



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Energie



Deutscher Industrie- und  
Handelskammertag



Vereinte  
Dienstleistungs-  
gewerkschaft

# Dienstleistungen 4.0 - mit Digitalisierung Dienstleistungen zukunftsfähig machen

Berlin, 28. April 2015

## Gemeinsame Erklärung

Der Dienstleistungssektor ist der bedeutendste Wirtschaftsbereich in Deutschland. Mit einem Anteil von fast 70 Prozent an der Gesamtwertschöpfung und 75 Prozent an der Gesamtbeschäftigung leistet er den größten Beitrag zu Wohlstand und Beschäftigung in Deutschland. Mit rund drei Vierteln aller Unternehmen stellt die Dienstleistungswirtschaft den größten Anteil an mittelständischen Unternehmen. Im März 2015 hat das Bundeswirtschaftsministerium die Unternehmen der Dienstleistungswirtschaft nach den aktuell wichtigsten Herausforderungen befragt. Genannt wurden dort in erster Linie der Fachkräftemangel, die steigende Wettbewerbsintensität sowie die Belastung durch Bürokratie und gesetzliche Rahmenbedingungen. Die Digitalisierung wurde an vierter Position genannt.

Dabei ist gerade mit der Digitalisierung ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor für die deutschen Dienstleistungsunternehmen hinzugekommen, der vielfach entweder noch gar nicht gesehen oder als nachrangig eingestuft wird. Unternehmen, die ihr Dienstleistungsangebot mit internetbasierten Diensten erweitert haben, setzen Standards, zunehmend auch global. Unternehmen, die den Anschluss an diese Entwicklung verpassen, drohen vom Markt zu verschwinden. Durch Digitalisierung können Unternehmen ihre Wettbewerbsfähigkeit erhalten und darüber hinaus neue Geschäftsfelder erschließen.

Der Dienstleistungssektor wird sich durch die Möglichkeiten der Digitalisierung grundlegend und nachhaltig verändern. Und dies nicht nur im klassischen Industriebereich mit Blick auf Industrie 4.0 und Smart Services. Während es hier um Maschineninteraktion und Daten geht, die von den intelligenten Produkten der Industrie 4.0 bereitgestellt und auf neuen digitalen Plattformen gesammelt und verarbeitet werden, betrifft der Wandel vor allem auch klassische Dienstleistungsbereiche, wie beispielsweise das Handwerk oder den Handel. Auch Gesundheits- und Pflegedienstleistungen sind Felder, die viel Potenzial für digitale und digital unterstützte Geschäftsmodelle bieten.

Viele bestehende Wertschöpfungsketten und Geschäftsmodelle werden sich als Folge der Digitalisierung stark verändern oder gar wegfallen, zugleich können neue entstehen. Daraus ergeben sich neue Anforderungen an die Arbeitswelt, an die Beschäftigten und die Personalpolitik der Unternehmen. Wir wollen diese Entwicklung mitgestalten und die Unternehmen auf dem Weg in die Digitalisierung unterstützen und begleiten. Das Ziel ist, auch Dienstleistungen noch stärker in die digitale Wertschöpfungskette einzugliedern. Nicht nur „Industrie 4.0“ sondern auch „**Dienstleistungen 4.0**“ soll ein weltweites Qualitätsversprechen werden.

BMWi, DIHK und ver.di werden sich deshalb dafür einsetzen, gemeinsam mit der Wirtschaft geeignete Maßnahmen zu entwickeln und anzubieten:

## 1. Digitalisierung in den Fokus rücken

Der Handlungs- und Unterstützungsbedarf auf dem Weg in die Digitalisierung ist bei kleinen und mittleren Unternehmen sehr unterschiedlich. Viele, insbesondere kleine Unternehmen, müssen für diese Entwicklung überhaupt erst sensibilisiert werden. Andere sehen zwar schon den Handlungsbedarf, der Prozess spielt im täglichen Geschäft aber noch eine untergeordnete Rolle. Für sie ist es wichtig, Orientierung zu erhalten, wie genau Digitalisierung in ihren Unternehmen umgesetzt werden kann und mögliche Folgen zu bewältigen sind. Auch personalpolitisch werden sich neue Herausforderungen stellen, wie beispielsweise offene Stellen mit qualifizierten Fachkräften zu besetzen oder Beschäftigte auf neue Anforderungsprofile vorzubereiten und so ihre Beschäftigungsfähigkeit und den Unternehmenserfolg zu sichern. Damit das Thema Digitalisierung in kleinen und mittelständischen Unternehmen in der Dienstleistungswirtschaft noch stärker in den Fokus rückt, werden Industrie- und Handelskammern wie auch die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di **Veranstaltungen zu praxisrelevanten Themen** der digitalen Wirtschaft anbieten. Diese Veranstaltungen adressieren Unternehmen und deren Beschäftigte, sollen das Bewusstsein für digitale Chancen und Potenziale stärken und weiter entwickeln, sowie Gelegenheit zum Netzwerken bieten.

## 2. Wissenstransfer zwischen Wirtschaft und Wissenschaft

Der zeitnahe und schnelle Transfer von Ergebnissen aus Forschung und Wissenschaft in die mittelständischen Unternehmen und Kooperationsmöglichkeiten zwischen Wissenschaftlern und Unternehmen sind von großer Bedeutung. Viele kleine Unternehmen haben nicht die Möglichkeit, selbst in Forschungsaktivitäten zu investieren oder an entsprechenden Programmen teilzunehmen. Das Bundeswirtschaftsministerium wird Veranstaltungen im Format des **Science-Datings**, anbieten. Auf diesen Veranstaltungen können sich Unternehmen über interessante Projekte und Forschungsergebnisse informieren, Kontakte mit wissenschaftlichen Einrichtungen knüpfen und an der Forschungsarbeit partizipieren.

## 3. Digitalisierung gestalten

Der Nationale IT-Gipfel ist die zentrale Plattform für die Zusammenarbeit von Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft bei der Gestaltung des digitalen Wandels. Die Leitlinien für die Gestaltung dieses Wandels gibt die Digitale Agenda vor, die gemeinsam mit den Herstellern und Anwendern von IT sowie gesellschaftlichen Gruppen umgesetzt und weiterentwickelt werden soll. Im Rahmen des Gipfelprozesses ist auch die **Gesprächsplattform „Innovative Digitalisierung der Wirtschaft“** entstanden. Diese soll konkrete Projekte erarbeiten, die auf dem nächsten IT-Gipfel im November präsentiert werden. Das Bundeswirtschaftsministerium wird in engem Kontakt mit Unternehmen und Interessenverbänden die drängenden Aufgaben der Digitalisierung für die Dienstleistungswirtschaft in die **Fokusgruppe „Digitalisierung von Dienstleistungen“** dieser Plattform einbringen. Damit wird dem aus verschiedenen Dienstleistungsbranchen angemeldeten Wunsch Rechnung getragen, Digitalisierungsfragen auch im Rahmen der Digitalen Agenda und des IT-Gipfels stärker zu diskutieren. Auch die Wirtschaft ist aufgefordert, sich aktiv am Gestaltungsprozess zu beteiligen und ihre Expertise in die Fokusgruppen einzubringen.

## 4. Im praxisorientierten Dialog Vernetzung und Synergien fördern

Insbesondere unter dem Aspekt der sehr unterschiedlichen Stadien der Unternehmen im Bereich der Digitalisierung sind Kooperationen und eine gute Vernetzung ein besonderer Faktor für die erfolgreiche Umsetzung in den Unternehmen. Das Bundeswirtschaftsministerium wird daher **branchen- und schwerpunktorientierte Workshops** durchführen, um die Vernetzung der Unternehmen untereinander zu fördern und ihnen die Gelegenheit zu bieten, sich in kleinen Gruppen themenorientiert zu bestimmten Projekten oder Best Practices zu informieren und auszutauschen. Die Ergebnisse dieser Workshops werden auch in die Fokusgruppen des IT-Gipfels eingebracht.