

f/21

BÜRO FÜR ZUKUNFTSFRAGEN

# Die Zukunft der Dienstleistungsökonomie

Momentaufnahme und Perspektiven

**Dienstleister des Jahres 2014 - Keynote**  
Stuttgart, 16. Juli 2014

Nora S. Stampfl  
[www.f-21.de](http://www.f-21.de)

# **Triebkräfte des Wandels**

Welche Trends wirken auf  
die Dienstleistungsökonomie?

f/21

**Komplexität und Beschleunigung**  
Immense Wahlmöglichkeiten und rasende  
Geschwindigkeiten schaffen **Unübersichtlichkeit**  
und eine **Sehnsucht nach Einfachheit..**



f/21

# Globalisierung

Die **zunehmende Vernetzung** macht die Welt zum Dorf. Arbeitsteilung findet verstärkt global, über nationale Grenzen hinweg statt.

A close-up, top-down view of a stack of several books with various colored spines (red, blue, yellow, green). The pages are mostly white and appear slightly aged. The books are stacked horizontally, filling the entire frame.

f/21

## Produktionsfaktor Wissen

Die Digitalisierung lässt Daten- neben Güterströme treten. Das in den immensen Datenmengen schlummernde **Wissen wird zum Wettbewerbsvorteil.**

f/21

## Demografischer Wandel

Steigende Lebenserwartung und niedrige Geburtenraten wandeln die Alterspyramide zum **"Alterspilz"**. Ältere verfügen über eine **wachsende Marktmacht**.

f/21

# Flexibilisierung

In der Arbeitswelt brechen verkrustete Strukturen auf: **Flexible Netzwerke und Teamstrukturen** treten an die Stelle der alten Hierarchien.



f/21

## Individualisierung

Unsere Gesellschaft gibt uns immer mehr Freiheiten, setzt uns gleichzeitig aber auch unter ständig **wachsenden Entscheidungsdruck.**

# **Momentaufnahme & Perspektiven**

Wo steht der Dienstleistungsbereich  
und wohin geht die Reise?

f/21



## Everything-as-a-Service

Outsourcing betrifft längst nicht mehr nur periphere Aufgaben und standardisierte Massenprozesse. Prinzipiell **wird alles zur Dienstleistung.**

Foto: kallejpp, photocase.com

f/21


**Wertschöpfung wird ortsunabhängig**  
Leistungserstellung kennt keine nationalen Grenzen  
mehr. Zudem öffnet das Internet **Offshoring für**  
**jedermann.**

f/21



## David gegen Goliath

**Crowdsourcing** macht die Internetgemeinde zu Dienstleistern. Jeder kann heute auf den Weltmärkten **gegen die Großen** antreten.



**Arbeiten nach dem Schwarmprinzip**  
Leistungserstellung folgt heute dem **Prinzip der Selbstorganisation** und wird zu einem Puzzle aus vielfältigen Dienstleistungen.

f/21



**Netzwerk- statt Dienstleistungsökonomie?**  
Die **Vorleistungsverflechtung** zwischen Industrie und Sektorservice nimmt zu. Industrieproduktion wird zur **Koordination von Dienstleistungen**.

Foto: binski, photocase.com

f/21

**Sachgut und Dienstleistung verschmelzen**  
In den Massenmärkten von heute dienen **hybride Produkte** der Differenzierung vom Wettbewerb. Es entstehen völlig **neue Geschäftsmodelle**.

Foto: Korre, photocase.com

f/21

Vom Produzenten zum Lösungsanbieter  
Dienstleistung wird zur **ganzheitlichen Problemlösung**. Dienstleister schnüren Wissenspakete aus Kundenkenntnis und Lösungskompetenz.

f/21

C2P0

**Technologie treibt Dienstleistungen an**  
"Schlaue" Dinge sind Ansatzpunkte gänzlich neuer Dienstleistungen. Eingebettete Systeme bilden eine Schnittstelle zwischen Sachgut und Dienstleistung.




f/21

# Ökonomie des Zugangs

Im „Age of Access“ verliert Eigentum an Bedeutung. Dienstleister werden vermehrt die **Nutzung von Produkten vermitteln.**

Foto: complize, photocase.com

f/21

A photograph of an elderly woman with short brown hair and glasses, wearing a patterned short-sleeved shirt and dark blue pants, sitting on a silver metal slide in a park. She is looking directly at the camera with a neutral expression. The background consists of out-of-focus green trees under a bright sky.

**Lebensqualität in der „grauen Gesellschaft“**  
Die alternde Gesellschaft hat verstärkten Bedarf an **sozialen Dienstleistungen**. Die „rüstigen“ Alten sind aber auch Zielgruppe **freizeitbezogener Services**.

Foto: vandalay, photocase.com



Services für die Erlebnisgesellschaft  
Zwischen **“anything goes”** und **“weniger ist mehr”**  
entstehen viele neue Dienstleistungen: Der moderne  
Mensch sucht Erlebnis, aber auch Entschleunigung.



f/21

## Outsourcing des Alltags

Dienstleister bahnen einen Weg aus der "rush hour of life" und dem täglichen Hamsterrad. Sie bieten **Entlastung, Klarheit und Orientierung.**

# Vielen Dank!



Ausführliche Informationen zu diesem Thema finden Sie in:

**Nora S. Stampfl**

**Die Zukunft der Dienstleistungsökonomie.**

**Momentaufnahme und Perspektiven**

**Springer Verlag**

**ISBN: 978-3-642-20688-7**

Wollen Sie mehr darüber wissen, wie diese Ideen für Ihre Organisation relevant sind, nehmen Sie Kontakt auf:

**[zukunft@f-21.de](mailto:zukunft@f-21.de)**

**[www.f-21.de](http://www.f-21.de)**