



# DIGITALISIERUNGSINDEX MITTELSTAND 2018

## DER DIGITALE STATUS QUO DES HANDWERKS



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

# SUMMARY

**Der Digitalisierungsindex des Handwerks** liegt mit 56 von 100 erreichbaren Punkten auf Vorjahresniveau und damit weiter leicht über dem Durchschnitt aller Branchen. Zu diesem Ergebnis kommt der „Digitalisierungsindex Mittelstand 2018“. Diese Benchmarkstudie hat techconsult zum dritten Mal im Auftrag der Deutschen Telekom erstellt. Mit digitalem Stillstand darf dieses Resultat nicht verwechselt werden. Denn in Sachen digitaler Transformation mussten sich die Handwerksbetriebe erheblich mehr ins Zeug legen, um nur das Vorjahresniveau zu halten. Auch im Handwerk gilt: Die eigenen Anforderungen an die Digitalisierung sind gestiegen, die Ansprüche an die Umsetzung gewachsen. Die Branche setzt in zunehmendem Maß neue digitale Technologien wie den 3D-Druck ein oder baut Plattformen und Apps für ihre Kunden auf. Laut Studie geben 45 Prozent der befragten Handwerksbetriebe an, dass der Nutzen der Digitalisierung bei ihnen bereits höher ausfällt als die entstandenen Kosten. Um künftig noch stärker zu profitieren, schärfen die Unternehmen jetzt zunehmend das Bewusstsein ihrer Mitarbeiter für die Chancen, die sich aus der Digitalisierung ergeben. Sie vermitteln ihnen die notwendigen Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Technologien. Das Resultat dieser Bemühung um mehr digitales Wissen und Wollen: 46 Prozent der Befragten sind der Überzeugung, dass der Ausbau der digitalen Kompetenz künftig einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren für ihr Unternehmen sein wird.

## INHALT

- Bedeutung der Transformation verinnerlicht
- Der digitale Reifegrad des Handwerks
- Digitalisierung erhöht den Umsatz
- Digitale Transformation lohnt sich
- Digitale Kompetenz unterstützt die Transformation
- Fazit

# DIGITALISIERUNGS INDEX



# METHODIK

Um den aktuellen digitalen Status quo mittelständischer Unternehmen zu ermitteln, befragte techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom wie schon in den beiden Vorjahren auch im Sommer 2018 knapp 2.500 kleine und mittelständische Unternehmen verschiedener Branchen. Der „Digitalisierungsindex Mittelstand 2018“ analysiert die Transformationsfortschritte auf folgenden Handlungsfeldern:

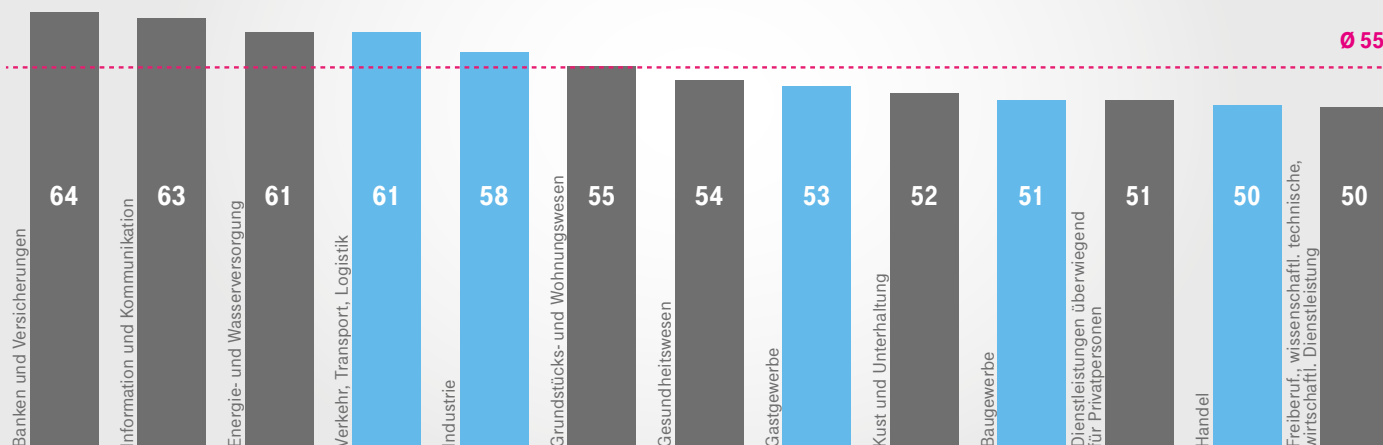
- Kundenbeziehungen und Services
- Produktivität im Unternehmen
- Digitale Geschäftsmodelle
- IT-Sicherheit und Datenschutz

Gesonderte Auswertungen liegen für folgende Branchen vor: Handwerk, Handel, Logistik, Gastgewerbe, Baugewerbe und Industrie.

## DER DIGITALISIERUNGSGRAD IST NICHT IN ALLEN BRANCHEN GLEICH WEIT FORTGESCHRITTEN

### DIGITALISIERUNGSINDEX MITTELSTAND: BRANCHENVERGLEICH

(in Punkten, max 100 Pkt. erreichbar)

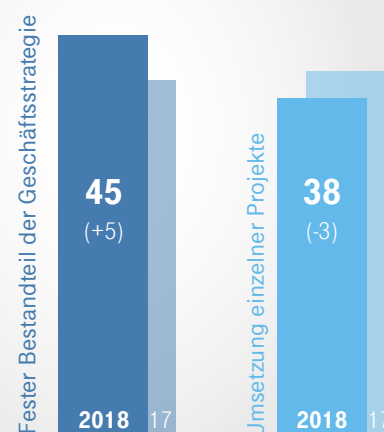


# BEDEUTUNG DER TRANSFORMATION VERINNERLICHT

**Mit der digitalen Transformation optimieren Handwerksbetriebe** ihre Abläufe, entwickeln neue Produkte, tun sich mit der Akquise neuer Aufträge leichter. Die Vorteile haben sich in der Branche herumgesprochen, inzwischen haben 45 Prozent der Unternehmen die Digitalisierung in ihre Geschäftsstrategie integriert. 2017 waren es erst 40 Prozent. Weitere 38 Prozent der befragten Unternehmen setzen einzelne digitale Projekte um. Lediglich fünf Prozent haben sich noch nicht mit der digitalen Zukunft befasst.

## WELCHE ROLLE SPIELT DIE DIGITALISIERUNG IM HANDWERK?

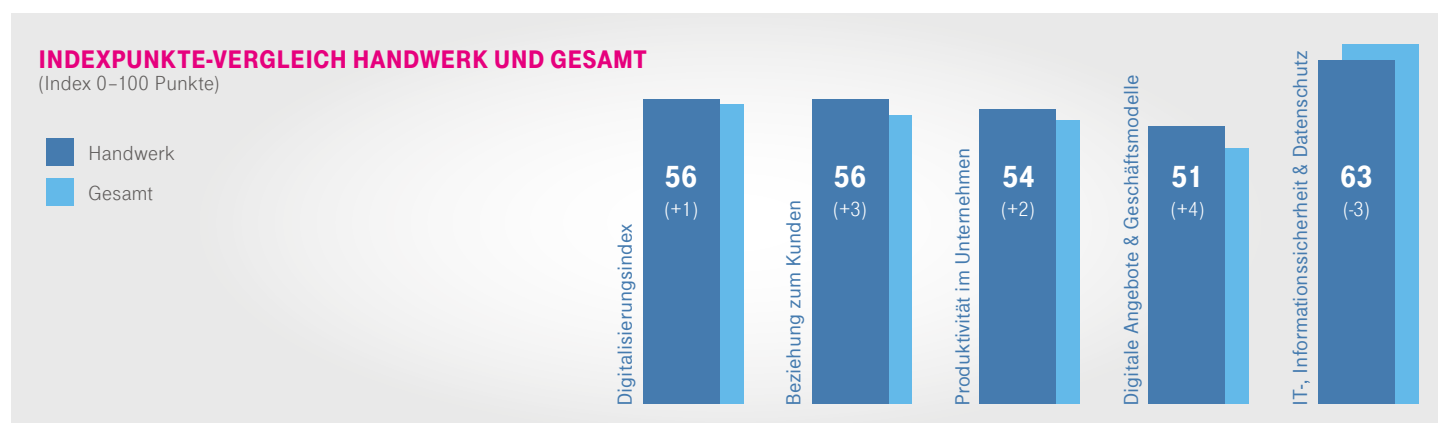
(in Prozent; Zu- und Abnahme in Prozentpunkten)



# DER DIGITALE REIFEGRAD DES HANDWERKS

Mit einem Digitalisierungsindex von 56 von 100 Punkten (ein Punkt über dem Gesamtdurchschnitt) liegt das Handwerk im Mittelfeld. Die Branche zeigt vor allem im Bereich „Kundenbeziehung“ und bei den „digitalen Angeboten und Geschäftsmodellen“ Stärke – hier zieht das Handwerk mit drei bzw. vier Punkten am gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt vorbei.

So intensivieren die Betriebe ihre Kommunikation mit Kunden und Lieferanten über soziale Medien und mittels mobiler Anwendungen. Oder arbeiten mit digitalisierten Produktionsverfahren wie der additiven Fertigung (z.B. 3D-Drucker) flexibler und effektiver. Mit der Digitalisierung befassen sich derzeit besonders stark das Kfz-Handwerk (Verkehrs-Telematik) sowie im Zusammenhang mit Smart Home die anlagentechnischen Gewerke (Elektrohandwerke, Sanitär, Heizung, Klima- sowie Kälteanlagenbauer).



## I. VERBESSERUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN

Beim Einsatz digitaler Technologien legt das Handwerk einen Schwerpunkt auf die Kundenorientierung und liegt auf diesem Handlungsfeld mit einem Index von 56 Punkten drei Punkte über dem Branchendurchschnitt. Positiv wirkt sich hier zum Beispiel aus, dass inzwischen 37 Prozent der Unternehmen professionelle Kundendatenbanken einsetzen, 38 Prozent arbeiten daran.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 85 Prozent der Unternehmen, die ihre Kundeninformationen in einer professionellen Kundendatenbank erfassen, sagen, dass sich dies positiv auf ihren Umsatz auswirkt. Eine Unternehmenswebseite erleichtert es 83 Prozent der Unternehmen, neue Kunden zu gewinnen.

## II. NEUE DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE

Bei den „digitalen Angeboten und Geschäftsmodellen“ liegen die Handwerksbetriebe vier Punkte über dem Durchschnitt aller Branchen. Ein Treiber: das Metallhandwerk. So setzen Feinwerkmechaniker inzwischen auf die „Additive Fertigung“ und nutzen den 3D-Druck. Ergebnis: weniger Materialverbrauch. Die Betriebe können Einzelteile effektiver und kostengünstiger produzieren. Der Einsatz von 3D-Druck ist auch bei der Fertigung von Zahnersatz, für medizinische Prothesen oder Hörgeräte interessant. Bislang nutzen 18 Prozent der mittelständischen Handwerksunternehmen die Technologie, 32 Prozent wollen den 3D-Druck in den kommenden Jahren einsetzen.

Denn Handwerker wollen langfristig nicht nur Notfall-Reparaturbetrieb sein, sondern vielmehr neue Wertschöpfungsketten und -netzwerke aufbauen. So können sie Produkte und Services mithilfe von Daten auf den Kunden persönlich zuschneiden – das haben 31 Prozent der Befragten bereits umgesetzt, 42 Prozent arbeiten daran. Teilweise veredeln sie ihre Produkte auch mit vernetzten, intelligenten Funktionen. Ob Schreinereien, Uhrmacher, Goldschmiede oder Schneidereien: Viele Handwerker nutzen Onlineportale und Online-shops, um ihren Kunden solche individualisierten Produkte anzubieten.

Installateure im Sanitärbereich analysieren via App per Video Wasserschäden und suchen schon vor dem Einsatz vor Ort nach

Ursachen. Maler bieten ihren Kunden auf Onlineplattformen die Möglichkeit, ihre Gestaltungswünsche schon einmal virtuell zu testen. Wichtige Basis der neuen digitalen Technologien und der daraus resultierenden Geschäftsmodelle ist die Cloud. Ein Drittel der Befragten nutzt Cloud-Anwendungen, 36 Prozent wollen investieren. Die übrigen Betriebe sehen derzeit dafür keine Notwendigkeit.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 76 Prozent der Handwerksbetriebe, die die Cloud nutzen, können damit besser Ideen und Innovationen entwickeln. Bei 83 Prozent optimiert die Cloud die Prozessqualität.

Um langfristig mit neuen digitalen Geschäftsmodellen wettbewerbsfähig zu bleiben, arbeiten 22 Prozent der Handwerker mit Start-ups zusammen, weitere 29 Prozent planen eine Kooperation. So haben Start-ups zum Beispiel Portale aufgesetzt, die Handwerker vermitteln und sorgen so für eine bessere Auslastung der Mittelständler. Luft nach oben gibt es noch beim Thema Internet der Dinge: 35 Prozent der Unternehmen sind hier aktiv – 33 Prozent wollen bald einsteigen. Gerade im Kontext von Smart Home oder mit Fernwartungsservices verknüpfen sich mit dem Internet of Things neue Geschäftsmöglichkeiten.

## III. GESTEIGERTE PRODUKTIVITÄT

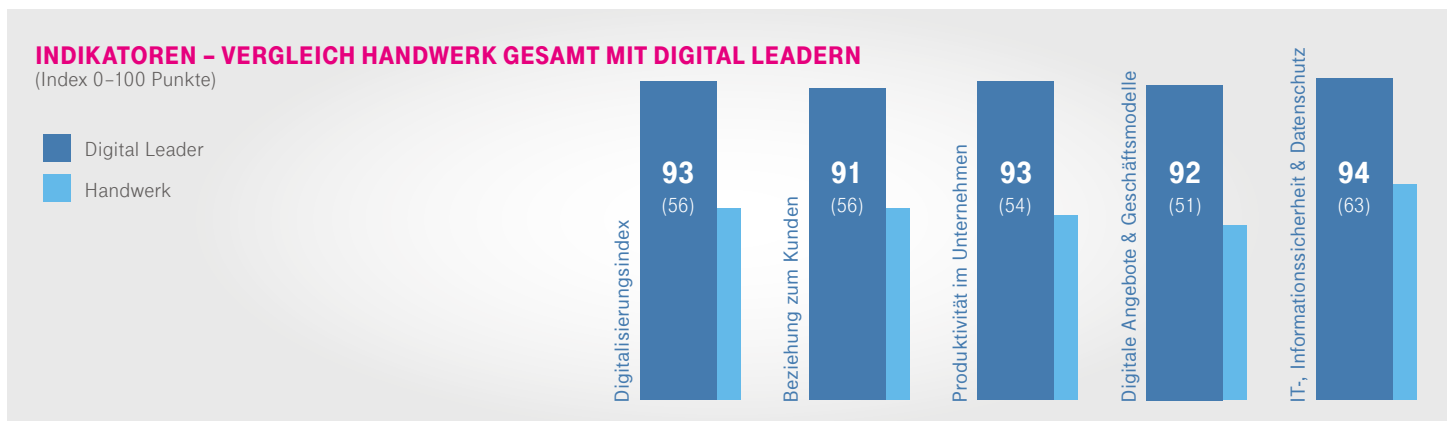
Viele Handwerker wissen es zu schätzen, dass sie nun auch mobil auf ihre Geschäftsdaten zugreifen können. Schließlich arbeiten sie meist vor Ort beim Kunden und wollen auch unterwegs auf dem aktuellen Informationsstand sein. 36 Prozent der Handwerksbetriebe können mobil ihre Geschäftsanwendungen wie z.B. die Auftragsverwaltung abrufen. 39 Prozent arbeiten an der Umsetzung. 42 Prozent können auch auf der Baustelle ihre Kommunikationsanwendungen wie z.B. E-Mail oder Kalender- und Konferenzlösungen bedienen. 39 Prozent wollen folgen.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 86 Prozent der Unternehmen, die mobil auf Kommunikationsanwendungen zugreifen, reagieren damit schneller auf Kundenanfragen. 85 Prozent haben effizientere Prozesse, weil sie auch mobil ihre Geschäftsanwendungen nutzen können.

#### IV. IT-SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Mit der zunehmenden Vernetzung von Systemen steigt für die Handwerker die Gefahr, das Opfer von Hackerangriffen, Phishing oder anderer Cyber-Attacken zu werden. Bei Verstößen gegen die europäische Datenschutzgrundverordnung, die im Mai 2018 in Kraft trat, drohen den Unternehmen zudem hohe Bußgelder. Damit ist klar: Mittelständische Unternehmen müssen die IT- und Informationssicherheit und den Datenschutz noch stärker als bislang als Basis aller weiterer Digitalisierungsmaßnahmen betrachten.

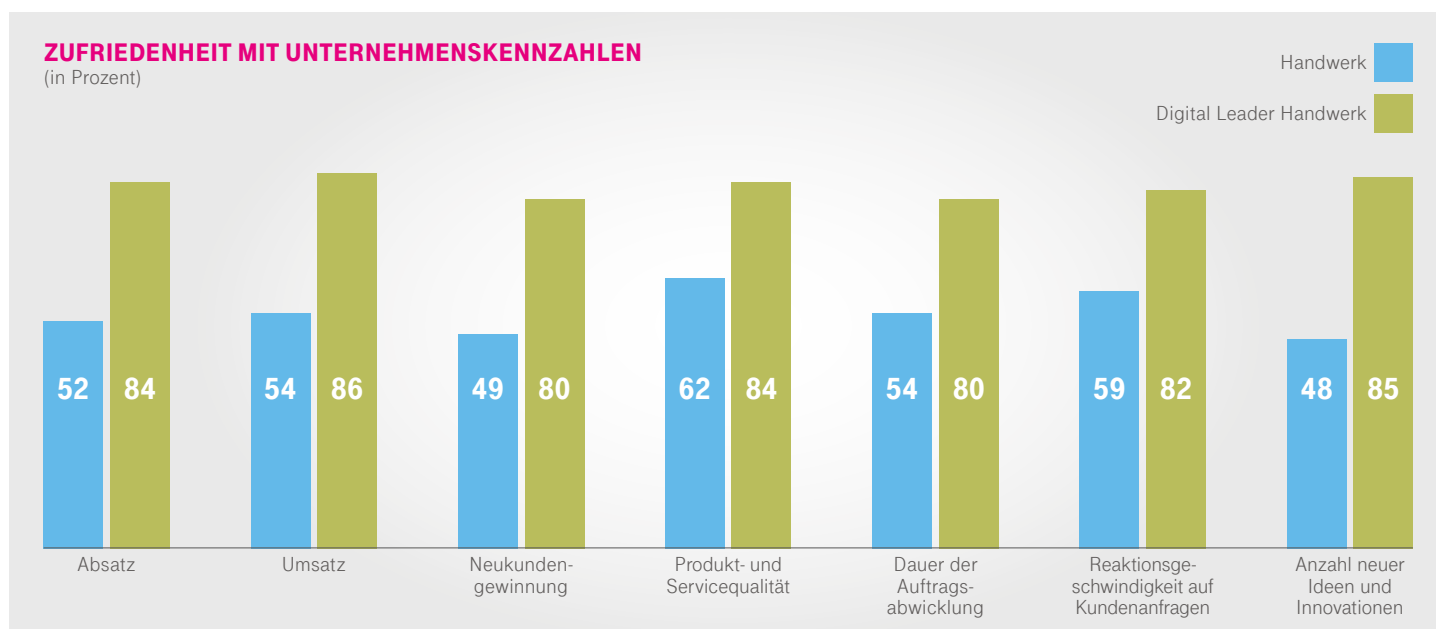
Im Bereich der IT- und Informationssicherheit und Datenschutz liegen die Handwerksbetriebe mit 63 von 100 Punkten unter dem Gesamtdurchschnitt. Mit einer Umsetzungsrate von 62 Prozent erzielen Handwerksbetriebe zwar bei der Zugriffssicherung und bei der sicheren Übertragung und Speicherung von Daten schon gute Ergebnisse. Heikler sieht es beim Thema Mobilität aus. Nur 40 Prozent haben ihre mobilen Endgeräte sicher eingebunden.



# DIGITALISIERUNG ERHÖHT DEN UMSATZ

**Die Digital Leader, jene zehn Prozent der Befragten**, die mit 93 Indexpunkten einen besonders hohen Digitalisierungsgrad aufweisen, sind mit ihren Unternehmenskennzahlen deutlich zufriedener als der Rest der Branche. Deutlich wird dies zum Beispiel beim Umsatz: 86 Prozent der Vorzeigefirmen sind mit ihren Umsätzen zufrieden – aber nur 54 Prozent der Durchschnittsunternehmen im Handwerk. 85 Prozent der digitalen Vorreiter

berichten von einem positiven Einfluss auf ihre Innovationen und neuen Ideen (Gesamt: 48 Prozent). Laut Studie gilt im Handwerk wie in den übrigen Branchen: Je weiter die Digitalisierung fortgeschritten ist, umso zufriedener zeigen sich die Unternehmen mit Umsatz, Neukundengewinnung oder ihrer Produkt- und Servicequalität. Die Zufriedenheit der Digital Leader liegt bei allen Kennzahlen deutlich über den Werten der übrigen Unternehmen.





# DIGITALE TRANSFORMATION LOHNT SICH

**Handwerksbetriebe investieren nur dann**, wenn sie davon ausgehen können, dass sich die entstehenden Kosten nach einer gewissen Zeit auszahlen. Deshalb dürfte sie die Studie dazu bewegen, ihre digitalen Anstrengungen zu verstärken. Der „Digitalisierungsindex Mittelstand 2018“ belegt eindeutig: Die digitale Transformation bringt Mehrwerte. 45 Prozent der befragten Handwerksbetriebe geben an, dass sie von der Transformation bereits profitieren. Heißt: der Nutzen der Digitalisierung fällt höher

aus als die Aufwendungen. 35 Prozent sprechen von einem ausgeglichenen Kosten-Nutzen-Verhältnis. Wirtschaftlich relevante Vorteile stellen sich im Handwerk offenbar schneller ein als in anderen Branchen – im Durchschnitt aller Branchen sprechen 38 Prozent von einem digitalen Mehrwert. Auch im Handwerk zeigt sich: Konsequenz zahlt sich aus. Bei 61 Prozent der Digital Leader übersteigt der Nutzen die Kosten der Transformation.



# DIGITALE KOMPETENZ UNTERSTÜTZT DIE TRANSFORMATION

**Wer wettbewerbsfähig bleiben oder sich gar zum digitalen Vorzeigeunternehmen entwickeln möchte**, benötigt Beschäftigte mit digitalem Know-how und Transformationswillen. Unter digitaler Kompetenz verstehen die Unternehmen die Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Technologien sowie eine positive Haltung gegenüber digitalen Neuerungen. Wenn Dachdecker Drohnen einsetzen, um Schäden zu dokumentieren, dann müssen sie damit auch umgehen können. Wenn Schreiner auf Konfiguratoren setzen, mit denen sich ihre Kunden ihr Lieblingsmöbel selbst virtuell zusammenbauen können, dann sollten sie sich so organisieren, dass sie die Möglichkeit dieses Tools auch ausschöpfen können. 40 Prozent der Handwerksbetriebe halten ihre Mitarbeiter im Blick auf die digitalen Veränderungen für sehr gut qualifiziert – im Durchschnitt aller Branchen sind nur 35 Prozent dieser Meinung.

Obwohl übervolle Auftragsbücher den Handwerkern kaum Zeit lassen, ermöglichen viele ihren Mitarbeitern, sich intern weiter zu bilden. 44 Prozent der Handwerksbetriebe schulen ihre Führungskräfte und ausgewählte Mitarbeiter ganz gezielt, im Gesamtdurchschnitt halten dies nur 38 Prozent für notwendig.

Auch bei der Wahl der Fortbildungsformate suchen immer mehr Mittelständler dabei nach unkomplizierten Möglichkeiten, die kostensparend sind und flexibles Lernen ermöglichen. An die Stelle traditioneller Workshops und Schulungen treten immer häufiger Webangebote.

## AUFBAU DIGITALER KOMPETENZEN IM HANDWERK

(In Prozent)

Wir informieren unsere Mitarbeiter kontinuierlich über unsere Digitalisierungsstrategie und entsprechende Maßnahmen

45

Wir schulen unsere Führungskräfte oder ausgewählte Mitarbeiter zum digitalen Kulturwandel

44

Wir bieten interne Schulungsmaßnahmen an

38

Wir bieten externe Schulungsmaßnahmen an

25

Wir nutzen das Intranet zum Aufbau von Communities und den internen Wissensaustausch

27

Wir führen digitale Testprojekte durch, um durch „Learning by doing“ die praktische Umsetzung voranzutreiben

19

Keine solche Vorbereitung

15

# FAZIT

**Die Studie zeigt, dass die traditionelle Handwerksbranche** die Potenziale der Digitalisierung zwar noch nicht voll ausschöpft, aber mitten im digitalen Wandel steckt. Gerade für industrienaher Gewerke wie Fahrzeugbauer oder Feinmechaniker ist die Transformation bereits Alltag und die Grundlage für neue Geschäftsmodelle. Wie in anderen Branchen auch zählt sich die digitale Transformation für viele Betriebe schon aus. Das hängt vom jeweiligen digitalen Reifegrad ab. So sind die Digital Leader, die Vorreiterunternehmen in Sachen Transformation,

mit ihren Unternehmenskennzahlen deutlich zufriedener als die übrigen Handwerksbetriebe. Hoffnungsvoll stimmt, dass das Handwerk nun vermehrt in die digitale Kompetenz investiert. Zahlreiche Unternehmen haben verinnerlicht, dass sie die eigene Belegschaft für den Wandel fit machen müssen, um die Herausforderungen des Wandels zu stemmen. Hier ist das Handwerk schon weiter als andere Branchen aus dem Mittelstand – nicht nur gedanklich, sondern auch in der Umsetzung.



## WO STEHT IHR UNTERNEHMEN? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK

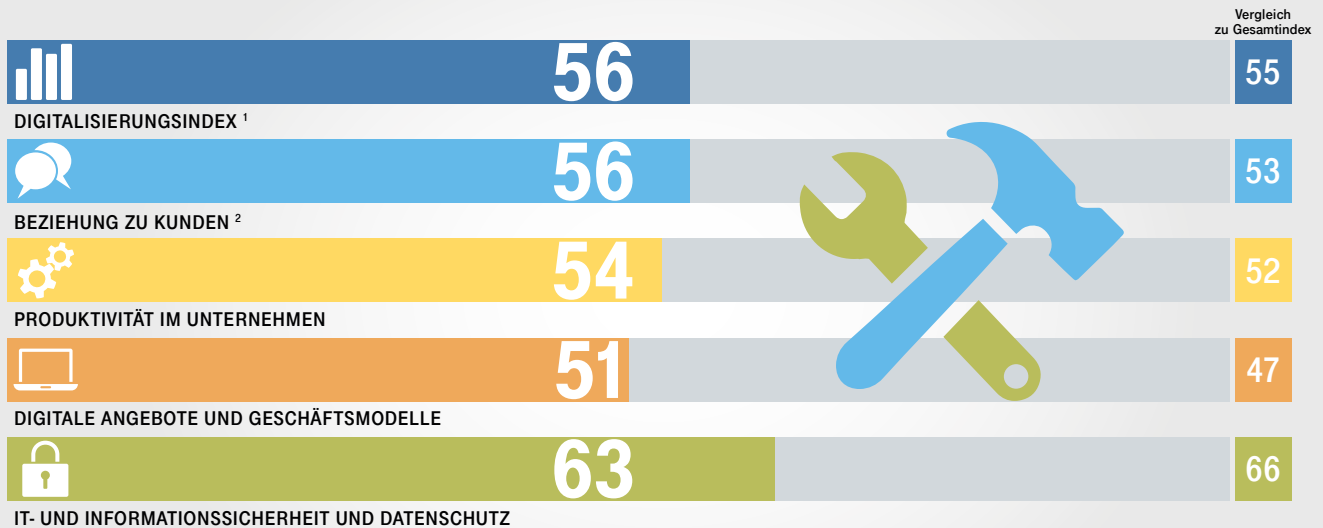
Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://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



<sup>1</sup> Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad des Handwerks laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar

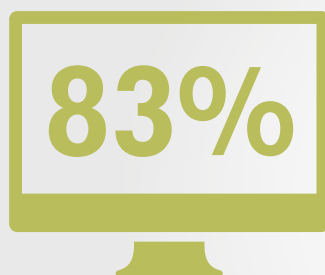
<sup>2</sup> Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern

**WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE)**

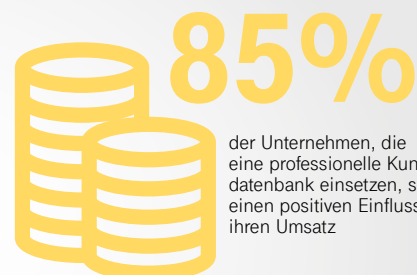
Digitalisierungsindex Mittelstand 2018

## WELCHE AUSWIRKUNGEN HABEN DIGITALE MASSNAHMEN AUF DAS HANDWERK?

Basis: Unternehmen mit digitaler Umsetzung



können mit einer Webseite leichter neue Kunden gewinnen



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



47%

der Unternehmen erzielen bereits einen digitalen Mehrwert – der Nutzen der Transformation übersteigt deren Kosten

**WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://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 2018“](#). 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 2.500 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 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 – 49494

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 168 Millionen Mobilfunkkunden sowie 28 Millionen Festnetz- und 19 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 rund 218.000 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2017 erzielte der Konzern einen Umsatz von 74,9 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 2018



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**