# Praxisbeispiele

## Nachhaltigkeit für Dienstleistungen

### ADREX

Solaranlagen und digitalen Prozesse

- Einführung eines „digitalen Monteurs“
- Verdopplung der Aufträge innerhalb der ersten 3 Jahre
- Verkürzung der Bearbeitungszeiten
- Reduzierung von Papier und Fahrtwegen



ADREX: In die Zukunft mit Solaranlagen und digitalen Prozessen – Kompetenzzentrum Smart Services (smart-service-bw.de)

# Kompetenzzentrum Smart Services

## Unsere Angebote zu Green Services

### Information

Online-Kurse

Podcasts

eBook

Fallbeispiele

Veranstaltungen



### Analyse

Unternehmenscheck

Geschäftsmodellkonfigurator

Reifegradmodell

### Unterstützung

Projekte

Toolset

Schulungen

# Kompetenzzentrum Smart Services

## Weitere Informationen

eBook



<https://green-services.copaverlag.de/>

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Avatar und Tonspur des Videos wurden mit Künstlicher Intelligenz generiert  
und mit Hilfe der Software Synthesia erstellt.**

**Die präsentierten Inhalte stammen aus wissenschaftlichen Arbeiten  
des Fraunhofer IAO.**

# Kontakt für weitere Informationen



---

## Katharina Schulze

Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
Service Engineering

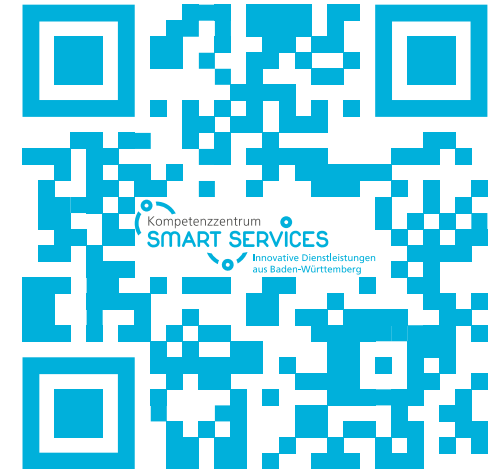
---

---

Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

katharina.schulze@iao.fraunhofer.de  
Telefon +49 711 970-5116

[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)  
[www.smart-service-bw.de](http://www.smart-service-bw.de)



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