

Trendworkshop „Industriennahe und unternehmensnahe Dienstleistungen“

Dokumentation des Workshops vom
26. Februar 2024

STUTTGART,
4. MÄRZ 2024

KONTAKT:

FRAUNHOFER IAO
THOMAS MEIREN
NOBELSTRASSE 12
70569 STUTTGART

TELEFON +49 711 970-5116
THOMAS.MEIREN@IAO.FRAUNHOFER.DE

Inhalt

1	Zielsetzung und Ablauf des Workshops	3
2	Ergebnisse des Workshops.....	5
2.1	Aktuelle Trends	5
2.2	Herausforderungen.....	6
2.3	Unterstützungs- und Förderbedarf.....	8
3	Abschlussdiskussion	10
4	Anlagen	12
4.1	Teilnehmerliste.....	12
4.2	Einladungsflyer	13
4.3	Themensammlung.....	14

Der Trendworkshop „Industriennahe und unternehmensnahe Dienstleistungen“ wurde seitens des vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg geförderten Kompetenzzentrums Smart Services durchgeführt.

Die Veranstaltung fand am 26. Februar 2024 statt und wurde online per Microsoft Teams durchgeführt. Insgesamt nahmen 20 Personen an dem Workshop teil (siehe Teilnehmerliste in Anlage 1).

Im Anschluss an die Begrüßung und eine kurze Präsentation zum Kompetenzzentrum Smart Services erfolgte eine Vorstellungsrunde der teilnehmenden Personen.

Kompetenzzentrum Smart Services
Unterstützung kleiner und mittlerer Dienstleistungsanbieter

Bisherige Schwerpunkte

- Digitalisierung und Innovation
- Ökosystem Innenstadt und Handel
- Nachhaltige Dienstleistungen
- Industriennahe Dienstleistungen

Förderung
Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg



Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

Internet
www.smart-service-bw.de

 <p>180 Veranstaltungen 5.182 betriebliche Teilnehmende</p>	 <p>2 Erlebnisräume mit 26 Demonstratoren</p>	 <p>183 Impuls-Projekte (Kleinprojekte mit KMU)</p>
 <p>1 Pop-up-Innovationslabor Urban Innovation Hub</p>	 <p>22 Podcasts und 6 moocs zu Smart Services</p>	 <p>76 Videos auf YouTube > 63.000 Zugriffe LinkedIn & Co.</p>

Seite 3



Abbildung 1: Vorstellung des Kompetenzzentrums Smart Services

Vor dem Start des inhaltlichen Teils des Workshops wurden die Zielsetzungen vorgestellt:

- Diskussion aktueller Entwicklungen im Bereich industrienaher und unternehmensnaher Dienstleistungen,
- Erweiterung des Unterstützungsangebots des Kompetenzzentrums Smart Services,
- Weitergabe der Ergebnisse an das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg.

Als Kern des Workshops wurde in drei separaten Runden Input zu den nachfolgenden Fragestellungen gesammelt und besprochen:

- Aktuelle Trends in der Branche,
- Herausforderungen in den Unternehmen,
- Unterstützungs- und Förderbedarf.

Der Workshop endete schließlich mit einer Abschlussdiskussion zu Perspektiven industrienaher und unternehmensnaher Dienstleistungen in Baden-Württemberg. Im Nachgang zum Workshop wurde der gesammelte Input seitens des Kompetenzzentrums Smart Services analysiert und strukturiert, u.a. wurden Doppelnennungen beseitigt und geringe sprachliche Anpassungen vorgenommen. Auf dieser Basis wurde ein Online-Fragebogen mit der App „Mentimeter“ erstellt und die Teilnehmenden gebeten, ihre gesammelten Themen zu bewerten.

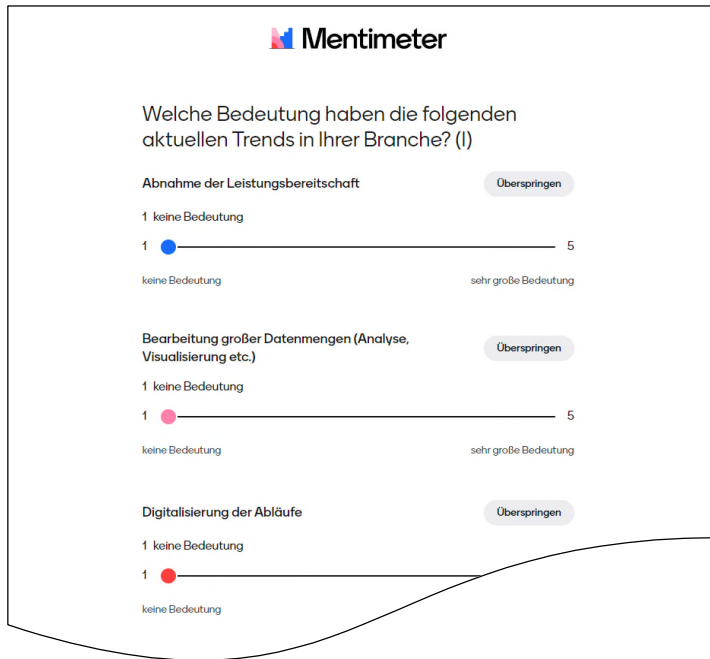


Abbildung 2: Auszug aus dem Online-Fragebogen

Die Bewertung erfolgte im Zeitraum vom 28. Februar 2024 bis zum 3. März 2024. Die Ergebnisse werden im nachfolgenden Kapitel vorgestellt.

Ergebnisse des Workshops

Sowohl an der Themensammlung als auch an der Bewertung beteiligten sich ausschließlich die externen Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Lediglich die Analyse und Strukturierung der gesammelten Themen wurde seitens des Kompetenzzentrums Smart Services vorgenommen.

Insgesamt beteiligten sich zehn Personen an der Bewertung. Die im Folgenden vorgestellten **Ergebnisse sind nicht repräsentativ**, sondern spiegeln die Meinung der Workshopteilnehmerinnen und -teilnehmer wider.

2.1

Aktuelle Trends

In der ersten Workshoprunde wurden aktuelle Trends gesammelt und diskutiert. Dabei ging es um Trends, welche die Teilnehmenden in ihrer Branche beobachten.

Für die Sammlung der Trends wurde das Tool „Conceptboard“ – ein digitales Whiteboard – eingesetzt, welches es den Teilnehmenden ermöglicht, gleichzeitig ihren Input anzufügen. Screenshots von den Original-Conceptboards befinden sich in Anlage 3 dieser Dokumentation.

Da nicht allen gesammelten Themen die gleiche Bedeutung zukommt, hatten die Teilnehmenden im Nachgang zum Workshop die Gelegenheit, mit Hilfe des Tools „Mentimeter“ eine Priorisierung ihrer Themen vorzunehmen. Hierzu wurde eine Skala von „1“ (keine Bedeutung) bis „5“ (sehr große Bedeutung) verwendet. Die Ergebnisse sind Abbildung 3 zu entnehmen.

Auch wenn die teilnehmenden Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen stammen, kristallisierten sich einige Trends heraus, denen von nahezu allen Teilnehmenden eine hohe Bedeutung zugeschrieben werden. Dabei liegt die **Digitalisierung von Abläufen** mit einer durchschnittlichen Bewertung von 4,9 unangefochten an der Spitze. An zweiter Stelle liegen **steigende Anforderungen an IT-Strategie und IT-Sicherheit** (4,2).

In der Diskussion zeigte sich, dass diese beiden Trends eng mit dem an dritter Position befindlichen Thema **Veränderung von Qualifizierungsanforderungen an die Mitarbeitenden** (4,0) zusammenhängen – eine zunehmende Digitalisierung und höhere IT-Anforderungen führen zu einem steigenden Qualifizierungsbedarf in den Betrieben.

Auch wenn die Ergebnisse keinen Anspruch auf Repräsentativität haben, so fällt doch auf, dass der in der Öffentlichkeit stark diskutierte Fachkräftemangel nur im (oberen) Mittelfeld der Bewertungen landete. Auch im Workshop wurde das Thema besprochen und es wurde darauf hingewiesen, dass es insbesondere für kleinere und mittlere Unternehmen (fast alle am Workshop beteiligten Unternehmen waren KMU) schwierig sei, im Wettbewerb zu großen Konzernen qualifiziertes Personal zu gewinnen und stattdessen stärker auf die Qualifizierung von vorhandenem Personal gesetzt würde. Außerdem wurde auf aktuelle wirtschaftliche Entwicklungen verwiesen, die einen verringerten zukünftigen Personalbedarf zur Folge haben dürften.

Gleichauf mit der Veränderung der Qualifizierungsanforderungen liegen auch **neue Geschäftsmodelle** (4,0) an dritter Stelle.

Bei den an fünfter Position befindlichen **steigenden gesetzlichen Anforderungen** wurden in der Diskussion explizit die ESG-Gesetzgebung, das Lieferkettengesetz und das Recht auf Reparatur genannt. Beim Lieferkettengesetz wurde darauf hingewiesen, dass dies zwar offiziell nicht für kleine und mittlere Betriebe gelten würde, jedoch Großunternehmen hier zunehmend Druck auf ihre Zulieferer ausübten (Zulieferer – auch KMU – müssten die Anforderungen erfüllen, da sie sonst keine Aufträge mehr erhielten).

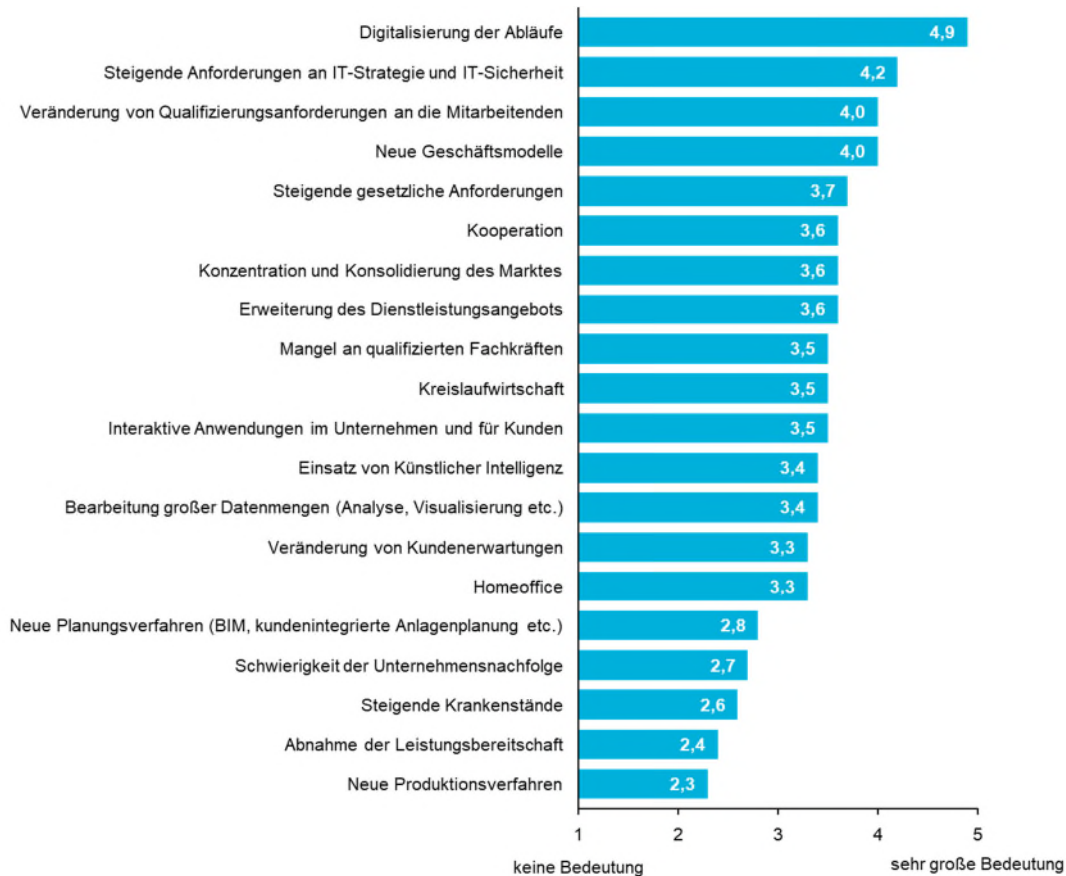


Abbildung 3: Welche aktuellen Trends beobachten Sie in Ihrer Branche?

Ein Blick auf das untere Ende der Bewertungen zeigt, dass aktuell in der Presse diskutierte Themen wie die Schwierigkeit der Unternehmensnachfolge, die steigenden Krankenstände und die Abnahme der Leistungsbereitschaft zumindest von den Workshopteilnehmerinnen und -teilnehmern mit vergleichsweise geringer Bedeutung eingeschätzt werden.

2.2 Herausforderungen

Nicht alle Trends führen zu Problemen in Unternehmen. Aus diesem Grund wurde im Workshop eine zweite Fragerunde ergänzt, welche die größten Herausforderungen für die beteiligten Unternehmen adressierte.

Auch hier erfolgte der Ablauf analog zur vorangegangenen Trendermittlung, d.h. Sammlung per Conceptboard, Diskussion im Workshop und Bewertung per Mentimeter im Nachgang.

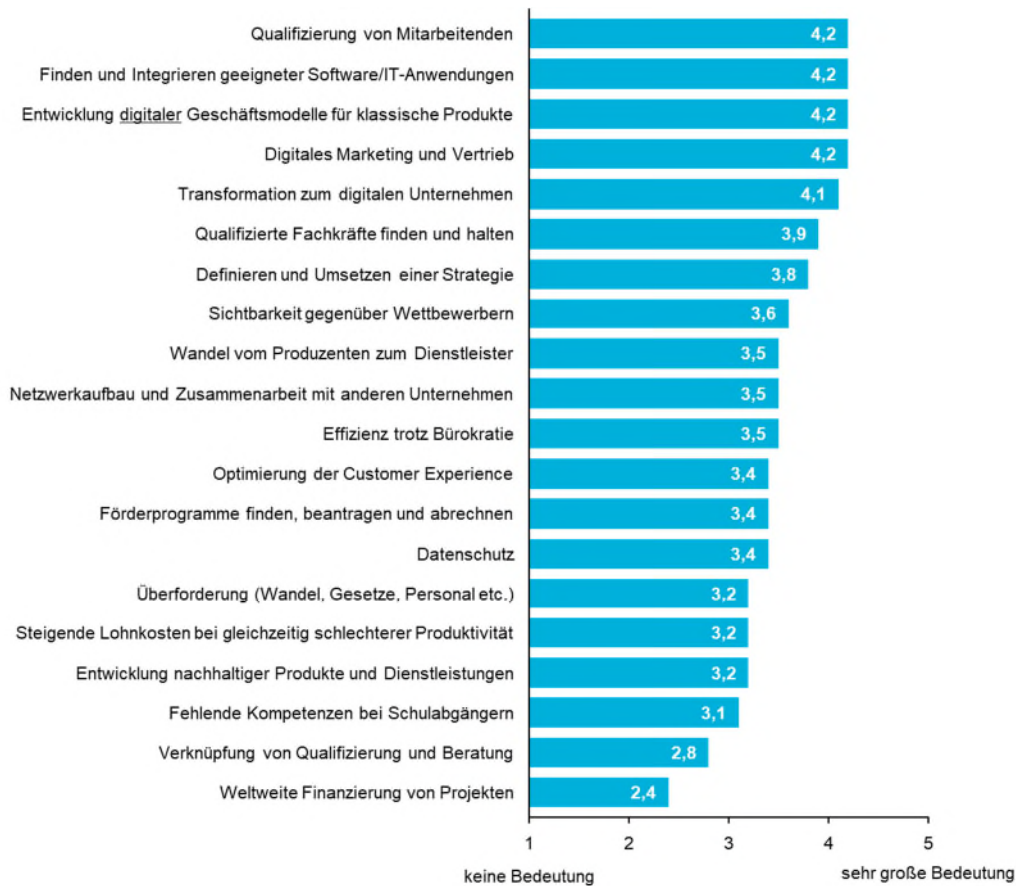


Abbildung 4: Was sind aktuell die größten Herausforderungen für Ihr Unternehmen?

Mit einem Durchschnittswert von 4,2 liegen gleich vier Themen an der Spitze der Bewertungen: Die **Qualifizierung von Mitarbeitenden**, das **Finden und Integrieren geeigneter Software/IT-Anwendungen**, die **Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle für klassische Produkte** und **digitales Marketing und Vertrieb**. Diese Themen weisen eine hohe Übereinstimmung mit den zuvor ermittelten Top-Trends auf. Auch bei der auf Platz 5 befindlichen **Transformation zum digitalen Unternehmen** (4,1) handelt es sich um ein Digitalisierungsthema.

In der Diskussion im Workshop wurde darauf hingewiesen, dass viele Digitalisierungsanforderungen von Kunden kommen würden. Gerade für technische Dienstleister, die als Zulieferer in der Automobilwirtschaft und im Maschinenbau tätig sind, führe dies zu Personal- und Qualifizierungsbedarf, der oft nur schwer zu stemmen sei.

2.3

Unterstützungs- und Förderbedarf

Die dritte Runde beschäftigte sich schließlich mit dem Unterstützungs- und Förderbedarf der am Workshop teilnehmenden Betriebe.



Abbildung 5: Welchen Unterstützungsbedarf bzw. Förderbedarf haben Sie?

Den größten Unterstützungsbedarf sehen die Betriebe bei der **Information und Bewertung neuer Technologien und digitaler Tools** (4,2). In der Diskussion wurde darauf hingewiesen, dass hierzu oftmals eigene Kompetenzen nicht vorhanden seien bzw. der Kompetenzaufbau zeit- und kostenintensiv sei. Auch kommerzielle Dienstleister wären bei der Einschätzung zu neuen digitalen Technologien oft wenig hilfreich („man wird schnell über den Tisch gezogen“, „wollen nur ihre eigenen Produkte verkaufen“). Wünschenswert seien vielmehr (hersteller-) neutrale Akteure, die allerdings schwer zu finden seien.

Mit einer Bewertung von 4,0 folgen vier weitere Themen. Mit **zusätzliche Förderprogramme zur Grundentwicklung von KMU und zur Umsetzung neuer Ideen** wünschen sich die Teilnehmenden zum einen Förderprogramme, die nicht zu spezifisch sind (und somit nur für wenige Betriebe in Frage kommen), sondern ein möglichst breites Themenspektrum abdecken. Zum anderen sollten Förderprogramme die Umsetzung neuer Ideen fördern – gerade KMU sind hier häufig auf Förderung und externe Unterstützung angewiesen. In der Diskussion wurde außerdem gewünscht, dass solche Förderprogramme sehr reaktiv sein und auch neu

aufkommende Themen abdecken sollten, da KMU schnelle und unkomplizierte Unterstützung benötigten.

Gleichauf in der Bewertung liegen außerdem die **Qualifizierungs- und Schulungsangebote (analog und digital)** sowie der **Austausch zwischen Unternehmen (v.a. zur gemeinsamen Problemlösung)**. In der Diskussion wurde betont, dass der Trend in den Betrieben zur Nutzung digitaler Qualifizierungsinstrumente (eLearning etc.) ginge und gerade hier Unterstützungsbedarf erforderlich sei.

Auf den weiteren Plätzen folgen Unterstützungsbedarfe bei der **Umsetzung digitaler Geschäftsprozesse** (3,9) und der **kundenzentrierten Entwicklung neuer Dienstleistungen** (3,8).

In der abschließenden Diskussion wurde darauf hingewiesen, dass gerade bei kleinen und mittleren Betrieben meist nur wenige Personalressourcen für Verwaltungs- und Querschnittsaufgaben zur Verfügung stünden. Dabei müssten wichtige Herausforderungen wie die Digitalisierung der Prozesse, die IT-Sicherheit und die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und Dienstleistungen gewährleistet werden. Gleichzeitig steigen regulatorische Anforderungen – man benötige unter anderem Beauftragte für Qualität, für Arbeitssicherheit, für Datenschutz und zukünftig verstärkt für Nachhaltigkeitsthemen. In den KMU sei dies kaum noch leistbar.

Es wurde gleichzeitig betont, dass nicht für alle offenen Fragen staatliche Unterstützung und Förderung verlangt werden könne. Themen wie die Weiterentwicklung des eigenen Betriebs, die Entwicklung moderner Leistungsangebote sowie die Erschließung neuer Kundengruppen und Märkte sei eine ureigene unternehmerische Aufgabe. Eine wichtige Option sei hier eine stärkere Kooperation mit anderen Betrieben und die Zusammenarbeit mit Hochschulen und intermediären Einrichtungen, um gemeinsam neue Lösungen zu entwickeln und wertvolle eigene Ressourcen nicht zu überstrapazieren.

Eine weitere Diskussion bezog sich auf die schulische Bildung. Es wurde kritisiert, dass die MINT-Fähigkeiten bei Schulabgängern zurückgingen und gerade technisch orientierte Betriebe darunter leiden würden. Im Zusammenhang mit Schule und Kinderbetreuung wurde außerdem die Vereinbarkeit von Beruf und Familie angesprochen. Trotz gesetzlichem Anspruch sei die Ganztagsbetreuung von Kindern nicht sichergestellt und „es bräuhete vielmehr ein bedarfsgerechtes, verlässliches und bezahlbares Kita- und Schul-Betreuungssystem, um in einer Region mit Vollbeschäftigung das größte Fachkräftepotenzial (Frauen) heben zu können“.

Auch im Rahmen der Mentimeter-Bewertung hatten die Teilnehmenden die Möglichkeit, ein Feedback zum Workshop abzugeben. Die dabei eingegangenen Rückmeldungen sind in der folgenden Abbildung zu finden.

Insgesamt erfreulich, dass Dienstleistungen (gegenüber Fertigung/Produktion) bei politischen Entscheidungsträgern stärker in den Fokus kommen.	Es braucht v. a. gute Rahmenbedingungen, die ein zukunftsorientiertes Handeln der Unternehmen ermöglicht ohne einzuengen. Es braucht im freien Wettbewerb keine Fokussierung auf fixe Förderthemen.	-politische Unterstützung und Programme zur Förderung der Kreislaufwirtschaft - "Recht auf Reparatur" Ausweitung auch für Schuhe - Fördermöglichkeiten für Dienstleistungen im Reparaturbereich
Ein sinnvoller Ansatz – wie immer bleibt die Frage, was am Ende daraus wird ...	Super Workshop, ich habe viel mitgenommen, vielen Dank!	Vielen Dank für den sehr interessanten Workshop !
Gutes Format. Etwas wenig Vertreter von "klassischen" KMU.		

Abbildung: Rückmeldungen im Rahmen der Mentimeter-Befragung

Im Nachgang zum Trendworkshop sind außerdem Rückmeldungen per E-Mail eingetroffen. Die nachfolgende Einschätzung von **Julia Fischer** (Automatic-Systeme Dreher GmbH) dient als Schlusswort dieser Dokumentation:

Abschlussdiskussion

„Ich glaube, dass wir mittelständischen Unternehmen gar nicht so sehr fixe Forschungsprogramme zu fixen Forschungsbereichen brauchen. Wir wissen in der Regel welche Baustellen wir haben und wenn nicht, holen wir uns Unterstützung dazu. Es geht aktuell für uns darum (1) die eigenen Prozesse zu digitalisieren, (2) die IT-Infrastruktur abzusichern, (3) Nachhaltigkeit im Geschäftsmodell mitzudenken und (4) Produkte und Dienstleistungen smarter zu gestalten. Dafür braucht es gut qualifizierte Fachkräfte über alle Bereiche, Veränderungsbereitschaft und agiles Handeln ...

Was wir brauchen, sind gute Rahmenbedingungen, die Anreize schaffen und belohnen, wenn man die vier genannten Herausforderungen unternehmerisch angeht und bereit ist, Zeit bzw. Geld zu investieren. Dabei muss es dem Unternehmen überlassen werden, ob es z.B. in IT-Infrastruktur investiert oder eigene Entwicklungen vorantreibt. Es muss sofort handeln können, wenn der Bedarf auftritt und es darf keine Zeit damit verschwendet werden, irgendwelche Konformitäten mit Verwaltungsvorschriften zu belegen. Schließlich schläft der internationale Wettbewerb auch nicht.

Zum Thema gute Rahmenbedingung gehören für mich vor allem konsequente Maßnahmen zur Abmilderung der negativen Auswirkungen des demografischen Wandels auf dem Arbeitsmarkt und die bedarfsgerechte volkswirtschaftliche Bereitstellung von gut ausgebildeten und möglichst gesunden Fachkräften. Denn nur wenn Angebot und Nachfrage im Arbeitsmarkt möglichst ausgeglichen sind, können wir die Lohnpreisspirale aufhalten, die unsere internationale Wettbewerbsfähigkeit beeinträchtigt.“

4 Anlagen

4.1 Teilnehmerliste

An dem Trendworkshop haben die nachfolgenden Personen aktiv teilgenommen:

Julia Fischer	Automatic-Systeme Dreher GmbH
Christophe Fondrier	highQ Computerlösungen GmbH
Tobias Hayer	HAYER Metalltechnik GmbH
Carl-Philipp Hellmuth	Softec GmbH
Markus Hilß	Dieffenbacher GmbH Maschinen- und Anlagenbau
Dr. Sonja Kieffer-Radwan	Association for Service Management International
Michael Kreutle	AST GmbH & Co. KG
Prof. Dr. Winfried Krieger	Prof. Krieger Consulting GmbH
Dr. Abdul Rahman Abdel Razek	ciconia Systems GmbH
Winfried Rein	REIN Unternehmensberatung
Dieter Schönfeld	Association for Service Management International
Julius Taubert	Conplaining GmbH
Matthias Vickermann	Vickermann & Stoya Maßschuhe GmbH & Co. KG
Stefan Villing	IHK Schwarzwald-Baar-Heuberg

Außerdem kommen die folgenden Teilnehmer aus dem Kompetenzzentrum Smart Services hinzu:

Dr. Alexander Gorovoj	Fraunhofer IAO
Ewald Heinen	Kompetenzzentrum Smart Services
Henrik Lerche	itb – Institut für Betriebsführung im DHI e.V.
Thomas Meiren	Fraunhofer IAO
Markus Schürmann	Hochschule Furtwangen
Prof. Dr. Giuseppe Strina	Universität Siegen

Die Teilnehmer des Kompetenzzentrums Smart Services haben weder an der Themensammlung noch der Bewertung teilgenommen, um die Ergebnisse nicht zu verzerren.

4.2 Einladungsflyer

Anlagen



<p>Workshopinhalte Die aktuellen wirtschaftlichen Herausforderungen für den Wirtschaftsstandort Deutschland beeinträchtigen auch industriennahe und andere unternehmensnahe Dienstleistungen, die eng mit der industriellen Wertschöpfung verbunden sind. Welche Auswirkungen hat dies auf B2B-Dienstleister und wie kann der Industrie-Dienstleistungsverbund in Baden-Württemberg seine internationale Spitzenposition behaupten? Welche Unterstützungsbedarfe bestehen bei kleinen und mittleren Unternehmen? Der Online-Workshop dient der Diskussion aktueller Trends und Herausforderungen. Außerdem werden Handlungs- und Förderbedarfe gesammelt und im Nachgang der Veranstaltung durch die Teilnehmenden bewertet.</p> <p>Datum 26. Februar 2024, 15.30 Uhr bis 17.00 Uhr</p> <p>Veranstaltungsort Der Trendworkshop findet online statt. Die Zugangsdaten werden im Anschluss an die Anmeldung versandt.</p> <p>Anmeldung per E-Mail an: thomas.meiren@iao.fraunhofer.de Die Teilnahme ist kostenfrei.</p> <p>Ansprechpartner Thomas Meiren Telefon: +49 711 970-5116 E-Mail: thomas.meiren@iao.fraunhofer.de</p>	<p>Programm</p> <table border="1"><tr><td>15.30 Uhr</td><td>Begrüßung und Vorstellungsrunde</td></tr><tr><td>15.40 Uhr</td><td>Aktuelle Trends und Herausforderungen für industriennahe und unternehmensnahe Dienstleister <i>Kurzbeiträge aller Teilnehmenden</i></td></tr><tr><td>16.20 Uhr</td><td>Handlungs- und Unterstützungsbedarf <i>Moderierte Diskussion</i></td></tr><tr><td>16.50 Uhr</td><td>Weiteres Vorgehen zur Bewertung der gesammelten Themen</td></tr><tr><td>17.00 Uhr</td><td>Ende des Workshops</td></tr></table> <p>Um eine hohe Interaktion zu ermöglichen, ist die Zahl der teilnehmenden Personen begrenzt.</p>	15.30 Uhr	Begrüßung und Vorstellungsrunde	15.40 Uhr	Aktuelle Trends und Herausforderungen für industriennahe und unternehmensnahe Dienstleister <i>Kurzbeiträge aller Teilnehmenden</i>	16.20 Uhr	Handlungs- und Unterstützungsbedarf <i>Moderierte Diskussion</i>	16.50 Uhr	Weiteres Vorgehen zur Bewertung der gesammelten Themen	17.00 Uhr	Ende des Workshops	<p>Kompetenzzentrum SMART SERVICES Innovative Dienstleistungen aus Baden-Württemberg</p> <p>Das „Kompetenzzentrum Smart Services“ wird vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg gefördert.</p> <p> Baden-Württemberg MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS</p>
15.30 Uhr	Begrüßung und Vorstellungsrunde											
15.40 Uhr	Aktuelle Trends und Herausforderungen für industriennahe und unternehmensnahe Dienstleister <i>Kurzbeiträge aller Teilnehmenden</i>											
16.20 Uhr	Handlungs- und Unterstützungsbedarf <i>Moderierte Diskussion</i>											
16.50 Uhr	Weiteres Vorgehen zur Bewertung der gesammelten Themen											
17.00 Uhr	Ende des Workshops											

4.3 Themensammlung

Im Workshop wurden Trends, Herausforderungen und Unterstützungs-/Förderbedarf mit Hilfe des Tools „Conceptboard“ gesammelt. Im Folgenden sind die Screenshots der Original-Ergebnisse abgebildet.

