

DIGITALISIERUNGSINDEX MITTELSTAND DER DIGITALE STATUS QUO DES HANDWERKS



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

SUMMARY

Das Handwerk liegt im Branchenvergleich in Sachen digitaler Transformation im vorderen Drittel. Die Branche erreicht im Digitalisierungsindex 56 Punkte; der Durchschnitt aller Branchen liegt bei 54 Punkten. Gegenüber dem Vorjahr hat das Handwerk einen Punkt zugelegt. Zu diesen Ergebnissen kommt die zweite Auflage der repräsentativen Benchmarkstudie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ von techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom, für die rund 2.000 Unternehmen befragt wurden.

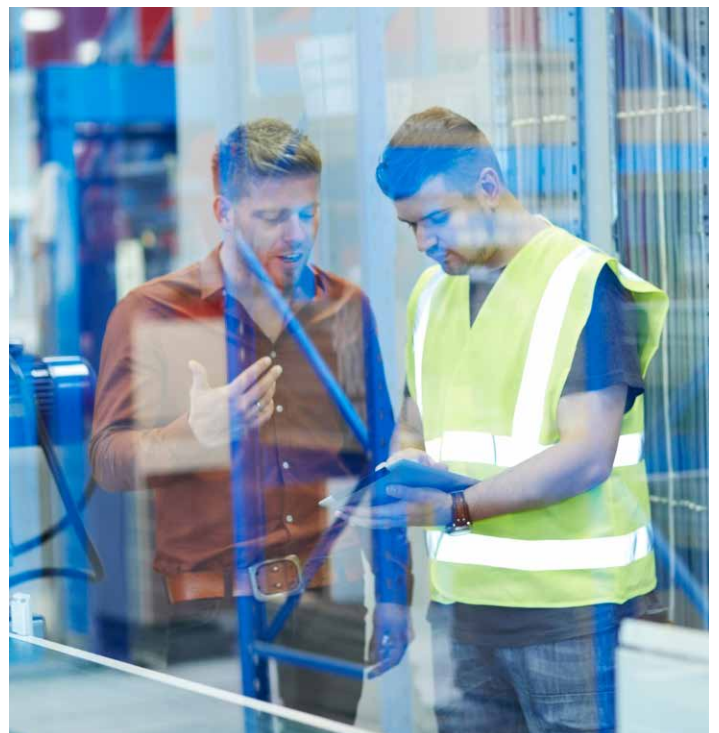
Das Handwerk zeigt sich aufgeschlossen gegenüber neuen Technologien: In 40 Prozent der Unternehmen ist die Transformation inzwischen fester Bestandteil der Geschäftsstrategie, weitere 41 Prozent der Betriebe setzen einzelne digitale Projekte um. Handwerker wollen mit dem digitalen Wandel ihre Marktposition festigen, sich im Wettbewerb besser behaupten und sie sehen in der digitalen Transformation zunehmend einen Schlüssel für den künftigen Erfolg.

Die Studie zeigt: Die Digitalisierung lohnt sich. Selbst Einzelmaßnahmen werfen einen digitalen Mehrwert ab und wirken sich positiv auf die Umsatzentwicklung aus. Digitale Konsequenz zahlt sich besonders aus. Das beweist eindrücklich der Vergleich mit den Digital Leaders – also den digitalen Vorreitern unter den deutschen Unternehmen. Diese sind mit ihren Unternehmenskennzahlen viel zufriedener als der Durchschnitt.

INHALT

- Ausgangslage: Digitale Anpassung erfolgreicher Geschäftsmodelle
- Die Digitalisierung wird Teil der Geschäftsstrategie
- Der Digitalisierungsgrad des Handwerks
- Der digitale Mehrwert
- Die digitale Transformation des Handwerks zahlt sich aus
- Fazit und Empfehlungen
- Auf einen Blick: Die Digitalisierung des Handwerks

DIGITALISIERUNGS INDEX



AUSGANGSLAGE: DIGITALE ANPASSUNG ERFOLGREICHER GESCHÄFTSMODELLE

Mit rund [einer Million Betrieben](#) und mehr als fünf Millionen Beschäftigten ist das Handwerk eine tragende Säule des Mittelstands. Zugleich zeigt sich die Branche mit ihrer Vielzahl an Gewerken als besonders vielseitiger und kreativer Wirtschaftszweig. Derzeit läuft es für Handwerksbetriebe richtig rund. Steigende Umsätze, dicke Auftragspolster, deutlich mehr Neueinstellungen und zunehmend kräftige Investitionen prägen die wirtschaftliche Lage, bilanziert der Zentralverband des Deutschen Handwerks in seinem [Konjunkturbericht](#). 92 Prozent der Unternehmen bezeichnen ihre Geschäftslage als gut oder zumindest befriedigend. Nicht selten gaben oder geben leistungsfähige regionale Handwerksbetriebe sogar den Ausschlag für die Standortentscheidungen großer Industrieunternehmen.

Die Digitalisierung bietet dem Handwerk nun enorme Chancen, das eigene Geschäft weiterzuentwickeln. So fragen Kunden zunehmend individualisierte Produkte nach. Die Betriebe intensivieren ihre Kommunikation mit Kunden und Lieferanten über Soziale Medien

und mittels mobiler Anwendungen. Mit digitalisierten Produktionsverfahren wie der additiven Fertigung (z.B. 3D-Drucker) können die Unternehmen flexibler und effektiver arbeiten. Selbst Augmented Reality spielt als Optimierungsinstrument schon hier und da eine Rolle. Darunter versteht man die computergestützte Erweiterung der Realität wie sie zum Beispiel die so genannten Datenbrillen ermöglichen. Auch im Handwerk wird „Smart Data“, die intelligente Verarbeitung großer Datenmengen, immer wichtiger, um die traditionellen Geschäftsmodelle und Marktstrategien weiterzuentwickeln. Neue Geschäftsmöglichkeiten eröffnen sich zum Beispiel im Kontext von „Smart Home“ oder mit Fernwartungsservices. Laut Einschätzung des Zentralverbands des Deutschen Handwerks befassen sich mit der Digitalisierung derzeit besonders stark das Kfz-Handwerk (Verkehrs-Telematik), die Gesundheitshandwerke (eHealth / Telematik-Infrastruktur) sowie im Zusammenhang mit „Smart Home“ die anlagentechnischen Gewerke (Elektrohandwerke, Sanitär, Heizung, Klima sowie Kälteanlagenbauerhandwerk).



DIE DIGITALISIERUNG WIRD TEIL DER GESCHÄFTSSTRATEGIE

Nur sieben Prozent der Handwerksbetriebe geben an, dass sie sich noch gar nicht mit dem Thema Digitalisierung befasst haben. 40 Prozent der Unternehmen haben sie bereits in der Geschäftsstrategie verankert – das ist ein etwas geringerer Wert, als ihn der Durchschnitt aller Branchen erreicht (42 Prozent). Aber seit verganginem Jahr ist im Handwerk hier ein Zuwachs von sechs Prozentpunkten zu verzeichnen. 41 Prozent setzen einzelne digitale Projekte um.

BEISPIELE FÜR DIE DIGITALE UMSETZUNG

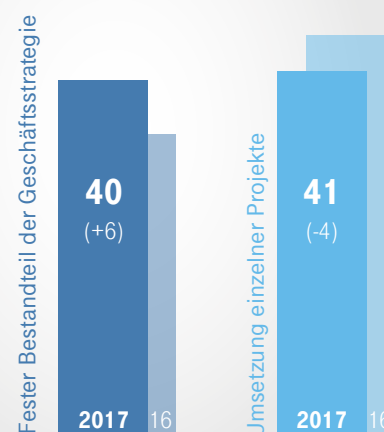
Digitaler Ersatzteilkatalog: Bei 40 Prozent der Unternehmen im Einsatz, bei 37 Prozent geplant. Bietet einen schnellen Überblick, ob die erforderlichen Ersatzteile vorrätig sind – sogar aus der Ferne und vor Ort beim Kunden. Erleichtert die Logistik, Nachbestellungen werden durch digital vernetzte Prozesse einfacher.

Mobile Bereitstellung der Baudokumentation: Bieten 28 Prozent der Unternehmen; 41 Prozent planen den Einsatz. Handwerker des Baugewerbes haben damit sofortigen Zugriff auf alle wichtigen Infos des konkreten Bauvorhabens.

Mobile Zeiterfassung: 22 Prozent der Betriebe arbeiten damit, 34 Prozent möchten bald nachziehen. Handwerker müssen ihre Stundennachweise nicht mehr selbst schreiben. Die vor Ort eingegebenen Daten stehen über das Netz sofort im Büro zur Abrechnung zur Verfügung. Das beschleunigt die Rechnungslegung – mit positiven Folgen für die Liquidität.

WELCHE ROLLE SPIELT DIE DIGITALISIERUNG IM HANDWERK?

(in Prozent; Zu- und Abnahme in Prozentpunkten)



DER DIGITALISIERUNGSGRAD DES HANDWERKS

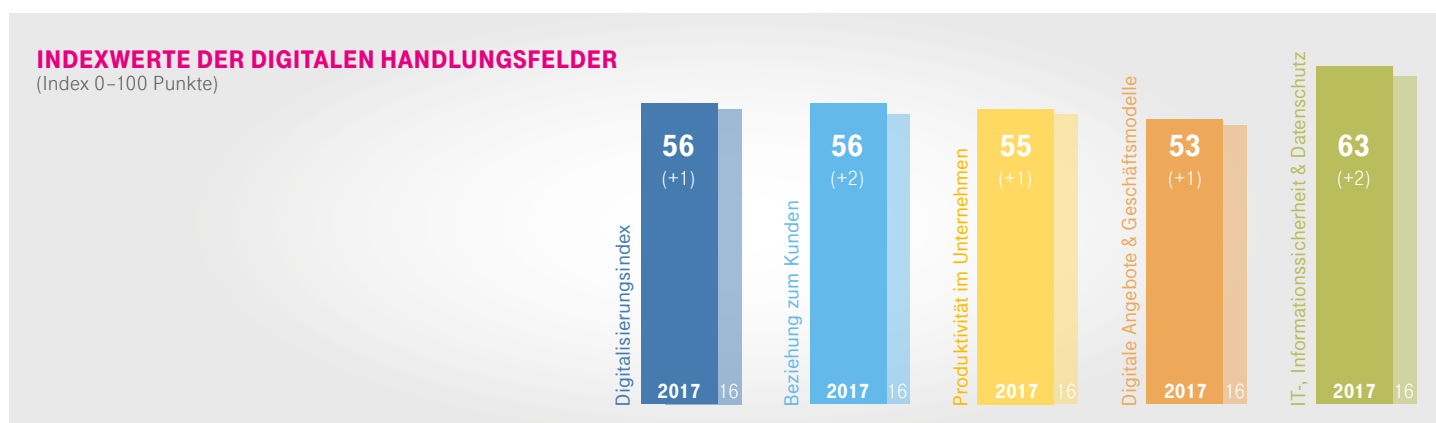
Der **Digitalisierungsindex Mittelstand analysiert** die Transformationsbemühungen der Branche auf folgenden Handlungsfeldern:

- Kundenbeziehungen und Services
- Produktivität im Unternehmen
- Digitale Geschäftsmodelle
- IT-Sicherheit und Datenschutz

Mit einem Digitalisierungsindex von 56 Punkten liegt das Handwerk zwei Punkte über dem Durchschnitt und im Branchenvergleich im vorderen Drittel. Das Handwerk konnte sich gegenüber dem Vorjahr leicht steigern.

Es hat insbesondere die Beziehungen zu den Kunden digital weiterentwickelt. Handwerksbetriebe verstehen sich seit jeher als individuelle Problemlöser, Produzenten und Dienstleister. Diese Haltung lässt sich mit digitalen Services leichter in die Praxis umsetzen. Handwerksbetriebe sind gegenüber neuen Technologien aufgeschlossen, weil sie ihren Kunden innovative und individuelle Angebote unterbreiten und so den Fortbestand ihres Betriebes sichern möchten.

Wie in anderen Branchen liegt auch im Handwerk das Hauptaugenmerk auf den Themen IT-Sicherheit und Datenschutz. Die Unternehmen bemühen sich um eine sichere IT-Landschaft, um Sicherheitslücken zu schließen und Cyber-Attacken vorzubeugen.



DER DIGITALE MEHRWERT

I. VERBESSERUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN

Ein wichtiger Vorteil des Handwerks ist seine Nähe zum Kunden: Das gilt sowohl räumlich, als auch für die Bereitschaft, kundennahe Lösungen zu entwickeln. Dabei haben es Handwerker nicht immer leicht. Sie leiden unter dem Fachkräftemangel, sind häufig schwer zu erreichen und gerade im Baugewerbe kämpfen die Firmen häufig mit permanenter Überlastung. Die Folge: Sie können Anfragen oft nicht gleich mit einem Angebot beantworten oder müssen gar Termine verschieben. Umso wichtiger, dass sie das Kundenbeziehungsmanagement und das Auftragsmanagement mit digitalen Prozessen verbessern. Zunehmend bedeutender wird die Kundenansprache auf digitalen Wegen – sei es über die klassische Webseite oder über Social-Media-Kanäle.

Auswirkungen auf den Geschäftserfolg: Eine Webseite wirkt sich bei 85 Prozent der Unternehmen positiv auf den Umsatz aus. 89 Prozent können mit dem Online-Auftritt leichter Kunden gewinnen und 83 Prozent ihre Kunden besser an sich binden.

Mit professionellen Kundendatenbanken lassen sich die Kundenbeziehungen langfristig besser entwickeln und pflegen.

Auswirkungen auf den Geschäftserfolg: 86 Prozent der Unternehmen, die eine professionelle Kundendatenbank einsetzen, sehen einen positiven Einfluss auf ihren Umsatz, bei 83 Prozent verstärkt sie die Kundenbindung.

II. GESTEIGERTE PRODUKTIVITÄT

Mit 55 Indexpunkten auf dem digitalen Handlungsfeld Produktivität gehört das Handwerk zu den Vorreitern. Dank der digitalen Transformation steigern die Betriebe ihre Produktivität und Effizienz entlang der Wertschöpfungskette. Wenn sich die Gewerke, die zum Beispiel parallel auf einer Baustelle tätig sind, untereinander vernetzen, lassen sich wichtige Informationen schneller austauschen, Ausfallzeiten verringern und Probleme frühzeitig beheben oder gar vermeiden.

Auswirkungen auf den Geschäftserfolg: 87 Prozent der Unternehmen erreichen effizientere Prozesse, wenn sie ihre Maschinen und Anlagen vorausschauend warten und instand halten. 85 Prozent der Unternehmen, die ihre Produktionsanlagen zentral steuern und überwachen, können so ihre Kosten senken. 82 Prozent der Betriebe mit mobilem Zugriff auf die Geschäftsanwendungen sprechen von einem positiven Einfluss auf die Umsatzentwicklung.

Als Basis für neue digitale Services setzen Handwerksbetriebe Cloud-Anwendungen ein.

Auswirkung auf den Geschäftserfolg: Mit Cloud-Technologien werden interne Prozesse effizienter und die Organisation flexibler, sagen 76 Prozent der Unternehmen, die diese einsetzen.

III. NEUE DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE

Je nach Auftragsbereich ist das Handwerk ein wichtiger Innovations-treiber, weil es Produkte individuell fertigt und seine Services auf die Bedürfnisse des Auftraggebers ausrichtet. Dabei unterstützen Cloud-Lösungen.

Auswirkung auf den Geschäftserfolg: 72 Prozent der Handwerksbetriebe, die auf die Cloud setzen, geben an, dass sie damit leichter neue Ideen und Innovationen entwickeln können.

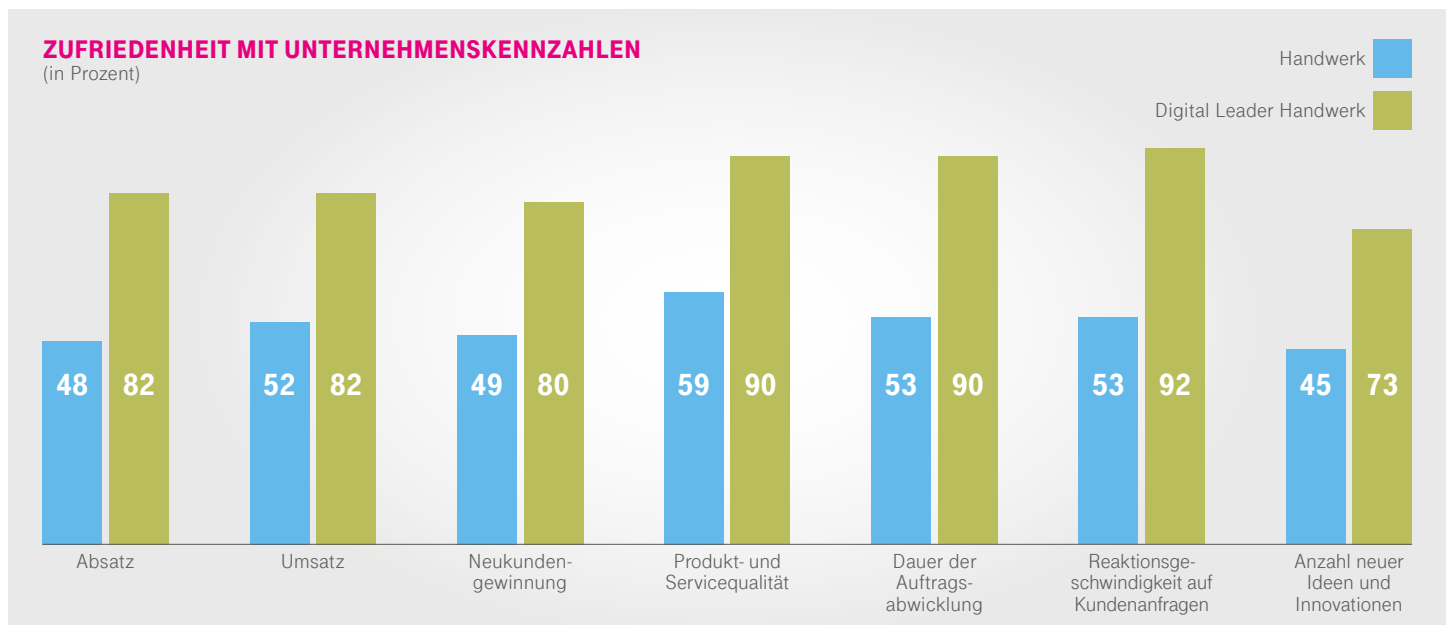
DIE DIGITALE TRANSFORMATION DES HANDWERKS ZAHLT SICH AUS

I. DIE DIGITALISIERUNG IST EIN UMSATZTREIBER

Die Digitalisierung ist auch im Handwerk ein Umsatztreiber. Es zeigt sich ein Zusammenhang zwischen digitalem Reifegrad und der Entwicklung des Umsatzes. Unternehmen mit einem Index von 59 Punkten haben im vergangenen Jahr steigende Umsätze erzielt. Stagnierten die Zahlen oder gingen gar zurück, dann handelt es sich um Unternehmen mit einem Indexwert von 48 Punkten. Die digitale Transformation wirkt sich also positiv auf die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen der Unternehmen aus. So konnten 46 Prozent der Handwerksbetriebe, die Digitalisierungsmaßnahmen schon umgesetzt haben, ihren Umsatz steigern, ebenfalls 46 Prozent verbesserten ihr Betriebsergebnis und 53 Prozent vereinfachten ihre Prozesse. Das ist bemerkenswert: Denn die Digitalisierung ist ein langfristiger Prozess, der sich noch dazu in vielen Unternehmen erst im Anfangsstadium befindet. Die Betriebe investieren oft mittel- bis langfristig in digitale Prozesse. Dass sich bereits heute positive Effekte einstellen, ist daher nicht selbstverständlich.

II. WER EINEN HOHEN DIGITALISIERUNGSGRAD BESITZT, IST ZUFRIEDENER MIT SEINEN UNTERNEHMENSKENNZAHLEN

Auch im Handwerk liegt der Digitalisierungsindex der Top-10-Prozent der Branche mit 92 Punkten deutlich über dem Durchschnittswert. Der Digitalisierungsgrad wirkt sich bei den Digital Leaders positiv aus. Sie sind viel zufriedener mit den unternehmerischen Kennzahlen. Während zum Beispiel 82 Prozent der Top Performer mit ihrem Umsatz zufrieden sind, teilen im Durchschnitt aller Handwerksbetriebe nur 52 Prozent diese Einschätzung. Am zufriedensten sind die digitalen Vorreiter mit der Reaktionsgeschwindigkeit auf Kundenanfragen (92 Prozent), durchschnittlich sind lediglich 53 Prozent der Handwerksbetriebe dieser Ansicht.



FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

Das Handwerk gehört im Branchenvergleich zu den digitalen Schrittmachern. Die Betriebe haben erkannt: Wollen sie sich im Wettbewerb weiter behaupten, müssen sie den Transformationsweg konsequent weitergehen. Zumal sich die Kundenerwartungen verändert haben. Die Kunden beanspruchen Kontaktmöglichkeiten auf allen Kanälen sowie individualisierte und mit digitalen Services veredelte Produkte.

Dass sich der digitale Einsatz für die Handwerksbetriebe lohnt, zeigt der Vergleich mit jenen Firmen, die in Sachen Transformation ein höheres Tempo vorgelegt haben. Es besteht eine Korrelation zwischen dem digitalen Reifegrad des Unternehmens und seiner Umsatzentwicklung. Die Digitalisierung wirkt sich also positiv auf die Unternehmenskennzahlen aus.



WO STEHT IHR UNTERNEHMEN? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK

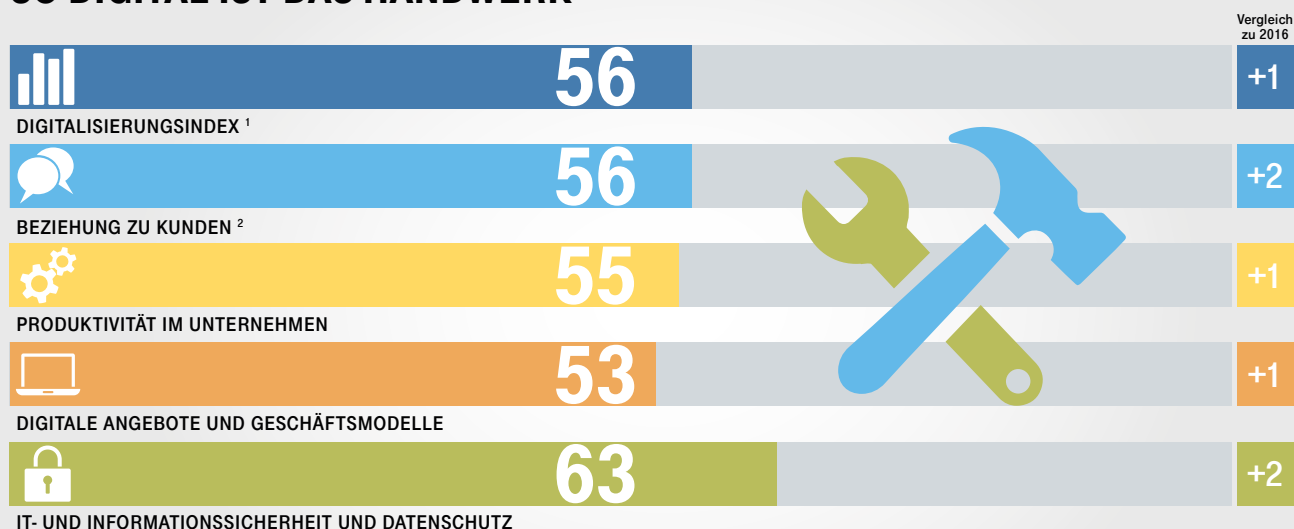
Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal www.digitalisierungsindex.de. Der Self-Check erlaubt auch den Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.

AUF EINEN BLICK: DIE DIGITALISIERUNG DES HANDWERKS

Digitalisierungsindex Mittelstand

SO DIGITAL IST DAS HANDWERK



¹ Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad des Handwerks laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar

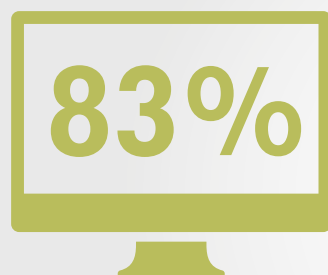
² Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern

WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE

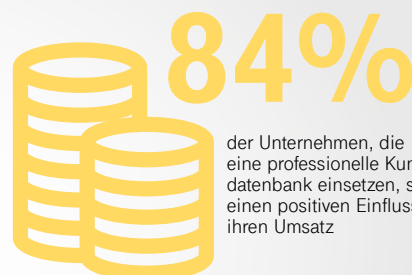
Digitalisierungsindex Mittelstand

WELCHE AUSWIRKUNGEN HABEN DIGITALE MASSNAHMEN AUF DAS HANDWERK?

Basis: Unternehmen mit digitaler Umsetzung



können mit einer Webseite ihre Kunden besser an sich binden.



der Unternehmen, die eine professionelle Kundendatenbank einsetzen, sehen einen positiven Einfluss auf ihren Umsatz



82%

der Unternehmen, die ihre Produktionsanlagen zentral steuern und überwachen, können so ihre Kosten senken

WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE

ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die vorliegende Branchenstudie analysiert den digitalen Status quo von Unternehmen im deutschen Handwerk und ist ein Teilbereich der Gesamtstudie [„Digitalisierungsindex Mittelstand“](#). Diese von techconsult im Auftrag der Telekom durchgeführte Studie untersucht, wie sich mittelständische Unternehmen der Digitalisierung stellen und wie weit sie dabei bereits gekommen sind. Dazu wurden knapp 2.000 Unternehmen aller Branchen befragt, wie sie selbst ihre Digitalisierungsbemühungen in den Bereichen Kundenbeziehung, Produktivität und Geschäftsmodell bewerten. Auf dem Studienportal www.digitalisierungsindex.de ist ein kostenfreies Online-Tool verfügbar, das es interessierten Unternehmen ermöglicht, den eigenen digitalen Reifegrad zu ermitteln und sich mit den Studienergebnissen zu vergleichen.

KONTAKT:

Deutsche Telekom AG
Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 4949
E-Mail: medien@telekom.de

WEITERE INFORMATIONEN FÜR MEDIENVERTRETER:

www.telekom.com/medien
www.telekom.com/fotos

ÜBER DIE DEUTSCHE TELEKOM

Die Deutsche Telekom ist mit über 165 Millionen Mobilfunkkunden sowie 28,5 Millionen Festnetz- und 18,5 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit. 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 mehr als 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit mehr als 218.000 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2016 erzielte der Konzern einen Umsatz von 73,1 Milliarden Euro, davon hat der Konzern rund 66 Prozent außerhalb Deutschlands erwirtschaftet.

ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit über 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.

Stand: November 2017



ERLEBEN, WAS VERBINDET.