

Dienstleistungswende zur Nachhaltigkeit

Arbeitspapier zu den Workshopergebnissen der (DF)² Konferenz 2022 des Deutschen Forum Dienstleistungsforschung

Nachhaltigkeit ist die wichtigste Herausforderung unserer Zeit. Die Umwelt leidet unter dem grenzenlosen Abbau von Ressourcen und dem unverantwortlichen Ausstoß von Emissionen. Das Ergebnis ist ein vom Menschen verursachter Klimawandel. Um den Klimawandel zu stoppen, muss die Wirtschaft dekarbonisiert werden.

Die Dienstleistungsforschung beschäftigt sich zunehmend mit wirksamen und messbaren Beiträgen zur Bewältigung gesellschaftlicher Herausforderungen, wie dem Klimawandel. Intelligente Dienstleistungssysteme können wesentlich zur Dekarbonisierung beitragen. Sie können sowohl selbst Konzepte zur CO₂-neutralen Erbringung von Dienstleistungen umsetzen als auch, durch Vernetzung von Leistungen, intelligente, CO₂-reduzierte Lösungen für gesellschaftlich relevante Bedarfe schaffen (z.B. durch vernetzte Mobilität oder smarte Energielösungen).

Um Herausforderungen, aber auch Lösungsansätze, zu diskutieren, haben wir auf der (DF)² Konferenz 2022 mit über 40 Experten aus Wissenschaft, Wirtschaft und Politik über folgende Frage diskutiert:

Wie können datenbasierte Dienstleistungssysteme zum Treiber der Dekarbonisierung werden und Wettbewerbsvorteile eröffnen?

Hierbei wurden in Kleingruppen zwei Perspektiven betrachtet: Die Dekarbonisierung **von Dienstleistungen** und die Dekarbonisierung **durch Dienstleistungen**. Im Anschluss an die Konferenz wurden die Ergebnisse der Diskussionen zusammengefasst und geclustert. Hierbei kristallisierten sich vier Handlungsfelder heraus, die wir im Folgenden vorstellen.

Nachhaltigkeit von Dienstleistungen

I. Wahrnehmung

In den Kleingruppen stellte sich heraus, dass Entscheidungsträger aktuell Dienstleistungen nicht als Chance wahrnehmen, ihren "CO₂-Fußabdruck" zu verbessern. Es wurde diskutiert, dass eher kleinste Verbesserungen in der Produktion forciert werden anstelle die Emissionen von Dienstleistungen zu reduzieren. Um diese Herausforderung zu adressieren, wurde diskutiert, dass die Dienstleistungscommunity die Aufgabe habe, das Potential von Dienstleistungen zu bewerben.

II. Transparenz

Das Problem der fehlenden Transparenz der Emissionen von Dienstleistungen wurde als eine weitere zentrale Herausforderung wahrgenommen. Ohne diese Transparenz können Nachhaltigkeitsambitionen nicht korrekt gesteuert und priorisiert werden. Es muss ermöglicht werden, den Dienstleistungs-CO₂-Verbrauch zu messen. Dies wird erschwert dadurch, dass Dienstleistungen oft in Ökosystemen angeboten werden und die Datenerhebung deshalb nicht nur eine Firma betrifft. Um Transparenz zu ermöglichen, wurde vorgeschlagen, an Standardisierungen zu arbeiten. Außerdem sollten explizite Schulungen zu "Data Literacy" für Nachhaltigkeit entwickelt werden.

Nachhaltigkeit durch Dienstleistungen

Es wurde diskutiert, dass auf der einen Seite Kunden immer häufiger nach Dienstleistungen, die ihren "CO₂-Fußabdruck" verbessern, verlangen und auf der anderen Seite Entscheidungsträger immer noch Argumente formulieren wie: „Der Kunde will das nicht“ und „Der Kunde zahlt hierfür nicht“. Es wird hier eine Divergenz zwischen Nachfrage und Angebot wahrgenommen. Vorreiter könnten hier als „Nachhaltigkeitsleuchttürme“ Vorteile aufzeigen und Nachzügler motivieren.

Es bedarf qualitativ hochwertiger Daten, um Einsparpotenziale zu erkennen und umzusetzen. Dazu bedarf es mehr Transparenz im System und einer Standardisierung der Daten. Besonders kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) sind bei der Umsetzung von Maßnahmen in Richtung Nachhaltigkeit zu unterstützen. Es wird ein neues Geschäftsfeld von Dienstleistungen zur Erfassung von CO₂-Emissionen benötigt. Diese Dienstleistungen sollen die Kooperation von Unternehmen und die Bildung von Nachhaltigkeitsökosystemen unterstützen und für Transparenz durch Standardisierung sorgen.

Nachhaltigkeit von Dienstleistungen

Als eine der gravierendsten Herausforderungen wurde der Kompetenz- und Ressourcenmangel in Bezug auf Nachhaltigkeit wahrgenommen. Insbesondere KMU nehmen Nachhaltigkeitslösungen als komplex und teuer wahr. KMU fehlt der Zugang zum Wissen von Experten. Als Lösungsansatz wurde diskutiert, Bildungsmöglichkeiten insbesondere für KMU zu schaffen und sich dabei nicht nur auf produktzentrische Firmen zu konzentrieren, sondern auch explizite Schulungen für Dienstleister anzubieten.

Als eine weitere Herausforderung wurde die fehlende wahrgenommene Profitabilität der Transformation sowie die zukünftigen Gewinnerwartungen nachhaltiger Dienstleistungsgeschäftsmodelle diskutiert. Für die Transformation werden aktuell teure Großlösungen angepriesen, wie z.B. Datenplattformen von großen Technologieanbietern und Beratungen. Insbesondere für KMU sind solche Maßnahmen nicht stemmbar. Langfristig kämpfen Unternehmen mit der Planbarkeit von Nachhaltigkeitsinvestitionen. Als Lösungsansätze wurden Sonderkredite zur Finanzierung der Transformation vorgeschlagen. Außerdem sollten sich Förderansätze von reiner Technologieförderung hin zur Geschäftsmodellförderung wandeln.

Nachhaltigkeit durch Dienstleistungen

Die Entwicklung von Dienstleistungen, die bei Kunden Nachhaltigkeitsziele beeinflussen, benötigt gut ausgebildete und hochmotivierte „Nachhaltigkeits-Berater“. Sowohl KMU als auch größere Firmen haben jedoch aktuell ein Problem an Fachkräfte zu bekommen, die das benötigte Wissen mitbringen, um Dienstleistungen für Nachhaltigkeit zu entwickeln. Als ein Lösungsansatz wurde der Aufbau von Nachhaltigkeitsallianzen diskutiert, die sich gegenseitig beim Aufbau von Kompetenzen unterstützen.

Dienstleistungen können als Teil einer „Servitization“ eine fundamentale Weiterentwicklung bestehender Geschäftsmodelle darstellen. Es wurde diskutiert, dass aktuelle Geschäftsmodelle vieler deutscher Firmen nicht nachhaltig sind. Diese fehlende Nachhaltigkeit wurde in Verbindung mit einer übermäßigen Produktorientierung gesetzt. Hierbei liegt der Fokus auf der stetigen Produktion und dem Abverkauf immer neuer Produkte. Dies führt sowohl zu einer hohen Ressourcenauslastung als auch zur Nutzung von übermäßig viel Energie für die Produktion. Geschäftsmodelle sollten in Zukunft mehr auf die Nutzung als auf den Kauf ausgerichtet sein. Hierfür sollen Konzepte für zirkuläre Geschäftsmodelle entwickelt werden.

III. Kompetenzaufbau

IV. Geschäftsmodelle

Das Deutsche Forum Dienstleistungsforschung unterstützt die Nachhaltigkeit von und durch Dienstleistungen

Die Dienstleistungscommunity hat den gesellschaftlichen Auftrag, die Nachhaltigkeit von und durch Dienstleistungen stetig zu steigern. Dieses Whitepaper zeigt hierfür vier zentrale Handlungsfelder auf.

(DF)² – Die Plattform für die Nachhaltigkeitswende

I. Wahrnehmung

II. Transparenz

III. Kompetenzaufbau

IV. Geschäftsmodelle

Teilnehmer

Prof. Dr. Daniel Beverungen | Dr. Bernd Bienzeisler | Philipp Blanke | Dr. Otto Bode | Michael Braun | Jonas Eichholz | Dr. Gerhard Ernst | Prof. Dr. Julia Fehrer | Michael Fischer | Dr.-Ing. Mike Freitag | Dr. Frederike Fritzsche | Andreas Görmer | Yvonne Haußmann | Daniel Hefft | Daniel Heinz | Prof. Dr. Jens Hogleve | Lennard Holst | Peter Hottum | Prof. Dr.-Ing. Jürgen Anke | Dr. Sonja Kieffer-Radwan | David Kiklhorn | Sebastian Klauke | Sina-Franziska Kozielski | Dr. Christian Kurtz | Matthäus Wilga | Erik Mertens | Dr. Michael Müller-Wünsch | Ralf Münchow | Dr. Rainer Nägele | Carsten Neugrodda | Max Schemmer | Regina Schrank | Prof. Dr. Carsten Schultz | Michael Sillus | Sigrid Skarpelis-Sperk | Jana Steinbach | Andreas Steinsdörfer | Max Veith | Michael René Weber | Kerstin Wendt-Heinrich | Matthäus Wilga | Frederick Wolf | Steffen Wurm | Christoph Ziegler | Prof. Dr. Gesa Ziemer

Autoren

Prof. Dr. Tilo Böhmnn	UHH
Prof. Dr. Angela Roth	FAU
Prof. Dr. Gerhard Satzger	KIT
Dr. Christian Kurtz	UHH
Tom Lewandowski	UHH
Matthäus Wilga	FAU
Peter Hottum	KIT
Max Schemmer	KIT

Förderer

Das Projekt wird gefördert vom
Bundesministerium für Bildung und Forschung
unter der Projekträgerschaft des PTKA.

Förderkennzeichen der Universität Hamburg:
o2K18D200

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

BETREUT VOM



PTKA
Projekträger Karlsruhe
Karlsruher Institut für Technologie

Hintergrund zum Projekt DL2030

Das Forschungsprojekt "DL2030 - Digitale Dienstleistungen als Erfolgsfaktor für die Wertschöpfung der Zukunft" legt den Grundstein für das Deutsche Forum Dienstleistungsforschung (DF)², indem es Entwicklungsbedarfe für die Dienstleistungsforschung identifiziert sowie durch geeignete Ansätze eine Verstetigung des Dialogs zwischen Wirtschaft und Wissenschaft in der Form des Deutschen Forums Dienstleistungsforschung (DF)² anstrebt.

DEUTSCHES FORUM **(DF)²**
DIENTLEISTUNGSFORSCHUNG

Mehr Informationen unter:

<https://www.dienstleistungsforschung.de>

Kontakt:



UHH
Universität Hamburg
DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

Prof. Dr. Tilo Böhmnn
tilo.boehmann@uni-hamburg.de



FAU
FRIEDRICH-ALEXANDER
UNIVERSITÄT
ERLANGEN-NÜRNBERG

Prof. Dr. Angela Roth
angela.roth@fau.de



KIT
Karlsruher Institut für Technologie

Prof. Dr. Gerhard Satzger
gerhard.satzger@kit.edu