

Newsletter

## SERVICE ENGINEERING & MANAGEMENT

Aktuelles zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen | Ausgabe 1/2018



Mon	95%
Tue	80%
Wed	65%
Thu	92%
Fri	98%
Sat	78%

Engin

01

02

03

04

Equipment	Status
Machine 1	<div style="width: 100%;"></div>
Machine 2	<div style="width: 75%;"></div>
Machine 3	<div style="width: 50%;"></div>
Machine 4	<div style="width: 25%;"></div>
Machine 5	<div style="width: 10%;"></div>
Machine 6	<div style="width: 5%;"></div>
Machine 7	<div style="width: 0%;"></div>

IM FOKUS



INDUSTRIELLE  
DIENSTLEISTUNGEN IN DER  
PLATTFORMÖKONOMIE

220

412

2018/02/10-shift.2 (shiftvie



## LIEBE LESERINNEN UND LESER,

das Frühjahr bringt Frisches und Buntes – genauso wie unsere erste Newsletter-Ausgabe in diesem Jahr.

Im Fokus stehen dieses Mal industrielle Dienstleistungen in der Plattformökonomie. Warum? Plattformen revolutionieren derzeit ganze Märkte und transformieren folglich auch das Geschäft von Serviceanbietern. Unser Leitartikel gibt erste Anhaltspunkte, wie mittelständische Unternehmen auf diese Veränderungen reagieren sollten.

Richtig bunt war der Strauß an Ideen, die im Rahmen unseres Wettbewerbs zu Elektromobilität eingegangen waren. Welche vier Einreichungen gewonnen haben und was deren Innovativität ausmachte, erfahren Sie in dieser Ausgabe.

Auch die Forschung selbst untersteht dem Druck, sich zu innovieren. Durch die Entwicklung und Bereitstellung neuartiger Methoden soll sichergestellt werden, dass Trendthemen auch stets mit aktuellem Handwerkszeug bearbeitet werden. Ein besonderes Potenzial besteht in der Schaffung von Chancengleichheit – lesen Sie mehr über unserer »Gender Diversity Toolbox« und das dazugehörige EU-Projekt »JERRI«.

Was wäre ein neues (Früh-) Jahr ohne neue Studienergebnisse? Wir füttern Sie in dieser Ausgabe vorab mit ersten Ergebnissen unserer Unternehmensbefragung zum Thema »soziale Netzwerke in Unternehmen«. Was schätzen Sie: Wie viele der befragten Unternehmen setzen soziale Netzwerke bereits ein?

Auch über neue Projekte haben wir uns dieses Jahr bereits gefreut. Eines davon ist die Transferinitiative »Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung« mit dem Ziel, Forschungsergebnisse praxisnah aufzubereiten und »hands-on« an mittelständische Betriebe zu vermitteln.

Diese und weitere Themen können Sie auf den folgenden Seiten entdecken. Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und eine gute Zeit mit vielen Sonnenstrahlen.

Herzliche Grüße  
Sabrina Lamberth-Cocca



## AKTUELLES

An dieser Stelle informieren wir Sie regelmäßig kurz und bündig über Veranstaltungen, Downloads, Befragungen und weitere Highlights zur Entwicklung und zum Management von Dienstleistungen.



© zapp2photo -  
stock.adobe.com

**23. - 27. April 2018:**

### Smart Maintenance Initiative auf Hannover Messe

Das Fraunhofer IAO beteiligt sich an einer Initiative zu innovativen Geschäftsmodellen, Strategien und Technologien für smarte Instandhaltungslösungen. Besuchen Sie uns auf der HMI 2018 am Stand des Fraunhofer-Produktionsverbunds in Halle 17.

Save the Date!



© vege - Fotolia.com /  
Fraunhofer IAO

**10. Juli 2018:**

### Seminar »Smart Services«

Im diesjährigen Seminar zu Smart Services steht u. a. die Internationalisierung des Servicegeschäfts im Fokus. Die Teilnehmer können sich wieder auf interessante Beiträge aus Industrie und Forschung freuen.

[www.iao.fraunhofer.de/vk499.html](http://www.iao.fraunhofer.de/vk499.html)



© sus / Fraunhofer IAO

### Smart Urban Services im Alltag

Smart Urban Services verbessern das Leben in unseren Städten. Zwei Videos zeigen auf, wo wir im Alltag intelligenten Stadtdienstleistungen begegnen. Schauen Sie bei »A day in the life« und bei »Smart Urban Services Chemnitz« welche intelligenten Stadtdienstleistungen Realität werden.

[www.smart-urban-services.de/?page\\_id=234](http://www.smart-urban-services.de/?page_id=234)



© *Iakov Kalinin - Fotolia.com*

### **Leitfaden für die Entwicklung neuer E-Mobilitätsdienstleistungen erschienen**

Im Rahmen des Projekts DELFIN arbeitete das Fraunhofer IAO zusammen mit einem Expertengremium einen Leitfaden für die Entwicklung neuer Dienstleistungen zur Elektromobilität aus (DIN SPEC 91364). Neben detaillierten Aufgabenbeschreibungen enthält die technische Regel einen Ansatz für die agile Dienstleistungsentwicklung.

### **Download unter:**

[www.beuth.de/de/technische-regel/din-spec-91364/284082925](http://www.beuth.de/de/technische-regel/din-spec-91364/284082925)



# INDUSTRIELLE DIENSTLEISTUNGEN IN DER PLATTFORMÖKONOMIE

Empfehlungen für mittelständische Unternehmen



© Poobest - stock.adobe.com

Der Bereich der industriellen Dienstleistungen befindet sich im Wandel. War der Markt lange geprägt durch organisch gewachsene Leistungsangebote, stabile Kundenbeziehungen und klar definierte Wertschöpfungsstrukturen, so hat in den letzten Jahren die Dynamik deutlich zugenommen. Im Zuge von Digitalisierung und damit einhergehender Industrie 4.0, müssen sich industrielle Dienstleister neuen Herausforderungen stellen und »fit« für die Zukunft werden. Hierzu gehören die Be-

schäftigung mit aktuellen IT-Themen wie etwa Big Data, Cloud Computing und künstliche Intelligenz sowie die Entwicklung neuer digital unterstützter Leistungsangebote, vor allem so genannter Smart Services. Doch ein – möglicherweise bisher unterschätztes – Thema hat die Sprengkraft, für weitaus größere Marktänderungen zu sorgen: das Aufkommen der Plattformökonomie im Bereich der industriellen Dienstleistungen.



Im Bereich der industriellen Dienstleistungen entstehen aktuell mehr und mehr Serviceplattformen, über die zukünftig vielfältige Dienstleistungsangebote – von der Ferndiagnose bis hin zu Wartungs- und Reparaturleistungen – im großen Stil für Unternehmenskunden erbracht werden sollen. Aktuelle Studien prognostizieren solchen Plattformen große Wachstumspotenziale und gehen gleichzeitig von tiefgreifenden Änderungen in Bezug auf Geschäftsmodelle, Wertschöpfungsstrukturen und Arbeitsorganisation aus (u. a. acatech 2016).

Derzeit investieren Großunternehmen enorme Summen in die Entwicklung eigener Plattformlösungen. Auch von Förderseite wird das Thema in jüngster Zeit verstärkt aufgegriffen und Gelder für Plattformentwicklungen bereitgestellt – so fördert beispielsweise das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie allein mit seiner Initiative »Smart Service Welt« die Entwicklung zahlreicher Plattformen in unterschiedlichen Anwendungsbereichen wie etwa in der Fertigung, der Medizin, dem Gebäudemanagement und der Transportwirtschaft (BMW 2016).

### **Plattformen revolutionieren Märkte**

Was bisher jedoch faktisch nicht betrachtet wird, sind die Auswirkungen auf die Serviceanbieter, d. h. auf diejenigen Unternehmen, die nicht in der Lage sind, eigenständige Plattformlösungen zu entwickeln. Auf der einen Seite haben diese Betriebe die Möglichkeit, sich bestehenden Plattformen anzuschließen und somit von den neu entstehenden Wertschöpfungsformen zu profitieren und neue Märkte zu erschließen. Auf der anderen Seite besteht die Gefahr, dass vor allem kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) nicht in der Lage sind, ihr eigenes Serviceangebot für Plattformen aufzubereiten und digitale Schnittstellen zur Verfügung zu stellen. Selbst wenn KMU dies gelingen sollte, sind sie auf den Plattformen

einem verstärkten Wettbewerb ausgesetzt und sie drohen außerdem den direkten Kontakt zu ihren Kunden zu verlieren.

Dass solche Befürchtungen nicht unbegründet sind, zeigt ein Blick auf Serviceplattformen im Bereich der konsumentenorientierten Dienstleistungen. Dort haben Anbieter wie etwa Amazon und ebay ganze Märkte revolutioniert und Wertschöpfungsketten grundlegend neu definiert. Für viele Händler gelten hier nun gänzlich neue Spielregeln, insbesondere was die Bereitstellung von Markt- und Kundenzugängen durch die Plattformanbieter sowie den Preiswettbewerb betrifft.

### **Wie sollen mittelständische Unternehmen reagieren?**

Für industrielle Dienstleister stellt sich die Frage, wie sie sich auf die neu entstehende Plattformökonomie einstellen. Eine für alle Unternehmen gültige Universallösung gibt es sicherlich nicht, jedoch sollten sich insbesondere auch mittelständische Unternehmen mit der Plattformökonomie beschäftigen und eigene Strategien entwickeln. Hierfür dürfte die Berücksichtigung der nachfolgenden Punkte hilfreich sein:

#### **1. Regelmäßige Analyse und Bewertung existierender Serviceplattformen:**

Eine wesentliche Maßnahme ist die ernsthafte Auseinandersetzung mit der neu entstehenden Plattformökonomie und die Entwicklung einer Strategie für das eigene Unternehmen. Hierbei sollte man sich vor allem einen Überblick über aktuelle Serviceplattformen verschaffen (z. B. mit Hilfe erster Marktstudien wie etwa Krause et al. 2017) und für das eigene Servicegeschäft geeignete Plattformen identifizieren. Bei letztgenannten sollte frühzeitig geklärt werden, welche Anforderungen (z. B. IT-Schnittstellen) an die plattformgestützte Serviceerbringung bestehen.



## 2. Aufbereiten des eigenen Serviceportfolios:

Voraussetzung für das Partizipieren am digitalen Geschäft ist ein transparentes Serviceportfolio – wenn man selbst nicht genau weiß, welche Services man anbietet, wie sollen es erst die Kunden wissen? Es empfiehlt sich, sämtliche Services strukturiert zu beschreiben (z. B. in Form von Dienstleistungskatalogen) und systematisch auf ihre Digitalisierungspotenziale zu untersuchen (z. B. Angebotsphase, Fakturierung). Insbesondere für plattformgeeignete Services sollte frühzeitig damit begonnen werden, die Prozesse digital zu unterstützen und die entstehenden IT-Schnittstellen zu beherrschen.

## 3. Verantwortlichkeiten und Budgets festlegen:

Idealerweise sollte es – auch in mittelständischen Unternehmen – Kümmerer für Themen der Digitalisierung geben. Neben der Marktbeobachtung und Strategieentwicklung sollte dabei einer der Aufgabenschwerpunkte auf der digitalen Unterstützung der Leistungserbringung und der Auseinandersetzung mit dem Plattformgeschäft liegen. Gleichzeitig sollten digitale Kompetenzen möglichst breit im Unternehmen aufgebaut werden – auch wenn dies angesichts des derzeitigen Fachkräftemangels ein langwieriger Prozess sein kann. Regelmäßige Schulungen und die Hinzunahme externer Unterstützung können diesen Prozess beschleunigen.

Insgesamt ist in der aktuellen Situation die Grundstrategie zu empfehlen, nicht alleine auf eine einzige Plattform zu setzen – zum einen erhöht dies die Abhängigkeit gegenüber dem Plattformbetreiber und zum anderen besteht die Gefahr einer Fehlinvestition, falls sich die entsprechende Plattform nicht lange am Markt halten sollte. Sinnvoller erscheint es vielmehr, das eigene Serviceportfolio soweit zu digitalisieren, dass es sich vergleichsweise schnell für verschiedene Serviceplattformen anpassen lässt.

An dieser Stelle ist eine gewisse Schiefelage in der deutschen Förderlandschaft zu beobachten. Die aktuelle Förderung von mehr als zwei Dutzend Plattformentwicklungen im B-to-B-Bereich mag von der Hoffnung getrieben sein, am Ende eine Art »deutsches Amazon« für industrielle Dienstleistungen auf die Welt zu bringen. Viel wahrscheinlicher ist es jedoch, dass die Plattformen kaum das Prototypenstadium überleben und spätestens nach Projektende dem Marktdruck zum Opfer fallen werden. Eine Alternativstrategie sollte deshalb darin bestehen, technische und organisatorische Ansätze für eine möglichst große Zahl an industriellen Dienstleistern zu entwickeln, um deren Geschäft digital zu unterstützen – und zwar möglichst flexibel und plattformneutral. Abhängigkeiten von einzelnen Plattformbetreibern sollten somit vermieden und die Kontrolle über das eigene Servicegeschäft aufrechterhalten werden.



#### Literatur

acatech – Deutsche Akademie der Technikwissenschaften (Hrsg.): Smart Service Welt. Digitale Serviceplattformen – Praxiserfahrungen aus der Industrie, München 2016.

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi): Smart Service Welt – Internetbasierte Dienste für die Wirtschaft, Berlin 2017

Krause, T.; Strauß, O.; Scheffler, G.; Kett, H.; Lehmann, K.; Renner, T.: IT-Plattformen für das Internet der Dinge (IOT). Basis intelligenter Produkte und Services, Stuttgart 2017.

#### Veranstaltungs-Tipp:

**Seminar »Smart Services« am 10. Juli 2018  
am Fraunhofer IAO**

#### Link zur Anmeldung:

[www.iao.fraunhofer.de/vk499.html](http://www.iao.fraunhofer.de/vk499.html)

#### Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

#### Thomas Meiren

Telefon +49 711 970-5116

[thomas.meiren@iao.fraunhofer.de](mailto:thomas.meiren@iao.fraunhofer.de)

#### Sabrina Lamberth-Cocca

Telefon +49 711 970-5137

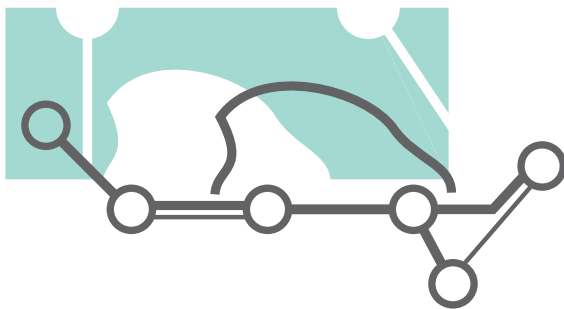
[sabrina.lamberth-cocca@iao.fraunhofer.de](mailto:sabrina.lamberth-cocca@iao.fraunhofer.de)





## SIEGER IM IDEENWETTBEWERB ELEKTROMOBILITÄT GEKÜRT

Fraunhofer IAO prämierte vier Gewinner im Wettbewerb zu Elektromobilität



Im Rahmen des Forschungsprojekts DELFIN (Dienstleistungen für Elektromobilität – Förderung von Innovation und Nutzerorientierung) initiierte das Fraunhofer IAO einen Ideenwettbewerb, der besondere innovative Dienstleistungen im Bereich Elektromobilität prämierte. Die Gewinner wurden am 19. Februar 2018 ausgezeichnet und erhielten jeweils 1.500 Euro Preisgeld.

In der Kategorie »Innovation« wurden zwei Einreichungen prämiert: Die E-WALD GmbH aus dem niederbayerischen Teisnach entwickelte unter Beteiligung von Prof. Dr. Andreas Berl von der Technischen Hochschule Deggendorf eine optimierte Reichweitenberechnung mit geographischer Polygonanzeige. Sie ermöglicht es, die Reichweite von Elektroautos präzise und benutzerfreundlich anzuzeigen. Innovativ an dieser Lösung ist, dass die Reichweite aus bestehenden Fahrdaten anstatt aus Norm- oder Vergangenheitswerten und außerdem topographie- und temperaturabhängig errechnet wird. highQ entwickelte zusammen mit den Anwendungspartnern Verkehrs- und

Tarifverbund Stuttgart, Stuttgarter Straßenbahnen AG und Landeshauptstadt Stuttgart ein zentrales Kartenmanagement für unterschiedliche Dienstleistungen. Sie bieten damit eine Lösung für durchgängige Serviceprozesse bei Systemen und Plattformen, die den Zugang zu verschiedenen Mobilitätsdienstleistungen unterschiedlicher Partner ermöglichen, um Elektromobilität für Nutzer einfach erfahrbar zu machen. Ein Beispiel für die erfolgreiche Umsetzung ist die polygoCard in Stuttgart.

Ebenfalls zwei Gewinner wurden in der Kategorie »Idee« ausgezeichnet: Die Studierenden Benedikt Scheppach, Jan Maneschmidt und Jonas Stummer von der Universität Stuttgart überzeugten die Jury mit ihrem Ansatz, private Lademöglichkeiten für Elektrofahrzeuge über eine Internetplattform zu vermitteln, um die Verfügbarkeit von Lademöglichkeiten in urbanen als auch ländlichen Gebieten zu erhöhen. Als innovatives Element adressieren sie die Vernetzung von Elektrofahrzeugbesitzern und Energieversorgern. Der Informatiker Martin Hovekamp aus Aidlingen in Baden-Württemberg arbeitet am Aufbau einer integrierten IT-Service-Infrastruktur zur effizienten gemeinsamen Nutzung von Elektromobilitätsangeboten mit dem Titel »eMIT – eMobility Information Technology«. Er hatte die Idee bereits Anfang der 1990er Jahre als einfache analoge Version erfolgreich als »MIT-Fahrprojekt« bei Hewlett-Packard in Böblingen mitentwickelt und betrieben. Eine offene IT-Service-Infrastruktur in größerem Rahmen soll nun eine tiefe Integration beteiligter Anbieter erlauben und eine kostengünstige Elektromobilität garantieren.



Innovationen mit ausgeprägtem Mehrwert für Kunden  
Die Bewertung der eingehenden Bewerbungen erfolgte durch eine unabhängige Jury. In der Kategorie »Idee« wurden die besten Ideen für Dienstleistungen im Bereich Elektromobilität ausgezeichnet und in der Kategorie »Innovation« die besten bereits umgesetzten Dienstleistungen. Die Bewerbungen wurden nach den folgenden Kriterien bewertet: Kundennutzen, Innovation, Umsetzung und Systemansatz. Damit wurde sichergestellt, dass die Idee bzw. Innovation einen ausgeprägten Mehrwert für Kunden bietet und sich die Dienstleistung in besonderem Maße von bereits bestehenden Lösungen abhebt. In die Bewertung ging außerdem ein, inwiefern die Dienstleistungsidee bzw. -innovation dazu geeignet ist, der weiteren Verbreitung von Elektromobilität in Deutschland positive Impulse zu geben. Die Preisverleihung fand am 19. Februar 2018 im Zentrum für Virtuelles Engineering ZVE des Fraunhofer IAO in Stuttgart statt. Die Überreichung der Preise und Urkunden übernahm Institutsdirektor Walter Ganz: »Dienstleistungen übernehmen eine wichtige Brückenfunktion, um Elektromobilität auf die Straße zu bringen. Gute Ideen sind dabei ebenso wichtig wie deren Umsetzung – nach dem Motto: von der Invention zur Innovation.«

#### Weiterführende Links

##### Ausschreibung zum Ideenwettbewerb:

[www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de/?p=3716](http://www.elektromobilitaet-dienstleistungen.de/?p=3716)

##### IAO-News:

[www.iao.fraunhofer.de/lang-de/presse-und-medien/aktuelles/1986-sieger-im-ideenwettbewerb-elektromobilitaet-gekuert.html](http://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/presse-und-medien/aktuelles/1986-sieger-im-ideenwettbewerb-elektromobilitaet-gekuert.html)



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO

v. l. n. r.: Benedikt Scheppach, Jonas Stummer, Anton Achatz (E-WALD), Walter Ganz (Fraunhofer IAO), Martin Hovekamp (Hewlett Packard Enterprise), Christophe Fondrier (highQ), Dr. Andreas Helferich (highQ), Thomas Hinterkopf (Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart)

#### Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

##### Sabrina Lamberth-Cocca

Telefon +49 711 970-5137

[sabrina.lamberth-cocca@iao.fraunhofer.de](mailto:sabrina.lamberth-cocca@iao.fraunhofer.de)

##### Thomas Meiren

Telefon +49 711 970-5116

[thomas.meiren@iao.fraunhofer.de](mailto:thomas.meiren@iao.fraunhofer.de)



## GENDER DIVERSITY TOOLBOX

Handwerkszeug für mehr Chancengleichheit in der Forschung



© Shaiith - Fotolia

**Welche Maßnahmen und Angebote können zu mehr Vielfalt der Beschäftigten im Arbeitsalltag an Forschungsorganisationen beitragen? Wie kann die Chancengleichheit zwischen den Geschlechtern in der Forschung verbessert werden und auch die Forschung selbst vielfältiger werden? »Werkzeuge« dafür liefert die »Gender Diversity Toolbox«.**

Wie viele Unternehmen stehen auch Forschungsorganisationen im Wettbewerb um qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie sind daran interessiert, Maßnahmen anzubieten, um geeignetes Personal zu gewinnen und zu halten. Ein Aspekt dabei sind Angebote und Aktionen rund um die Verbesserung von Chancengleichheit. Ein weiterer Aspekt ist, bei der Forschungsarbeit und den Forschungsinhalten Gender-Unterschiede zu berücksichtigen und die Forschung damit selbst bunter und vielfältiger zu machen.

### **Wie packt man das an? Werkzeug kann helfen!**

Bereits in der Newsletter-Ausgabe 4/2017 wurde der Frage nachgegangen, inwieweit Gender-Aspekte bei der Forschung allgemein und auch bei der Dienstleistungsentwicklung eine Rolle spielen. Dabei wurde festgestellt, dass dieses Thema derzeit (noch) kaum Beachtung findet. Dies war Anlass, bestehende Checklisten und Fallbeispiele aus verschiedenen Projekten und Initiativen zusammenzutragen und aufzubereiten. Nun steht Interessierten in der »Gender Diversity Toolbox« ([www.gender-diversity-toolbox.de](http://www.gender-diversity-toolbox.de)) ein erster Fundus an Handwerkszeug zur Verfügung und motiviert zum Ausprobieren, Anpassen und Weiterentwickeln.



Darüber hinaus bietet die Toolbox eine stetig wachsende Sammlung erprobter Angebote und Aktionen, wie mehr Chancengleichheit zwischen Männern und Frauen im Forschungs- und Arbeitsalltag einer Organisation entstehen kann. Die Angebote und Aktionen decken dabei verschiedene Dimensionen ab:

- Genderbewusste Organisationskultur
- Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben
- Karriereförderung von Frauen
- Nachwuchsgewinnung
- Genderbewusstes Forschen
- Sichtbarkeit von Frauen in der Wissenschaft

Die Gender Diversity Toolbox entsteht im Rahmen des EU-Projekts »JERRI – Joining Efforts for Responsible Research and Innovation«.

**Weiterführender Link**

[www.gender-diversity-toolbox.de](http://www.gender-diversity-toolbox.de)



**Kontakt**

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

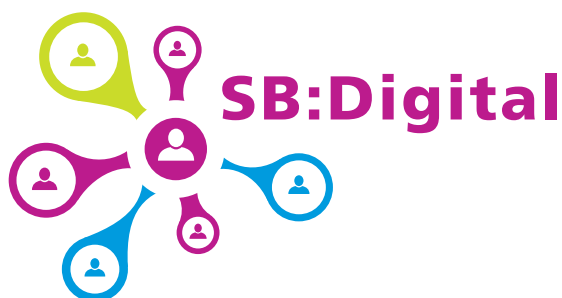
**Michaela Friedrich**

Telefon +49 711 970-2219

[michaela.friedrich@iao.fraunhofer.de](mailto:michaela.friedrich@iao.fraunhofer.de)



## UNTERNEHMENSBEFRAGUNG ZUM THEMA SOZIALE NETZWERKE IN UNTERNEHMEN



Im Rahmen des BMBF-Projekts SB:Digital konnte Mitte Februar eine Unternehmensbefragung zum Thema interne soziale Netzwerke in Unternehmen erfolgreich abgeschlossen werden. Dazu wurden Fragebogen an kleine, mittlere und große Unternehmen in ganz Deutschland verteilt. Über einhundert Unternehmen haben an der Umfrage letztendlich teilgenommen.

Ziel der Erhebung war eine Bestandsaufnahme in deutschen Unternehmen über den Einsatz sozialer Netzwerke zur Unterstützung unternehmensinterner Kommunikationsprozesse. Dazu wurde nicht nur ermittelt, ob die Unternehmen entsprechende Softwarelösungen zur Etablierung sogenannter Enterprise Social Networks (ESN) bereits einsetzen, sondern auch, wo sie darin Chancen und Risiken sowie Erfolgsfaktoren und mögliche Gründe für ein Scheitern sehen.

### **Fast die Hälfte der befragten Unternehmen setzen interne soziale Netzwerke bereits ein**

Insgesamt haben sich 132 Unternehmen an der Befragung beteiligt, wovon 46 % bereits entsprechende Softwarelösungen einsetzen, um ihre internen Prozesse zumindest teilweise zu unterstützen.

Gefragt nach den Chancen und Risiken, zeigen sich viele Unternehmen jedoch noch skeptisch. Besonders hoch wird von vielen Unternehmen das Risiko eingeschätzt, dass sich Beruf und Privatleben zu sehr vermischen. Auch die Gefahr eines möglichen Datenmissbrauchs und ein potenzielles Gefühl der Überwachung wird von vielen Unternehmen relativ hoch eingeschätzt. Es zeigt sich allerdings auch, dass Unternehmen, welche bereits Erfahrungen mit internen sozialen Netzwerken sammeln konnten, die genannten Risiken wesentlich niedriger

einschätzen. Diese Unternehmen sehen eher die damit verbundenen Chancen, insbesondere eine verbesserte Zusammenarbeit im Unternehmen, eine spürbare Eindämmung von E-Mails und eine bessere Miteinbeziehung von Mitarbeitern in wichtige Unternehmensentscheidungen.

#### **Informationsbroschüre mit den Ergebnissen in der Vorbereitung**

Die genannten und weitere Ergebnisse der Unternehmensbefragung werden in den nächsten Wochen ausgewertet und im weiteren Verlauf in Form einer Informationsbroschüre veröffentlicht. Die Informationsbroschüre wird sich an Unternehmen und industrienahen Verbänden richten, um diesen bei Bedarf wichtige Anhaltspunkte für eine erfolgreiche Einführung sozialer Netzwerke zur Unterstützung ihrer internen Prozesse zu liefern. Weitere Informationen zum Projekt finden Sie unter dem unten aufgeführten Link.

#### **Weiterführender Link**

<https://sbdigital.infai.org>

#### **Kontakt**

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

#### **Christian Schiller**

Telefon +49 711 970-2185

[christian.schiller@iao.fraunhofer.de](mailto:christian.schiller@iao.fraunhofer.de)



## TRANSFERINITIATIVE »DIENSTLEISTUNGS- INNOVATION UND DIGITALISIERUNG« GESTARTET



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO | Übergabe des Bewilligungsbescheids durch Ministerialdirektor Michael Kleiner (rechts) an Walter Ganz (links).

Das baden-württembergische Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau fördert die Transferinitiative »Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung«. Im Rahmen eines Besuchs am Fraunhofer IAO hat Ministerialdirektor Michael Kleiner den Bewilligungsbescheid an Institutsdirektor Walter Ganz übergeben.

Wie können kleine und mittlere Unternehmen von aktuellen Forschungsergebnissen profitieren? In vielen Forschungsbereichen liegen oft exzellente Ergebnisse vor, doch fließen sie häufig nicht in die Praxis der Unternehmen ein. Auf Seiten der Wissenschaft mangelt es an Praxisnähe und Vermarktungs-

kompetenz, auf Unternehmensseite an Zeit- und Ressourcenmangel. Darüber hinaus bestehen gerade bei kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) oftmals Vorbehalte, den Kontakt zu wissenschaftlichen Einrichtungen aufzunehmen.

### Wissenstransfer für den Mittelstand

In Baden-Württemberg hat man diese Herausforderungen frühzeitig erkannt. Bereits 2009 startete eine Transferinitiative, um Ergebnisse aus dem Bereich Dienstleistungsforschung praxisnah aufzubereiten und an Unternehmen zu vermitteln. Dabei wurden mit Service Engineering und Dienstleistungsproduktivität zwei hochrelevante Themenfelder aufgegriffen. Die



erfolgreichen Aktivitäten sollen nun mit dem neuen Transferprojekt »Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung« fortgeführt und durch das vielschichtige Thema der digitalen Transformation ergänzt werden. Die Transferinitiative wird vom Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO und dem Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut durchgeführt. Zentrale Inhalte sind die Entwicklung und Gestaltung von »Smart Services«, neue Geschäftsprozesse und -modelle für digital unterstützte Dienstleistungen sowie veränderte Wertschöpfung durch Serviceplattformen. Die entsprechenden Transfermaßnahmen sollen rasch und möglichst flächendeckend für kleine und mittelständische Unternehmen in Industrie, Handwerk und Dienstleistungswirtschaft umgesetzt werden.

»Eine aktuelle Studie zum Wirtschaftsstandort Baden-Württemberg zeigt, dass unsere kleinen und mittleren Dienstleister weniger innovativ sind als unsere Industrie und mitunter auch ihre Produktivität geringer ist. Das Wirtschaftsministerium unterstützt deshalb mit der Initiative den Wissenstransfer in den Mittelstand, um bei Dienstleistungsinnovationen noch besser zu werden«, hob Kleiner bei seinem Besuch am Fraunhofer IAO hervor. Baden-Württemberg habe die besten Voraussetzungen, um die Herausforderungen der Digitalisierung auch im Dienstleistungsbereich zu meistern und gewinnbringend zu nutzen. Für die Modernisierung des Dienstleistungssektors sei das Land durch den stetigen Input und die neuen Impulse der Forschungs- und Transferlandschaft gut aufgestellt. »Unser Land bewegt sich in der Top-Liga der Dienstleistungsforschungs- und Transferszene. Wir müssen dafür sorgen, dass das auch so bleibt«, so Kleiner.

### In drei Schritten zum Erfolg

Mit Unterstützung der Industrie- und Handelskammern, der Handwerkskammern und von Verbänden wie dem RKW Baden-Württemberg, dem Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft, werden die Transferinstrumente in Pilotbetrieben erprobt. In einem zweiten Schritt werden landesweit Multiplikatoren für die Dienstleistungsberatung der KMU qualifiziert, damit diese ihr Wissen an die Unternehmen weitergeben. Im dritten Schritt findet ein intensiver Erfahrungsaustausch bei Unternehmerabenden statt. Im Rahmen bisheriger Transferinitiativen im Dienstleistungsbereich wurden bereits mehr als 140 Multiplikatoren als Dienstleistungsberater qualifiziert und mit dem Wissenstransfer fast 1.000 Unternehmen erreicht.

### Weiterführender Link

[www.iao.fraunhofer.de/lang-de/presse-und-medien/aktuelles/1996-wege-in-die-smarte-service-welt.html](http://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/presse-und-medien/aktuelles/1996-wege-in-die-smarte-service-welt.html)

#### Kontakt

Fraunhofer IAO, Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

#### Thomas Meiren

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

#### Andrea Rößner

Telefon +49 711 970-5148  
andrea.roessner@iao.fraunhofer.de



### **Herausgeber und Kontakt**

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft  
und Organisation IAO  
Service Engineering und  
Service Business Innovation  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

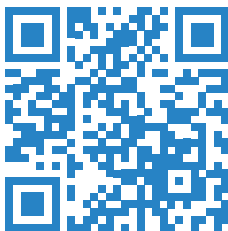
[www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de)

### **Sabrina Lamberth-Cocca**

Telefon +49 711 970-5137  
[sabrina.lamberth-cocca@iao.fraunhofer.de](mailto:sabrina.lamberth-cocca@iao.fraunhofer.de)

### **Titelbild**

© Poobest - stock.adobe.com



Der Newsletter »Service Engineering & Management« kann im Internet unter [www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de) oder über [service@iao.fraunhofer.de](mailto:service@iao.fraunhofer.de) kostenlos abonniert werden. Über diese Seite können auch bereits veröffentlichte Ausgaben (ab 2010) abgerufen werden. Der vorliegende Newsletter ist die 44. Ausgabe.