



Baden-Württemberg.de

📅 27.02.2018

DIENSTLEISTUNGSINNOVATION

Land fördert Wissenstransfer in den Mittelstand

Mit der Transferinitiative „Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung“ unterstützt das Wirtschaftsministerium den Wissenstransfer in den Mittelstand, um bei Dienstleistungsinnovationen und der Produktivität noch besser zu werden.

Das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau fördert die Transferinitiative „Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung“ mit rund 150.000 Euro. Im Rahmen eines Informations- und Erfahrungsaustausches zu aktuellen Dienstleistungsthemen hat Ministerialdirektor Michael Kleiner den Bewilligungsbescheid an das Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) in Stuttgart übergeben.

Initiative unterstützt Wissenstransfer in den Mittelstand

„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 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, die den kleinen und mittleren Unternehmen zur Verfügung gestellt werden können, 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.

Mit dem Transferprojekt „Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung“ sollen aktuelle Forschungsergebnisse zur Digitalisierung von Dienstleistungen in deren systematische Entwicklung und Gestaltung einfließen. Die entsprechenden Transfermaßnahmen sollen rasch und möglichst flächendeckend in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) in Industrie, Handwerk und Dienstleistungswirtschaft umgesetzt werden. Beispiele sind die Entwicklung und Gestaltung von „Smart Services“, neue Geschäftsprozesse und -modelle für digital unterstützte Dienstleistungen oder veränderte Wertschöpfung durch Serviceplattformen.

Die Transferinitiative wird vom Fraunhofer IAO und dem Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut durchgeführt. 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.

Hintergrundinformation

Die systematische Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen, bei der geeignete Modelle, Methoden und Werkzeuge verwendet werden, wird als „Service Engineering“ bezeichnet. Neue Dienstleistungen ermöglichen es den Unternehmen, sich gegenüber Wettbewerbern zu differenzieren, neue Geschäftsfelder zu entwickeln und auch auf internationalen Märkten erfolgreich zu sein. Einen Überblick dazu gibt die Broschüre „Service Engineering – in fünf Schritten zur neuen Dienstleistung – Systematische Dienstleistungsentwicklung für den Mittelstand“, diese finden Sie über untenstehenden Link.

Als „Smart Services“ wird die Verknüpfung physischer Dienstleistungen mit digitalen Angeboten verstanden. Beispiele sind Mobilitätsdienstleistungen, mit Lieferservices verknüpfte Online-Bestellungen oder die Online-Beratung eines Versicherungsvermittlers. Beim Thema „Smart Services“ geht es in der Regel auch um die Analyse großer unstrukturierter Datenmengen, um daraus neue Geschäftsprozesse und -modelle zu entwickeln. Diese werden dann meist über Smart-Service-Plattformen vermarktet und sichern so den direkten Kontakt zum Kunden.

[Wirtschaftsministerium: Dienstleistungsinnovation](#)