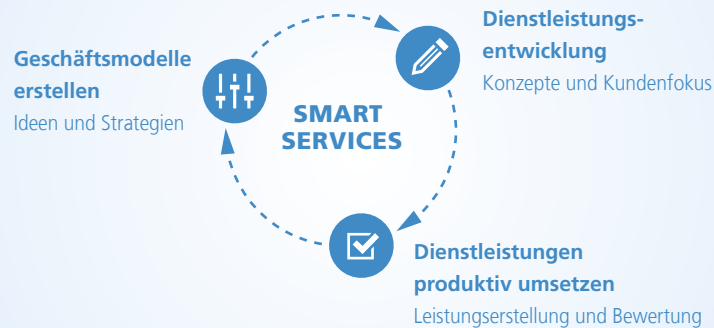


# Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung



## TRANSFERINITIATIVE

Wie lassen sich Ideen für neue digitale Lösungen in marktfähige Dienstleistungen umsetzen? Wie müssen Geschäftsmodelle gestaltet werden, um in der digitalen Welt bestehen zu können? An welchen Stellschrauben müssen kleinere und mittlere Betriebe drehen, um trotz knapper Ressourcen mit digitalen Innovationen erfolgreich zu sein? Solche und ähnliche Fragen sind von hoher praktischer Bedeutung für all diejenigen, welche die Chancen der Digitalisierung nutzen möchten und nach Wegen suchen, das eigene Unternehmen „fit“ für die Zukunft zu machen.

Insbesondere Dienstleistungsanbieter sehen sich vielfältigen Herausforderungen gegenüber wie etwa Smart Services, Serviceplattformen und künstlicher Intelligenz – um nur einige der derzeit diskutierten Themen zu nennen. Die durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau in Baden-Württemberg geförderte Transferinitiative „Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung“ bietet praxisnahe Hilfestellungen. Sie unterstützt kleinere und mittlere Unternehmen dabei, digitale Geschäftsmodellinnovationen systematisch umzusetzen, die Produktivität zu steigern und somit ihre Position im Wettbewerb zu stärken.

Die Transferinitiative „Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung“ richtet sich an alle Unternehmen, die Dienstleistungen entweder als Kerngeschäft anbieten oder begleitend zu industriellen Produkten. Die Initiative wird von erfahrenen Expertinnen und Experten aus Wissenschaft und Wirtschaft betreut und stellt interessierten Unternehmen ein vielfältiges Leistungsangebot zur Verfügung. Sie greift dabei auf einen breiten Fundus an aktuellen Forschungsergebnissen zurück und macht diesen für kleinere und mittlere Unternehmen nutzbar.

### Unternehmenscoachings

Ein bewährtes Gruppencoaching-Verfahren führt Schritt für Schritt durch einen Prozess von der ersten Idee bis hin zur Markteinführung einer neuen Dienstleistung. Externe Coaches vermitteln den Betrieben dabei ein fundiertes methodisches Know-how und begleiten diese durch den gesamten Innovationsprozess. Bei offenen Fragen kann zudem auf ein umfangreiches Netzwerk in Wissenschaft und Praxis zurückgegriffen werden.

## Unternehmerabende

Regelmäßig stattfindende Unternehmerabende bieten die Möglichkeit eines intensiven Informations- und Erfahrungsaustauschs. Referentinnen und Referenten aus der Praxis berichten über die Entwicklung neuer digital unterstützter Dienstleistungen und regen somit weitere Betriebe zur Nachahmung an. Die Unternehmerabende werden in enger Zusammenarbeit mit Kammern und Verbänden organisiert.

## Beraterqualifizierung

Um kleinere und mittlere Betriebe in möglichst großer Zahl und dauerhaft unterstützen zu können, richtet sich die Transferinitiative an betriebliche Beraterinnen und Berater. Mit Hilfe aktueller Ergebnisse der Dienstleistungsforschung und geeigneter Beispiele aus der Praxis wird ihnen in interaktiven Workshops ein flexibel einsetzbares Instrumentarium vermittelt, das sie anschließend bei ihren kleinen und mittleren Unternehmenskunden einsetzen. Insgesamt werden seitens der Transferinitiative drei Schulungsworkshops angeboten:

- Digitale Geschäftsmodellinnovationen – die Potenziale von Smart Services und digital unterstützten Dienstleistungen gezielt nutzen. Dieses neu entwickelte Modul zeigt auf, wie sich Geschäftsmodellinnovationen systematisch entwickeln lassen und als Basis für neue Dienstleistungsangebote dienen.
- Systematische Dienstleistungsentwicklung für den Mittelstand – mit Service Engineering in fünf Schritten zur neuen Dienstleistung.
- Mit dem Service Navigator zu mehr Dienstleistungsproduktivität – ein Strategie- und Steuerungsinstrument für kleine und mittlere Unternehmen.

## Erfahrungsaustauschkreise

Als Plattform zum kontinuierlichen Austausch und zur Weiterentwicklung der Unterstützungsangebote dienen Erfahrungsaustauschkreise. Hierbei werden Lernerfahrungen der geschulten Beraterinnen



Beraterqualifizierung („Train-the-trainer“)

und Berater sowie der Kammern und Verbände diskutiert und die Angebote für kleinere und mittlere Unternehmen weiter geschärft. Außerdem möchte die Transferinitiative wirtschaftspolitische Impulse für die weitere Unterstützung von Dienstleistungsunternehmen in Baden-Württemberg geben.

Interesse an einer Zusammenarbeit? Egal ob Unternehmen, Kammer oder Verband – nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

## Ansprechpartner für weitere Informationen

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation **IAO**

Thomas Meiren  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

Telefon: +49 711 970-5116

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

**itb** – Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e.V.

Ewald Heinen

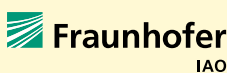
Kriegsstraße 103a

76135 Karlsruhe

Telefon: +49 721 93103-18

E-Mail: [heinen@itb.de](mailto:heinen@itb.de)

*Die Transferinitiative „Dienstleistungsinnovation und Digitalisierung“ wird durch das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau in Baden-Württemberg gefördert und gemeinsam seitens des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, des itb – Institut für Technik der Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e.V. und der Universität Siegen mit Unterstützung baden-württembergischer Industrie- und Handelskammern, der Handwerkskammern sowie der Wirtschaftverbände wie etwa dem RKW Baden-Württemberg durchgeführt. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Adresse [www.itb.deldienstleistungstransfer.html](http://www.itb.deldienstleistungstransfer.html).*



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

