



# DIGITALISIERUNGSINDEX DER DIGITALE STATUS QUO IM HANDWERK



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

# SUMMARY

**Jedes sechste Unternehmen in Deutschland** ist ein Handwerksbetrieb – und die Branche steckt derzeit mitten in der Digitalisierung. Aber wie schneidet die Branche auf den wichtigsten digitalen Handlungsfeldern ab? Wie verändert die Digitalisierung die Kundenbeziehungen und die Produktivität dieser Unternehmen? Haben sie bereits digitale Geschäftsmodelle? Und wie ist es um die IT-Sicherheit bestellt? Darauf gibt der [Digitalisierungsindex Mittelstand](#), eine Studie der Deutschen Telekom in Zusammenarbeit mit techconsult, Antworten. Sie ermittelte den aktuellen Digitalisierungsgrad im Mittelstand und befragte dazu über 1.000 mittelständische Unternehmen in Deutschland. Der vorliegende Teilbericht widmet sich den Ergebnissen im Handwerk. Die Gesamtstudie bildet aber nicht nur den digitalen Status quo ab, sondern bietet einen zusätzlichen Nutzwert: Interessierte Unternehmen können auf der Webseite [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de) mit einem Self-Check ermitteln, wie es um den eigenen Digitalisierungsgrad bestellt ist und wie man sich damit im Unternehmens- und Branchenvergleich positioniert.

## INHALT

- Das Handwerk und der Digitalisierungsindex
- Struktur der befragten Handwerksunternehmen
- Vorgehen bei der Digitalisierung
- Handwerk erzielt überdurchschnittliche Indexwerte
- Fazit und Empfehlungen

**DIGITALISIERUNGS**  

**INDEX**

# DAS HANDWERK UND DER DIGITALISIERUNGSINDEX

Das Statistische Bundesamt zählte 2013 insgesamt 578.000 Handwerksbetriebe in Deutschland – damit gehört gut jedes sechste Unternehmen zwischen Passau und Flensburg zu dieser Branche. Auch im Handwerk werden durch die Digitalisierung die Kundenbeziehungen, die Produktivität im Unternehmen sowie Produktentwicklungen und Geschäftsmodelle auf ein neues Niveau gehoben. Ziel dieser Transformation: die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit und damit der Zukunftsfähigkeit der Unternehmen.

Dass sich das Handwerk dieser Aufgabe stellt und dabei nicht den Vergleich mit anderen Branchen zu scheuen braucht, zeigen die im folgenden vorgestellten Ergebnisse der Studie Digitalisierungsindex Mittelstand, für die techconsult zusammen mit der Telekom über 1.000 Unternehmen aller Branchen befragt hat. Die Unternehmen sollten dabei ihre Digitalisierungsbemühungen auf den vier digitalen Handlungsfeldern Kundenbeziehung, Produktivität, IT-, Informationssicherheit und Datenschutz und die Weiterentwicklung hin zu digitalen Geschäftsmodellen bewerten.

# STRUKTUR DER BEFRAGTEN HANDWERKSUNTERNEHMEN

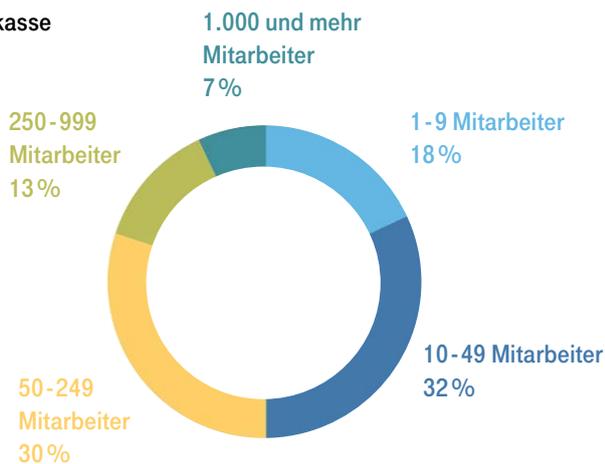
Von den insgesamt 1.016 in der Studie befragten Unternehmen gehören 335 zur Handwerksbranche. Die Befragten kommen zu rund 41 Prozent aus dem Dienstleistungsbereich, zu 25 Prozent aus dem Baugewerbe, zu 19 Prozent aus dem Industriesektor sowie zu 15 Prozent aus dem Handel. Es dominieren kleine Unternehmen mit zehn bis 49 Mitarbeitern und mittlere mit 50 bis 249 Mitarbeitern, die jeweils knapp über 30 Prozent der Stichprobe ausmachen. Daneben finden sich rund 18 Prozent Kleinunternehmen mit einem bis neun Mitarbeitern, 13 Prozent größere

Unternehmen mit 250 bis 999 Mitarbeitern sowie acht Prozent Großunternehmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern.

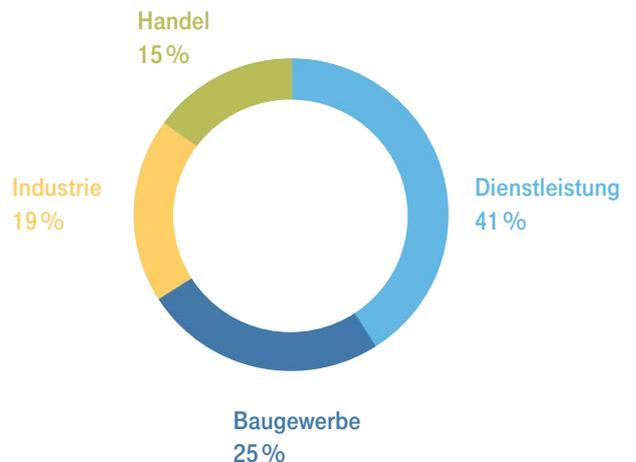
Für mehr als zwei Drittel der Befragten sind internationale Absatzmärkte wichtig oder sogar sehr wichtig für das eigene Geschäft. Mehr als die Hälfte bedient gleichermaßen Privat- als auch Geschäftskunden, ein Viertel ist auf Geschäftskunden fokussiert, ausschließlich Privatkunden bedienen weniger als 20 Prozent der Unternehmen.

## STICHPROBENZUSAMMENSETZUNG DES HANDWERKS NACH GRÖSSENKLASSEN UND BRANCHEN

### Größenklasse



### Branchenzusammensetzung Handwerk



# VORGEHEN BEI DER DIGITALISIERUNG

**Die Digitalisierung halten fast 80 Prozent** der Unternehmen für wichtig oder sehr wichtig. Nur fünf Prozent schätzen sie als unwichtig ein. Der Großteil der Befragten sieht in der Digitalisierung generell die Chance, neue Kunden und Märkte zu gewinnen (58 Prozent). Auch die Kundenbeziehung und Kundenerfahrung ließe sich durch Digitalisierung verbessern, äußern 56 Prozent. 55 Prozent wollen Innovationskraft und Produktivität im Unternehmen steigern.

34 Prozent der Befragten arbeiten nach eigener Aussage an der Umsetzung einer umfassenden Digitalisierungsstrategie. Weitere 45 Prozent setzen einzelne Digitalisierungsprojekte um, ohne bisher eine übergreifende Strategie zu verfolgen. Noch in der Planungsphase befinden sich 14 Prozent der Befragten, gerade mal sieben Prozent haben sich bisher gar nicht mit Digitalisierung beschäftigt.

Die Digitalisierung wird vor allem von der Geschäftsführung (53 Prozent) und den IT-Abteilungen (49 Prozent) vorangetrieben. Bei jedem fünften

Unternehmen (21 Prozent) ist außerdem das Marketing involviert, um die digitale Transformation voranzubringen. Bei der konkreten Projektumsetzung lassen sich viele Unternehmen von externen Beratern unterstützen (42 Prozent). Ein Viertel der Befragten lässt sich nur strategisch beraten, ein weiteres Drittel sowohl strategisch als auch bei der Umsetzung von Digitalisierungsprojekten.

Hauptziel der Digitalisierung in den Handwerksunternehmen: Sie wollen ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken (47 Prozent). Wichtig sind für sie auch die Erschließung neuer Märkte und Kunden, die Beschleunigung interner Prozesse und Abläufe sowie die Anforderung von Kunden. An dritter Stelle stehen die Anforderungen von Partnern/Lieferanten sowie die Optimierung der Kostenstruktur, die 41 Prozent der Befragten als Gründe von Digitalisierungsbestrebungen sehen. Maßgebliche Hindernisse sieht das Handwerk in den hohen Investitionskosten (36 Prozent), gefolgt von der Gewährleistung der IT-Sicherheit (33 Prozent).

## AKTUELLES VORGEHEN BEI DER UMSETZUNG DER DIGITALISIERUNG



**45%** arbeiten an der Umsetzung einzelner digitaler Projekte.

**34%** der Unternehmen setzen eine übergreifende Digitalisierungsstrategie um.

# HANDWERK ERZIELT ÜBERDURCHSCHNITTLICHE INDEX-WERTE

Der im Rahmen der Studie von Telekom und techconsult entwickelte Index für die Digitalisierung setzt sich aus den digitalen Handlungsfeldern IT-, Informationssicherheit und Datenschutz, digitale Angebote und Geschäftsmodelle, Produktivität im Unternehmen und Beziehung zu Kunden zusammen. Die befragten Handwerksunternehmen erreichen im Index 55 von insgesamt 100 theoretisch möglichen Punkten. Heißt: Das Handwerk kennt die Potenziale der Digitalisierung, nutzt deren Möglich-

keiten aber noch nicht voll aus. Im Branchenvergleich erzielen die Handwerksbetriebe dennoch ein überdurchschnittliches Ergebnis. Dies gilt für die digitalen Handlungsfelder Kundenbeziehungen, Produktivität im Unternehmen sowie für digitale Angebote und Geschäftsmodelle. Einzig der Index für IT-, Informationssicherheit und Datenschutz liegt mit 61 von 100 Punkten leicht unter dem Gesamtdurchschnitt von 63 Index-Punkten.

## INDEX-WERTE FÜR DIE EVALUIERTEN BEREICHE



# BEZIEHUNGEN ZU KUNDEN

Die befragten Handwerksbetriebe zeigen sich in allen Aspekten der Kundenbeziehung vergleichsweise stark. Sowohl hinsichtlich Information und Kommunikation, Verkauf und Beratung als auch im Kundenbeziehungsmanagement werden überdurchschnittliche Ergebnisse erreicht.

Insbesondere im Bereich Verkauf und Beratung weist das Handwerk für einzelne Elemente Index-Werte auf, die bis zu acht Index-Punkte über dem Durchschnitt liegen, zum Beispiel bei der individuellen Produkt- und Dienstleistungsgestaltung durch den Kunden mittels Konfiguratoren.

## DIE DREI RELEVANTESTEN ASPEKTE UND DEREN UMSETZUNG IM BEREICH VERKAUF UND BERATUNG.



Top Boxes: Nennungen mit Relevanz/  
Umsetzung sehr hoch und hoch · Mehrfachantwort

# PRODUKTIVITÄT

**Auch im Bereich Produktivität punktet das Handwerk:** Bei den Themen mobiles Arbeiten und interne Zusammenarbeit, bei der Digitalisierung entlang der Wertschöpfungskette und beim Einsatz von Cloud-Services erreichen Handwerksbetriebe ähnlich hohe Werte wie die Industrie oder die professionellen Dienstleistungen. Verbesserungspotenzial gibt es dagegen beim mobilen Zugriff auf Kommunikationsanwendungen wie E-Mail, Kalender und Konferenzlösungen, die von der Hälfte der Befragten als wichtig/sehr wichtig angesehen werden, mit deren Umsetzung jedoch

erst 44 Prozent vorangekommen sind. Handlungsbedarf sehen die Handwerksbetriebe auch beim Ausbau digitaler Geschäftsprozesse. Dabei geht es um die Umstellung von manuellen Abläufen hin zu digitalen, elektronischen Abläufen. 45 Prozent sehen dies als wichtig oder sehr wichtig an, von einer vollständigen oder zumindest fortgeschrittenen Umsetzung berichten jedoch nur 35 Prozent der Befragten. Im Vergleich liegen sie damit indes noch immer auf einem überdurchschnittlichen Niveau.

# DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE

**In nahezu allen Branchen ist dieser Bereich** am schwächsten entwickelt. Einer der Gründe: Erfolge auf diesem digitalen Handlungsfeld bauen auf der Digitalisierung in den Bereichen Kundenbeziehungen und Produktivität auf. So lassen sich innovative Produkte mit integrierten Datendiensten oder Pay-per-Use-Modelle nur sinnvoll abbilden, wenn dafür zum Beispiel Kundenkanäle wie Self-Service-Portale bereitgestellt werden können. Zudem müssen auch interne Prozesse datengestützt und elektronisch ablaufen. Erst dann können neue digitale Produkte und Geschäftsmodelle andocken.

Für das Handwerk hier besonders relevant: die Nutzung von Plattformen anderer Anbieter, die Individualisierung von Produkten und Services mithilfe von Daten sowie das Bereitstellen kostenloser digitaler Zusatzdienste für Kunden. Bei der Individualisierung von Produkten und Services, bei der Veredelung von Produkten mit vernetzten, intelligenten Funktionen und der Abrechnung über Pay-per-Use-Modelle ist das Handwerk im Vergleich mit anderen Branchen sogar führend – dasselbe gilt für das Nutzen von Plattformen anderer Anbieter als auch das Bereitstellen eigener Produkt-/Serviceplattformen für andere Anbieter.

# IT-, INFORMATIONSSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

**Ein zentraler Faktor** für eine erfolgreiche digitale Transformation sind IT-, Informationssicherheit und Datenschutz. Sie sind als Grundlage für digitalisierte Kundenbeziehungen, die Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern oder Smart Products unabdingbar. Worst-Case-Szenario für jedes Unternehmen: Zugriff auf Kundendaten durch Unbefugte – weil sofort das Vertrauen der Kunden als wertvollstes Kapital eines Unternehmens auf dem Spiel steht.

Während Handwerksunternehmen hinsichtlich Kundenbeziehung, Produktivität und Geschäftsmodellen zu den führenden Branchen zählen,

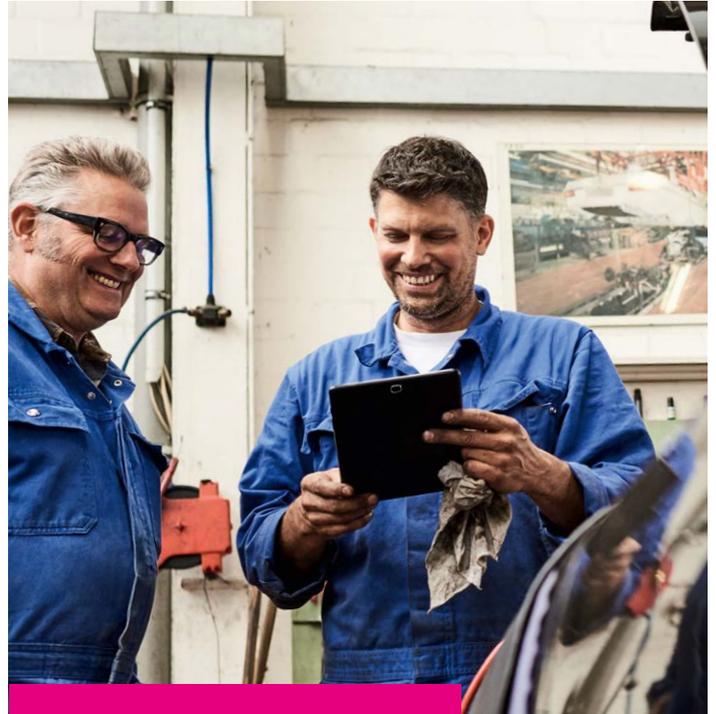
fallen die Ergebnisse im Bereich IT-, Informationssicherheit und Datenschutz leicht unterdurchschnittlich aus. Auffällig: Handwerksunternehmen messen vielen sicherheitsrelevanten Themen eine vergleichsweise geringe Bedeutung bei – sei es der sichere Zugriff auf Daten und Anwendungen oder die sichere Datenspeicherung und -übertragung. Auch der Stand der Umsetzung im Bereich IT-, Informationssicherheit und Datenschutz liegt leicht unter dem Durchschnitt aller befragten Unternehmen. Beim sicheren Zugriff auf Daten und Anwendungen bleibt dieser Bereich deutlich hinter der Bedeutung zurück, die die Betriebe dieser Aufgabe zuschreiben.

# FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

**Mit Blick auf die Gesamtuntersuchung zeigt sich**, dass Handwerksunternehmen aus den Bereichen Industrie, Dienstleistung, Baugewerbe und Handel zu den Unternehmen gehören, die die digitale Transformation am weitesten vorangetrieben haben. Das zeigt sich auch darin, dass es im Handwerk nur noch wenige Unternehmen gibt, die sich bisher gar nicht mit dem Thema Digitalisierung auseinandergesetzt haben. 80 Prozent der Befragten messen der Digitalisierung große bis sehr große Bedeutung bei. Mehr als drei Viertel arbeiten bereits aktiv daran, einzelne Digitalisierungsprojekte oder sogar schon eine übergreifende Strategie im Unternehmen umzusetzen.

Das Handwerk steckt also längst mitten in der Digitalisierung. Dennoch zeigt das Gesamtniveau von 55 von 100 Punkten deutlich, dass auch Handwerksunternehmen noch großes digitales Entwicklungspotenzial haben. Insgesamt ist das Handwerk aber gut mit dem Thema gestartet. In Sachen Kundenbeziehungen, Produktivität sowie digitale Angebote und Geschäftsmodelle sind Handwerksunternehmen im Branchenvergleich überdurchschnittlich weit. Was die Zufriedenheit mit der Umsetzung betrifft, ist die Branche in manchen Bereichen sogar führend.

Einziger Wermutstropfen ist der Bereich IT-, Informationssicherheit und Datenschutz, den Handwerksbetriebe – im Unterschied zu allen anderen untersuchten Branchen – bisher für vergleichsweise unwichtig halten und deshalb dort auch nur unterschiedlich aktiv sind. Hier sollten Handwerksunternehmen umdenken. Sonst laufen sie Gefahr, ihre bisherigen Digitalisierungserfolge im Bereich der Kundenbeziehungen, Produktivität und Geschäftsmodelle wegen fehlender Absicherung ohne Not aufs Spiel zu setzen.



## WO STEHT IHR UNTERNEHMEN? DER SELF-CHECK

Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de). Der Self-Check erlaubt auch den Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.

# DIE DIGITALISIERUNG IM HANDWERK – AUF EINEN BLICK

## Digitalisierungsindex Mittelstand So digital ist das Handwerk



\*Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad des Handwerks laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar. \*\*Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern.

Wie digital sind Sie? Machen Sie den Self-Check auf [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de)

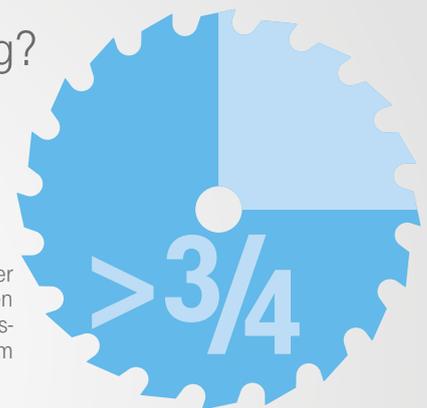
Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2016

## Digitalisierungsindex Mittelstand Was denkt das Handwerk über Digitalisierung?

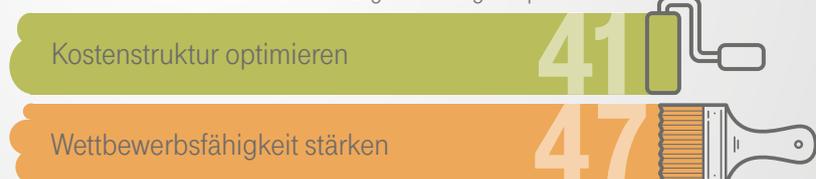
Vier von fünf Handwerksbetrieben ist Digitalisierung wichtig bzw. sehr wichtig

**79%**

Mehr als 79 % aller Handwerksbetriebe setzen bereits Digitalisierungsprojekte um



Was sich das Handwerk durch die Digitalisierung verspricht



Wie digital sind Sie? Machen Sie den Self-Check auf [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de)

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2016

# LOHNER – DIE DIGITALE BACKSTUBE



## DAS UNTERNEHMEN

Neben Brot und Brötchen gibt es in den 135 Filialen der Bäckerei Lohner auch Teilchen und Kaffee. Die selbst hergestellten Backwaren kommen jeden Tag frisch aus der großen Zentral-Backstube, die sich in Polch an der Mosel befindet. Die Herausforderung besteht darin, alle Filialen in Rheinland-Pfalz, Nordrhein-Westfalen und Hessen von dort aus im Blick zu haben, um sie bestmöglich beliefern zu können. Seit Generationen steht bei Lohner nicht nur die Leidenschaft fürs Backen mit natürlichen Zutaten im Vordergrund, sondern auch zufriedene Kunden. Dafür liefert der Familienbetrieb mit mittlerweile rund 1.700 Mitarbeitern, eine hohe Qualität und bietet umfassenden Service. Das wird belohnt: auf der Bäckertagung erhielt Lohner eine mehrfache Auszeichnung für Kundenzufriedenheit.

## DIE AUFGABE

Die Bäckerei Lohner arbeitet seit einigen Jahren mit vernetzten Kassen. Die Zentrale ruft nachmittags die Bestellungen für den nächsten Tag ab und nach Ladenschluss melden die digitalen Kassensysteme aus den Filialen die Tagesumsätze an die Zentrale. Problem: Die Datenübertragung aus den Filialen dauerte täglich rund vier Stunden. Lohner wollte daher bestehende interne Prozesse verbessern und neue digitale Dienste installieren, um die Produktivität zu erhöhen und den Kunden noch mehr Service zu bieten.

## DIE LÖSUNG

Die Bäckereikette stellte mit Hilfe der Telekom alle Filialen auf IP um. Das Internetprotokoll macht das Netz leistungsfähiger und bietet mehr Bandbreite. Das Auslesen der Kassen in allen Geschäften erledigt die Zentrale nun in rund 50 Minuten. Auch die Fahrerei von Filiale zu Filiale gehört für die Techniker der Vergangenheit an. Mussten Sonderaktionen wie kostenlose Gebäckstücke für Kinder früher handschriftlich auf einen Lieferzettel vermerkt und anschließend in der Zentrale händisch in den Computer eingegeben werden, wird das nun einfach in die Kasse eingetippt.

Nach der IP-Umstellung ersetzte Lohner seine Kreidetafeln durch einen digitalen Bildschirm. Darauf läuft nun nicht nur das Angebot des Tages sondern auch Lohner-TV-Werbung – ebenfalls ganz bequem aus der Zentrale gesteuert. Die zusätzlichen Informationen erleichtern den Kunden den Einkauf und steigern deren Zufriedenheit noch weiter. Dank höherer Bandbreite optimierte Lohner nicht nur die Vernetzung seiner Kassen – auch Backöfen sind nun digital verbunden. So sehen die Mitarbeiter in der Zentrale, welche Backprogramme laufen, wann die Öfen eingeschaltet wurden oder ob die Tür offen steht. Der größte Vorteil: Meldet das Gerät eine Störung, können es die Techniker in der Regel per Fernwartung reparieren und sparen sich den bis zu hundert Kilometer langen Weg in die jeweilige Filiale.

Weitere Infos zu Lohner finden Sie hier:

<https://geschaeftskunden.telekom.de/startseite/referenzen/unternehmensgroesse/kleine-und-mittlere-unternehmen/318174/achim-lohner-gmbh-co-kg.html>

## ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die von techconsult im Auftrag der Telekom durchgeführte Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ untersucht, wie sich mittelständische Unternehmen der Digitalisierung stellen und wie weit sie bereits gekommen sind. Dazu wurden über 1.000 Unternehmen aller Branchen befragt, wie sie selbst ihre Digitalisierungsbemühungen in den Bereichen Kundenbeziehung, Produktivität und Geschäftsmodell bewerten.

Auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de) ist ein kostenfreies Online-Tool verfügbar, das interessierten Unternehmen ermöglicht, sich mit den Studienergebnissen zu vergleichen.

### KONTAKT:

#### Deutsche Telekom AG

Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 4949

E-Mail: [medien@telekom.de](mailto:medien@telekom.de)

### WEITERE INFORMATIONEN FÜR MEDIENVERTRETER:

[www.telekom.com/medien](http://www.telekom.com/medien)

[www.telekom.com/fotos](http://www.telekom.com/fotos)

## ÜBER DIE DEUTSCHE TELEKOM

Die Deutsche Telekom ist mit über 156 Millionen Mobilfunkkunden sowie 29 Millionen Festnetz- und rund 18 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit (Stand 31. Dezember 2015). Der Konzern bietet Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz / Breitband, Mobilfunk, Internet und Internetbasiertes Fernsehen für Privatkunden sowie ICT-Lösungen für Groß- und Geschäftskunden. Die Deutsche Telekom ist in über 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit rund 225.200 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2015 erzielte der Konzern einen Umsatz von 69,2 Milliarden Euro, davon wurde rund 64 Prozent außerhalb Deutschlands erwirtschaftet.

## ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit 25 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Analysen auf der Anwenderseite erlauben einen Einblick in die Problemfelder und Zukunftsvisionen der Unternehmen. Für ein realitätsnahes Bild sorgen dafür über 20.000 Interviews/Jahr mit Business- und IT-Entscheidern. In Verbindung mit dem permanenten Screening von Produkten und Serviceleistungen der Anbieter erfolgt die erfolgsorientierte Strategie- und Umsetzungsberatung. Auf digitalen Plattformen stellt techconsult Business- und IT-Entscheidern seit vielen Jahren themen-spezifische Assessment-Tools zur Problemfeld- und Positionierungsanalyse zur Verfügung. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet und ist Teil der Heise Gruppe.



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**