

---

# 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

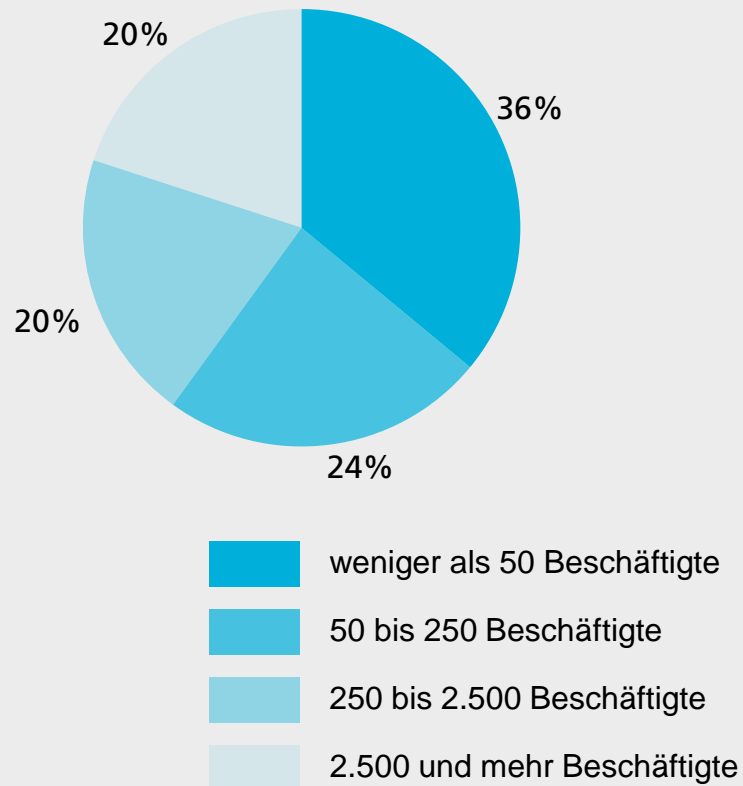
## Untersuchungssteckbrief

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

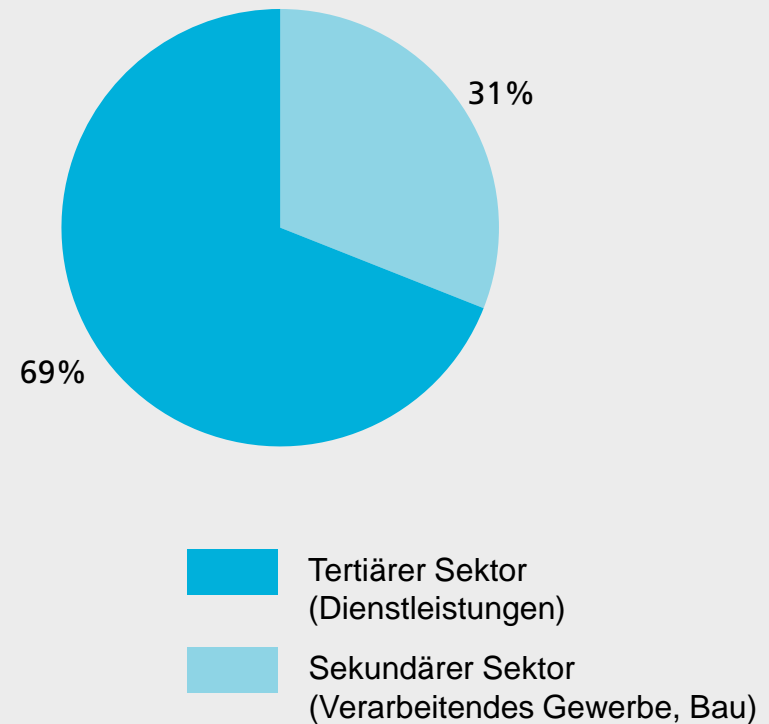


# Allgemeine Angaben

## Teilnehmende Unternehmen nach Beschäftigtenzahl und Sektoren



n = 132

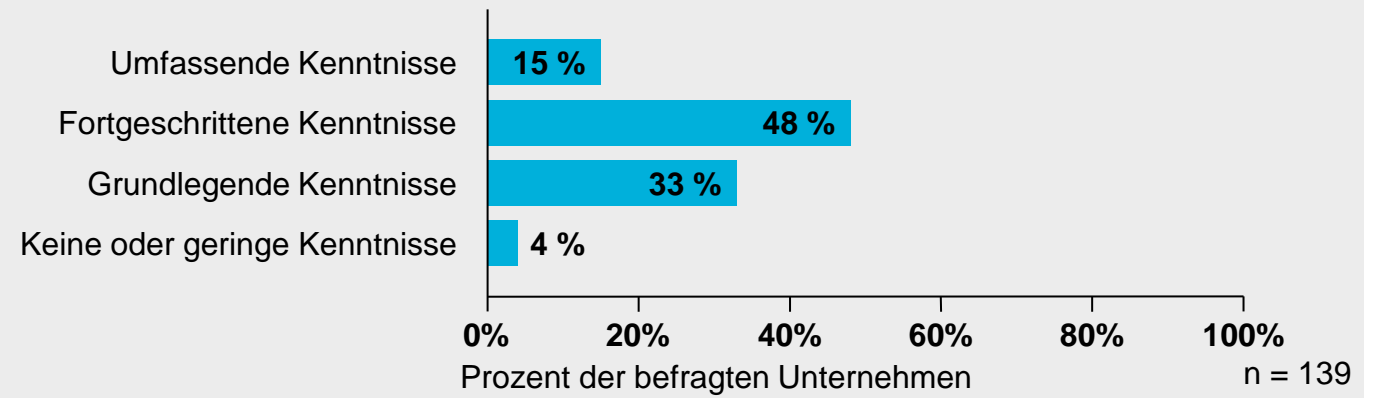


n = 138

# Allgemeine Angaben

## Vorkenntnisse der Teilnehmenden

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



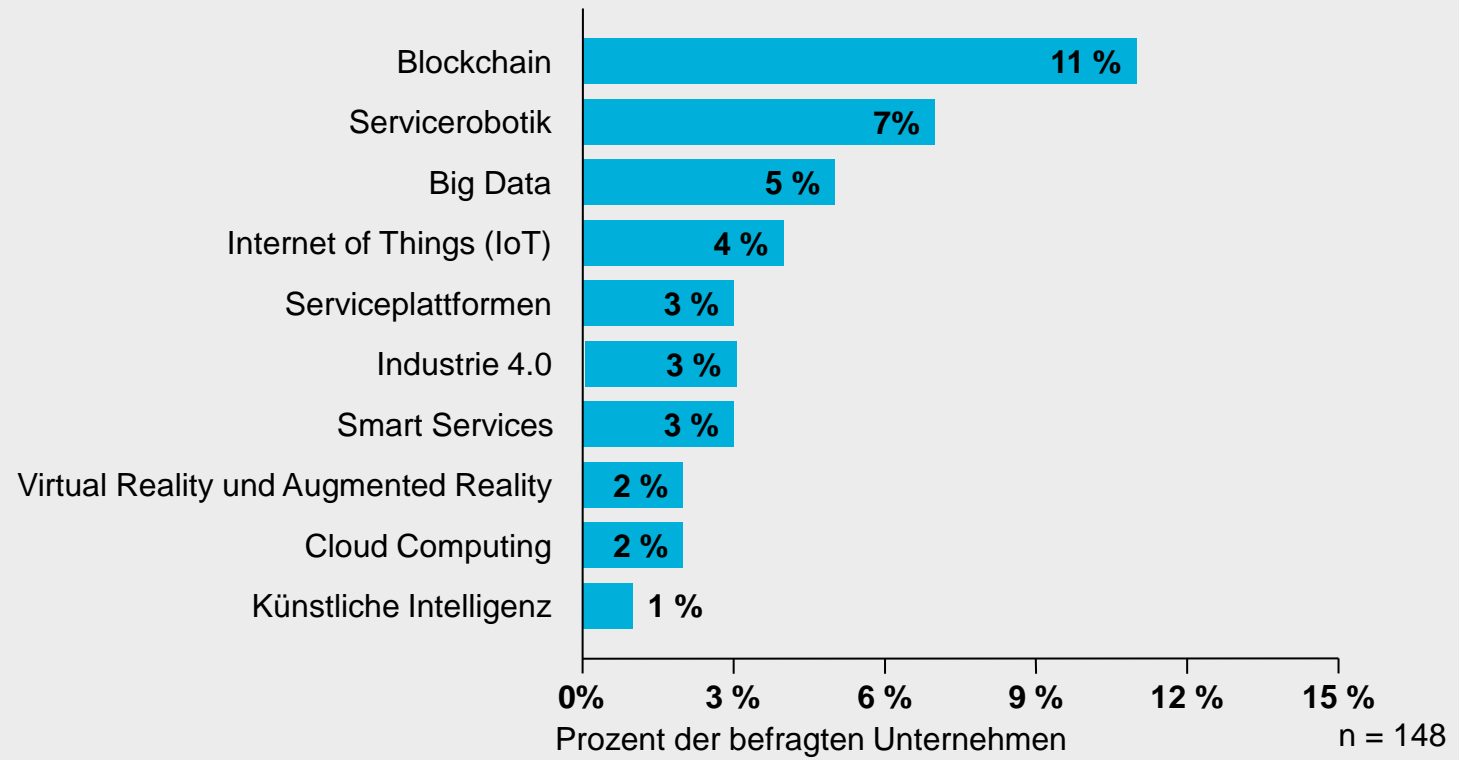
# Smart Services: Mit digital unterstützten Dienstleistungen in die Zukunft

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

# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Bekanntheitsgrad aktueller Themen

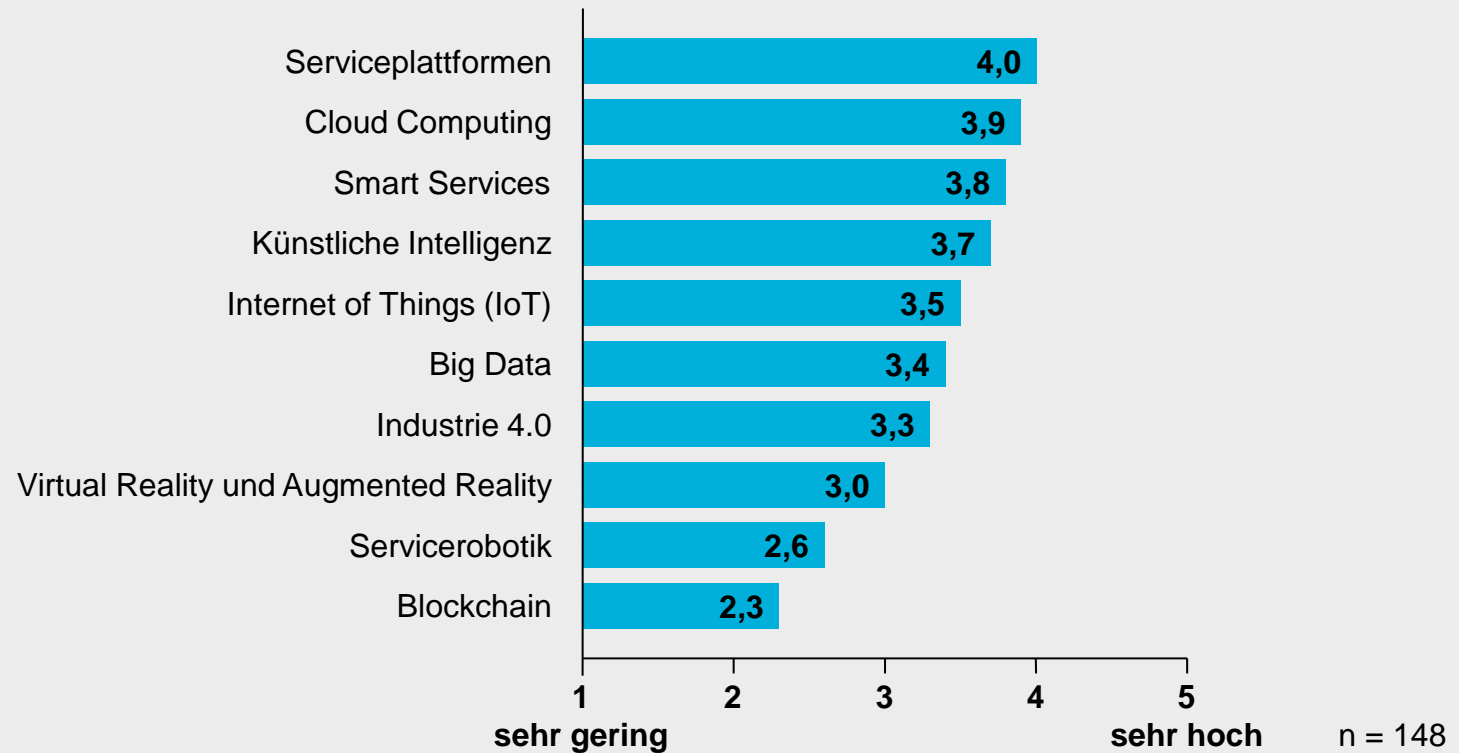
Welche der folgenden **aktuellen Themen** sind Ihnen **nicht bekannt**?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Auswirkungen aktueller Themen

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

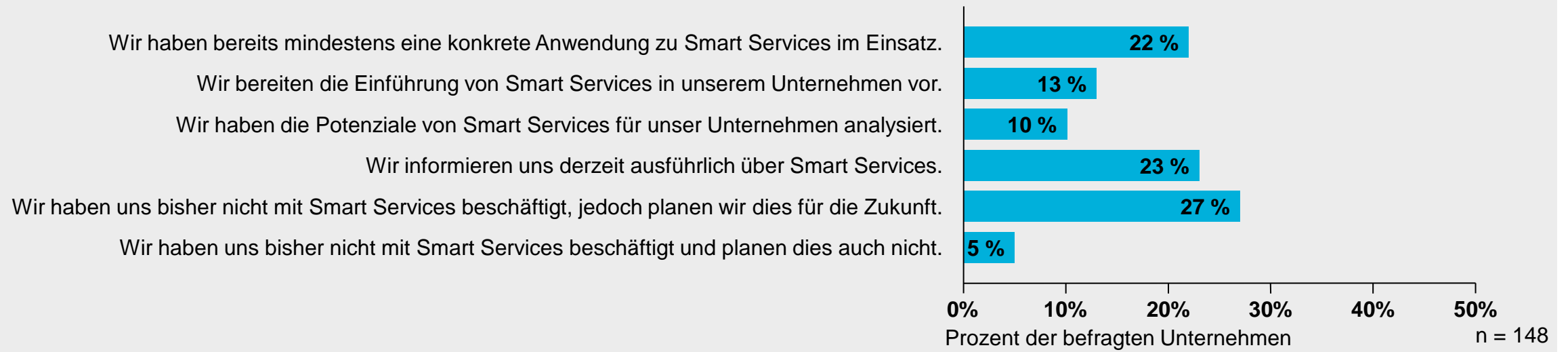




# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Erfahrungen mit Smart Services

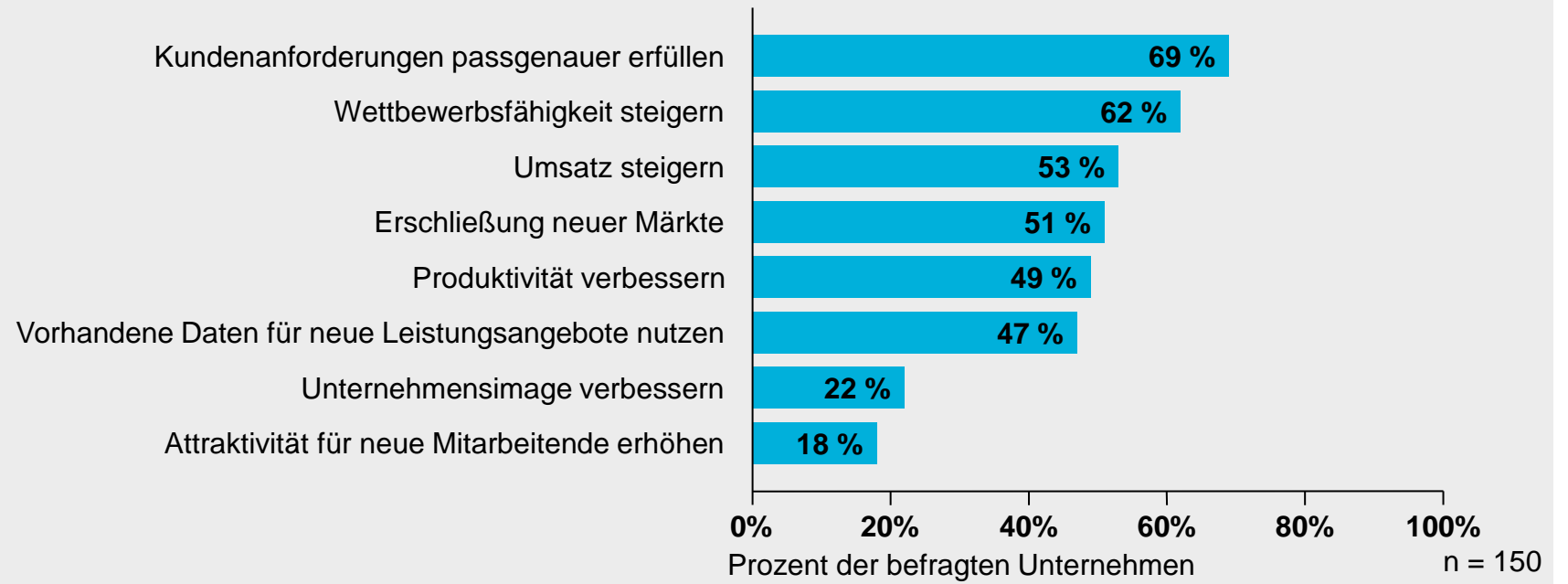
Über welche **Erfahrungen mit Smart Services** verfügt Ihr Unternehmen?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Motivation für Smart Services

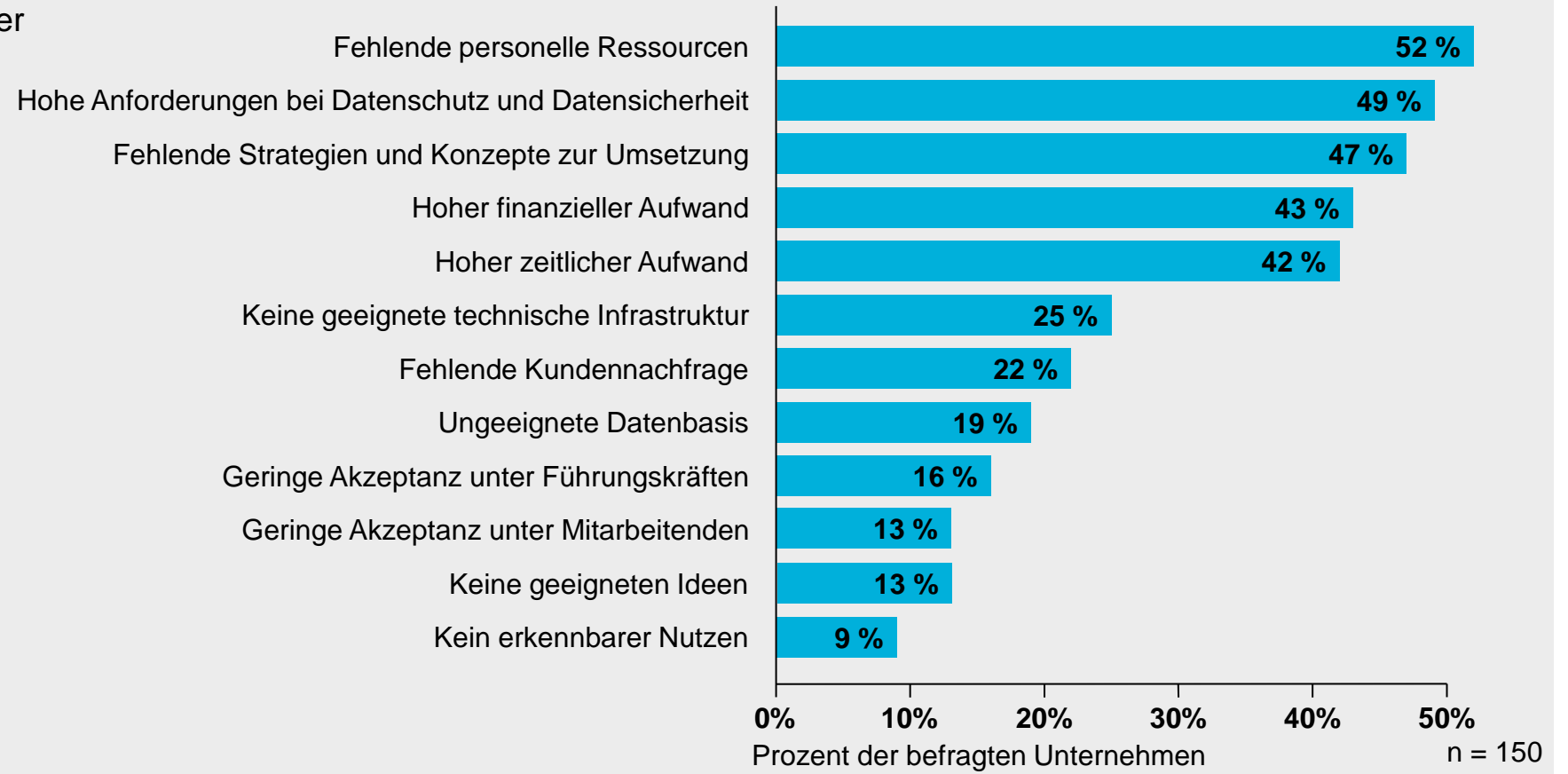
Worin liegt Ihre **Motivation**, sich mit dem Thema Smart Services zu beschäftigen?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Hemmnisse für Smart Services

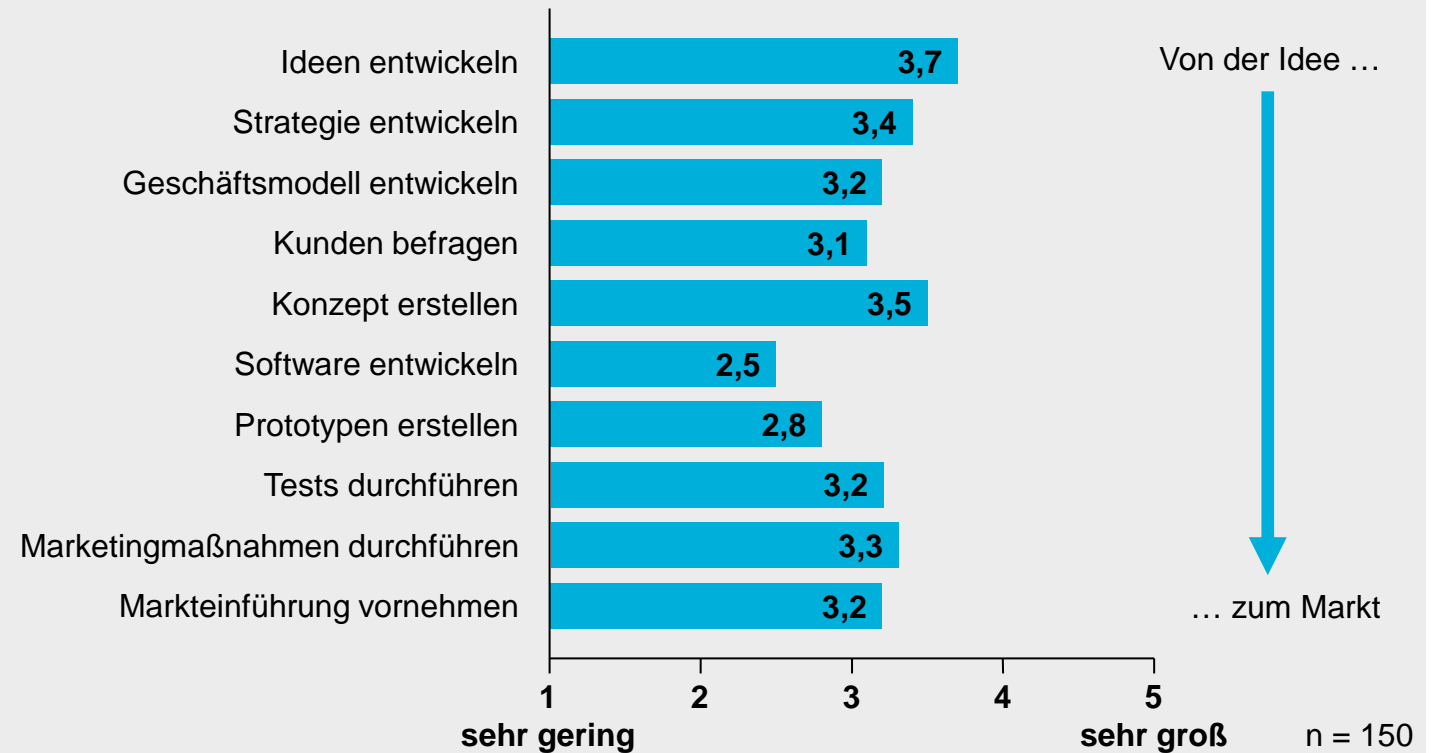
Worin sehen Sie **Hemmnisse** bei der Einführung von Smart Services?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

## Kompetenzen für die Entwicklung von Smart Services

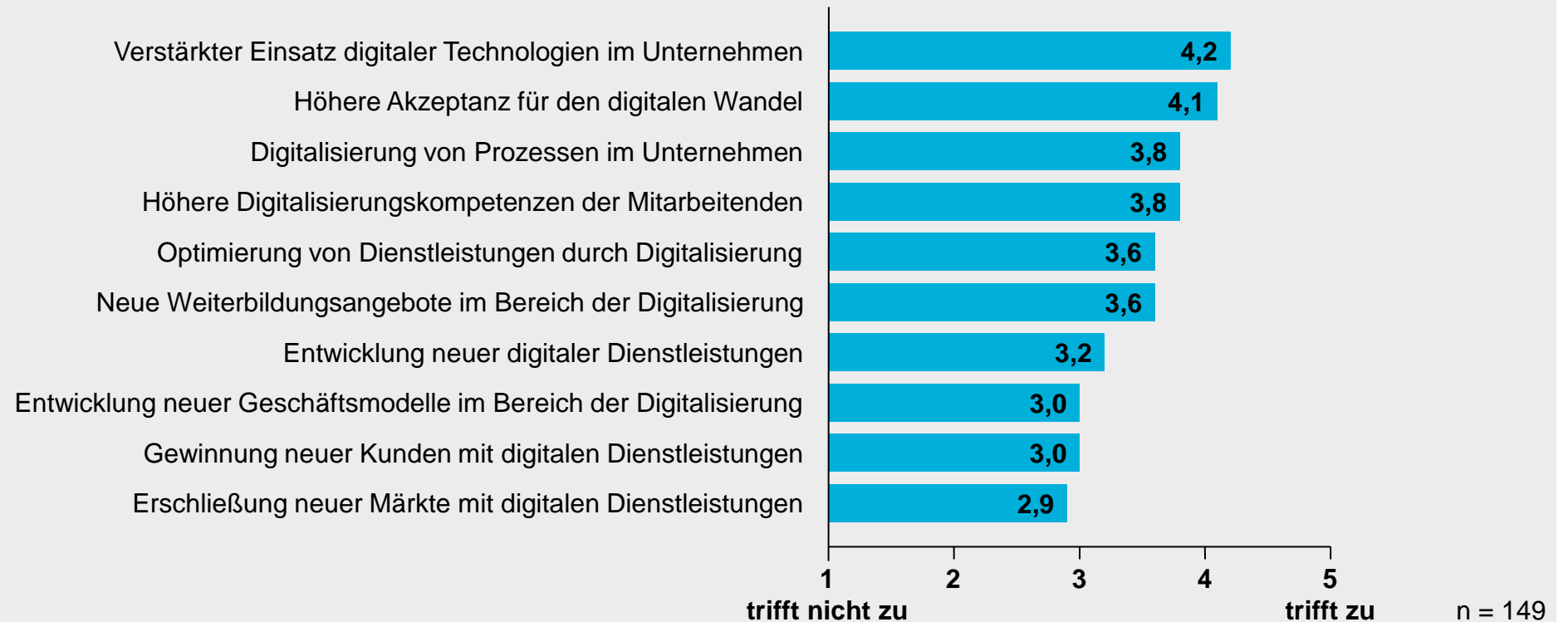
Wie groß sind in Ihrem Unternehmen folgende Kompetenzen zur Entwicklung von Smart Services?



# Digital unterstützte Dienstleistungen

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

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



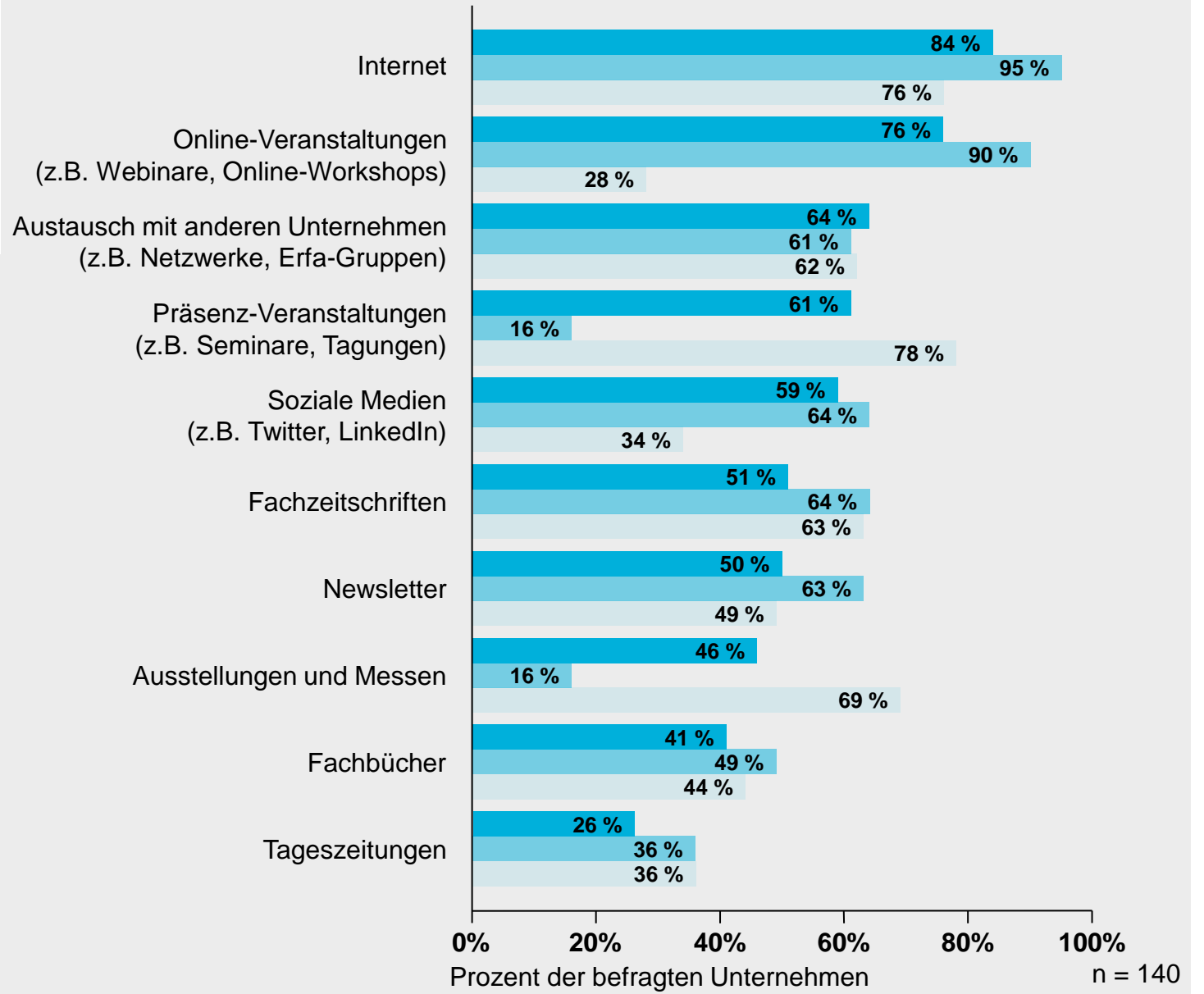
# Smart Services: Mit digital unterstützten Dienstleistungen in die Zukunft

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

# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Informationskanäle für neue Themen

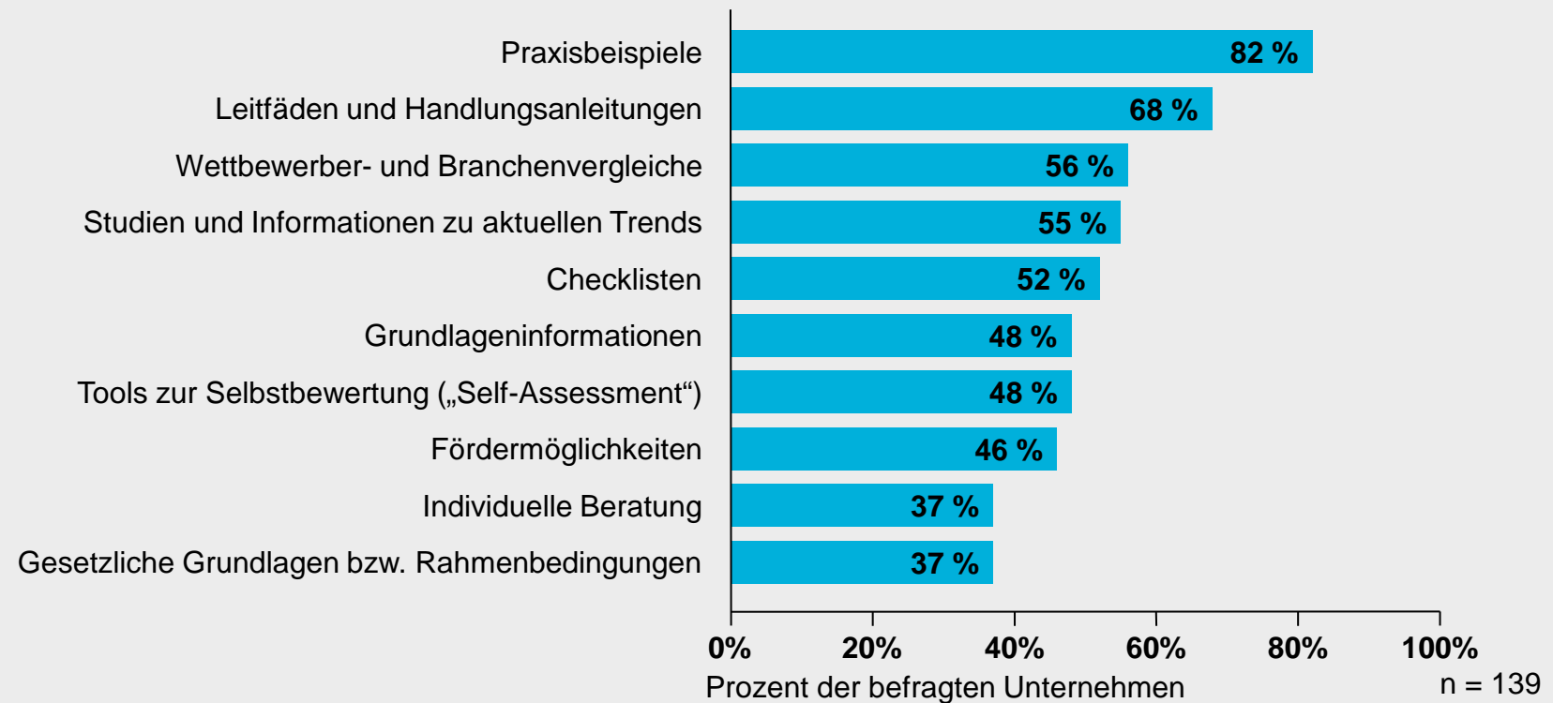
Welche der folgenden Informationskanäle nutz(t)en Sie, um sich über neue Themen zu informieren?



# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Formen der Information zu neuen Themen

Welche Formen der Information wünschen Sie sich bei neuen Themen?

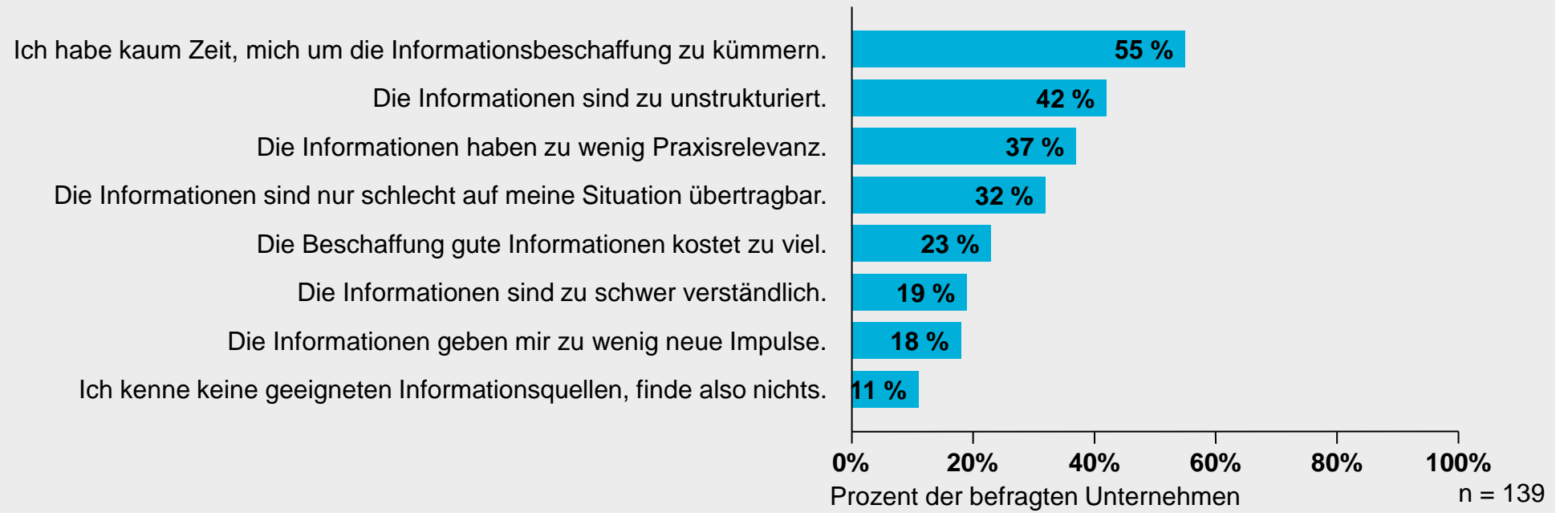




# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Typische Probleme bei der Informationsbeschaffung zu neuen Themen

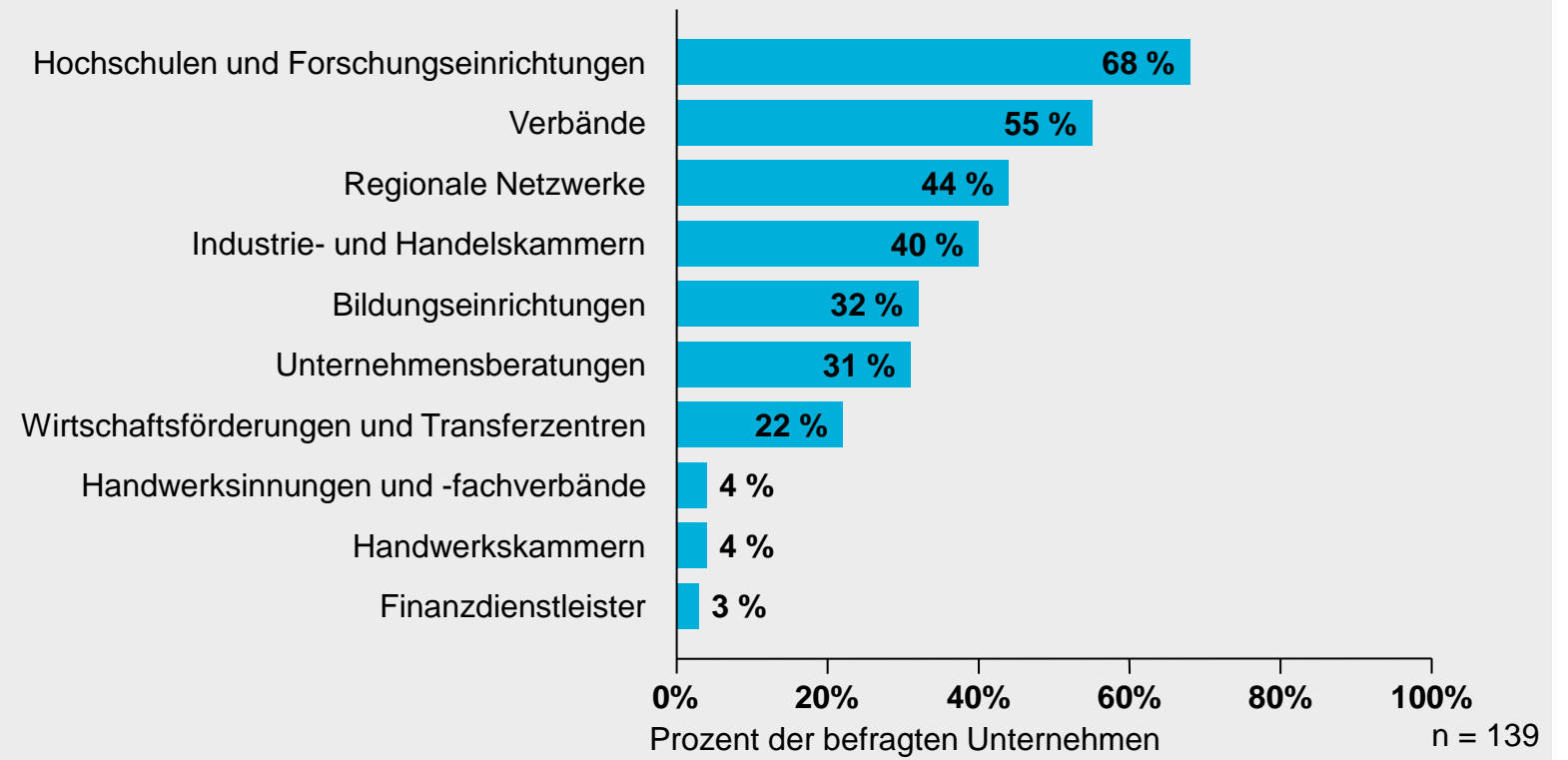
Mit welchen **typischen Problemen** haben Sie es bei der Informationsbeschaffung zu neuen Themen zu tun?



# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Unterstützung bei neuen Themen

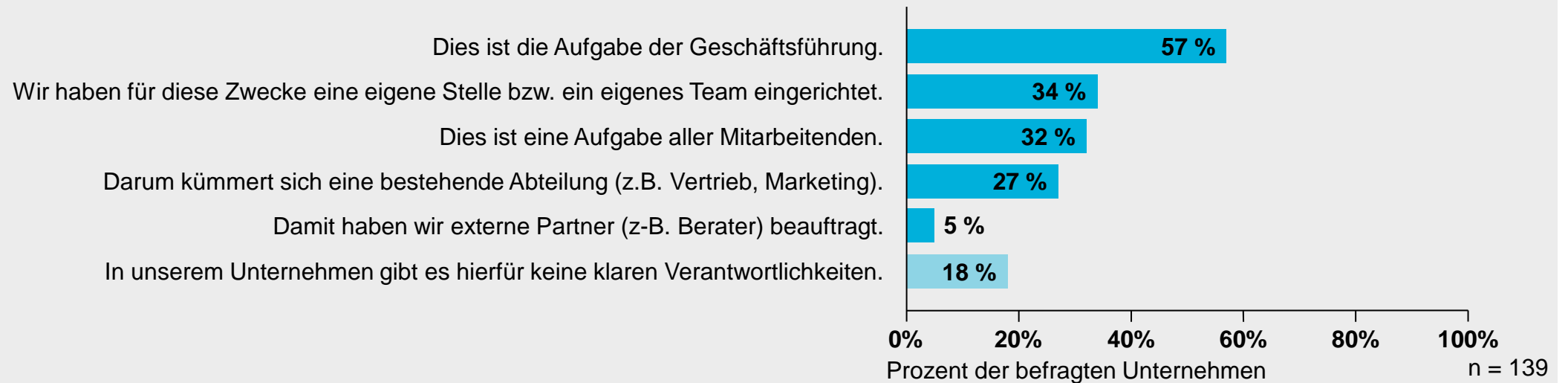
Bei welchen Einrichtungen nehmen Sie **Unterstützung** bei neuen Themen in Anspruch?



# Transfer von Forschungsergebnissen in die Praxis

## Verantwortlichkeiten für neue digitale Themen

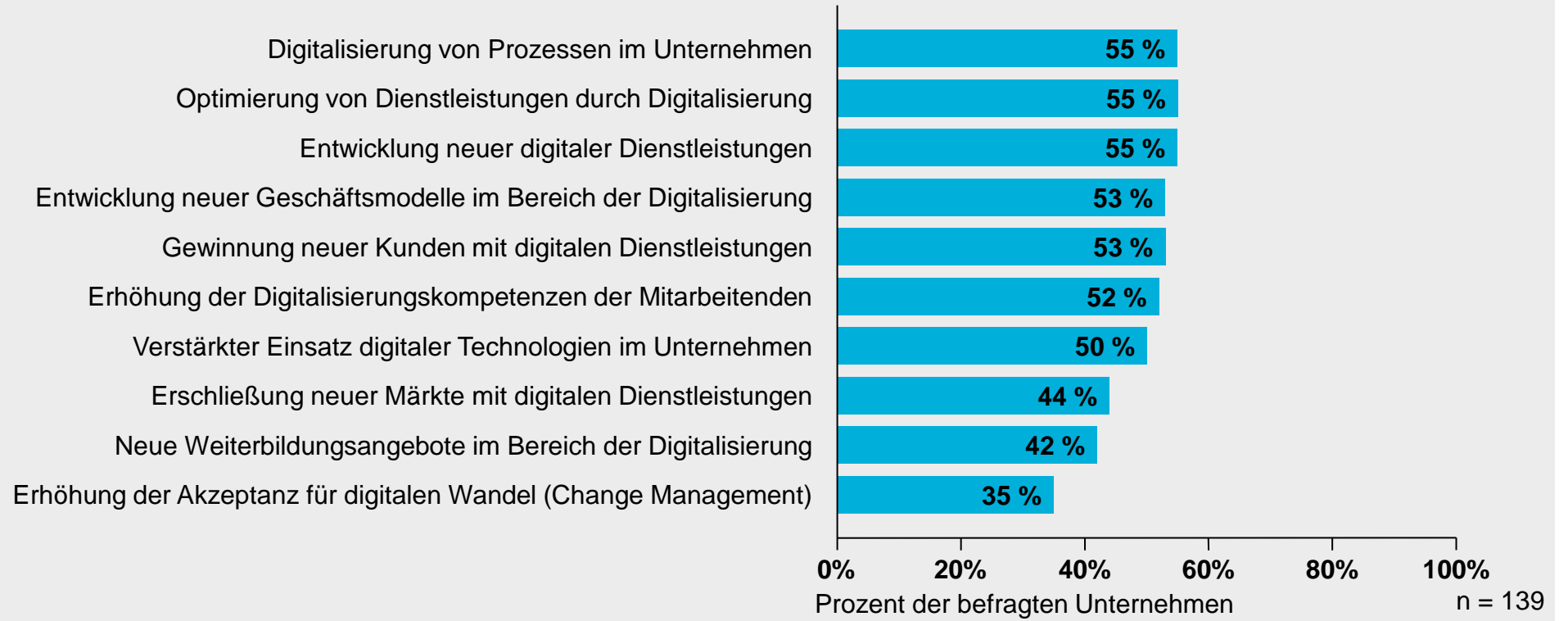
Wer kümmert sich in Ihrem Unternehmen um neue digitale Themen?



# 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)

Internet of Things  
Servicerobotik  
Cloud Computing  
Machine Learning  
Künstliche Intelligenz  
Virtual Reality  
Serviceplattformen  
Data Analytics  
Servicebrille  
Big Data  
Mixed Reality

Digitale Technologien für Dienstleister

Neue Geschäftsmodelle für Dienstleistungen

Entwicklung von Smart Services

Erlebnisräume für Smart Services

Smart Makeathon

Veranstaltungen und Netzwerke

# Kompetenzzentrum Smart Services

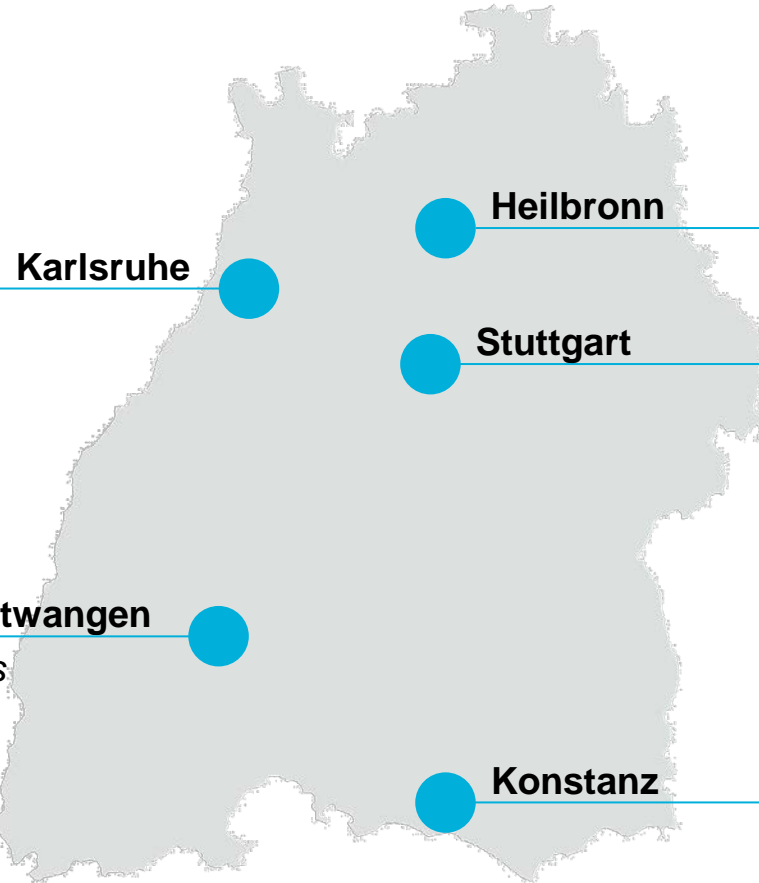
## Projektpartner und Kontaktstellen



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](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