„Da wäre Angst ein schlechter Ratgeber“

Wie das Handwerk durch Digitalisierung seine Zukunft sichert

TEXT Kerstin Albers-Joram

Handwerksunternehmen haben gute Voraussetzungen, um bei der digitalen Transformation der Arbeitswelt weit vorne zu sein. Die duale Berufsausbildung, die dadurch hohe fachliche Qualifikation der Gesellen und Meister[1] sowie eine gute Infrastruktur sind im digitalen Zeitalter Wettbewerbsvorteile gegenüber anderen Anbietern auf dem Markt. Neue Geschäftsmodelle, innovative Wege und Prozesse bei Kundenbindung und Dienstleistungen bieten Möglichkeiten und Chancen.

Sandra Holm, Projektleiterin der Handwerkskammer.

Dennoch machen aktuelle Studien deutlich, dass ein nicht geringer Teil an Handwerksbetrieben hier mit angezogener Handbremse fährt und sein Innovationspotenzial noch nicht voll ausgeschöpft hat. Damit Digitalisierung als Chance für das Handwerk verstanden wird, braucht es umfassende Informationen.

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) fördert bundesweit Projekte, die die digitale Transformation in mittelständischen Unternehmen unterstützen. Dazu gehören unter anderem 23 „Mittelstand 4.0-Kompetenzzentren“, von denen eines in Hamburg angesiedelt ist. Projektpartner sind hier die Handelskammer Hamburg, die Technische Universität Hamburg, die Helmut-Schmidt-Universität, die Hochschule für Angewandte Wissenschaften und die Handwerkskammer Hamburg. Die Handwerkskammer Hamburg ist darüber hinaus auch Partner im Kompetenzzentrum Digitales Handwerk. Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Hamburg richtet sich seit November 2016 insbesondere an Unternehmen kleinerer und mittlerer Größe in der Metropolregion Hamburg und unterstützt diese auf ihrem Weg zur Digitalisierung von Prozessen und Produkten (siehe auch Infospalte Seite 27).

Wir haben die Projektleiterin der Handwerkskammer, Sandra Holm, nach ihren Erfahrungen in der Beratungspraxis gefragt und spannende Einblicke erhalten.

Frau Holm, ein Gros der Handwerksunternehmen steckt noch in den „Kinderschuhen“, wenn es um Digitalisierung geht. In welcher Weise sind Handwerksbetriebe überhaupt durch die Digitalisierung betroffen und ist das den Unternehmern bewusst?
Nicht durchweg alle Handwerksbetriebe haben verstanden, dass die Digitalisierung alle Bereiche des Lebens umfassen wird und damit auch vielfältige Auswirkungen auf das Handwerk hat. Ich denke

1 Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für beiderlei Geschlecht.

Im Gespräch mit Handwerkern: der Mittagstisch Hamburg Mitte, eine der Veranstaltungen des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums.

„Im Handwerk gibt es eine Bandbreite von digitalen Einsatzmöglichkeiten, etwa mobile Arbeitszeiterfassung für Monteure, digitales Aufmaß und Drohnen für Dachdecker, 3D-Druck für die Zahntechnik oder elektronische Kassensysteme."

hier an das veränderte Kundenverhalten und -erwartungen, neue (nicht Handwerker-) Konkurrenz auf dem Markt, Vorgaben bei Ausschreibung, Dokumentation, Abrechnung oder Archivierung. Die Aufzählung umfasst eine große Bandbreite.

Digitale Technologien können Werkzeuge sein, um Arbeit effizienter, mit weniger Fehlern und kundennäher zu gestalten. Dazu benötigt jeder Betrieb sein spezifisches Wissen: über seine Branche, die Konkurrenz als auch neue Technologien. Vor diesem Hintergrund sollte dann entschieden werden, was für den eigenen Betrieb und das eigene Gewerk sinnvoll einsetzbar ist. Im Handwerk gibt es eine Bandbreite von digitalen Einsatzmöglichkeiten wie beispielsweise mobile Arbeitszeiterfassung für Monteure, digitales Aufmaß und Drohnen für Dachdecker, 3D-Druck für die Zahntechnik oder elektronische Kassensysteme. Auch beim Thema Nachwuchsgewinnung über digitale Medien bietet die Digitalisierung neue Ansätze. Die Liste könnte beliebig fortgesetzt werden. So groß die Bandbreite der Möglichkeiten, so groß ist sie auch beim Status quo im Handwerk: Es gibt Visionäre, Tatkräftige und Kritiker bis hin zu Ignoranten. Fakt ist aber: Der Großteil des Handwerks begreift die Digitalisierung als Chance. Allerdings gibt es in der Umsetzung noch reichlich Luft nach oben.

Gibt es Entwicklungen, die den Handwerksbetrieben Angst machen?
Wir sprechen hier lieber von Hemmnissen und Befürchtungen. Es gilt zu bedenken, dass Digitalisierung verschiedene Aspekte hat, die Chancen und Möglichkeiten bieten. Da wäre Angst ein schlechter Ratgeber. Jetzt ist es an der Zeit, trotz voller Auftragsbücher auch an die Zukunft zu denken. Dies beinhaltet die Auseinandersetzung mit den technologischen Möglichkeiten. Dabei sollten Verantwortliche im Betrieb natürlich auch Hemmnisse im Blick behalten.

Folgende Fragen der Betriebsleiter begegnen uns in der Beratung immer wieder:
- Wo kann ich mich informieren, wo bekomme ich Unterstützung?
- Wie kann ich meine Mitarbeitenden auf dem digitalen Weg mitnehmen?

Chance für das Handwerk

Ausführliche Informationen zur Digitalisierung im Handwerk:

- **Studie ZDH und BITKOM 03/2017, Digitalisierung des Handwerks:** www.bitkom.org/Presse/Anhaenge-an-PIs/2017/03-Maerz/Bitkom-ZDH-Charts-zur-Digitalisierung-des-Handwerks-02-03-2017-final.pdf
- **ZDH Sonderumfrage 2014, Digitalisierung der Geschäftsprozesse:** www.zdh.de/fachbereiche/wirtschaft-energie-umwelt/konjunktur-umfragen/sonderumfragen/digitalisierung-der-geschaeftsprozesse-im-handwerk/
- **ZDH Sonderumfrage 2016, Digitaler Wandel im Handwerk:** www.zdh.de/fachbereiche/wirtschaft-energie-umwelt/konjunktur-umfragen/sonderumfragen/digitaler-wandel-im-handwerk/?L=0

„Der erfahrene Inhaber weiß: Was vorher im Prozess nicht gut lief, wird durch Digitalisierung nicht zwangsläufig besser. Doch wer bisher seine unternehmerische Zukunft geplant hat, wird auch jetzt nicht mit Angst auf Veränderungen reagieren."

- Über welche Erfahrungen berichten andere (erfolgreiche) Betriebe (inkl. ein Blick über den Tellerrand)? Mit welchen Hemmnissen waren sie konfrontiert und wie sind sie damit umgegangen?

Schrittweises und sorgfältig geplantes Vorgehen ist gefragt und sich dabei realistische Ziele zu setzen. Der erfahrene Inhaber weiß: Was vorher im Prozess nicht gut lief, wird durch die Digitalisierung nicht zwangsläufig besser werden. Wer bisher auf Veränderungen reagiert und seine unternehmerische Zukunft geplant hat, wird auch jetzt nicht mit Angst auf Veränderungen reagieren.

Welche Teilaspekte bzw. Formen der Digitalisierung sind schon fest im Alltag verankert? Können Sie uns Beispiele von Unternehmen aus der Praxis Ihres Projektes nennen?

Da gibt es zahlreiche gute Beispiele: Alf Siol (Inhaber von Siol Heiztechnik GmbH) wollte sich die Arbeit „so bequem wie möglich" machen. Früher gab es in seinem Betrieb handschriftliche Stundenzettel, Arbeitsberichte und Materialbestellungen. Für das Übertragen der Aufzeichnungen brauchte man nach Siols Erfahrung fast genauso lange wie für die gesamte Arbeit beim Kunden. Heute läuft das alles papierlos: Die Monteure des Heizungs- und Sanitärbetriebes melden Fahrt und Arbeitsstunden per Tablet oder Smartphone. Dort sehen sie auch ihren Tagesplan und Informationen zum Auftrag, wie Daten zum Kunden und zur Heizungsanlage. Mit dem Programm können außerdem Materialien nachbestellt und Arbeitsberichte angefertigt werden. Der Kunde unterschreibt auf dem Tablet, und im Büro wird automatisch eine Rechnung für diesen Auftrag generiert. Das spart Arbeit und Papier, vermeidet Übertragungsfehler und sorgt für Transparenz. Siols Fazit: „Der Weg zum papierlosen Büro war zwar mühsam, aber er hat sich gelohnt – weniger Arbeitsaufwand, mehr Freizeit."

Noch einen Schritt weiter geht Sven Boevelka (Eigentümer der Herbert Herford GmbH). Er meint: „Alles, was man digitalisieren kann, sollte man digitalisieren." Seine Firma ist spezialisiert auf Elektro-Gebäudetechnik – mit Beleuchtung, Datennetzen, Multimedia und Elektroinstallationen.

„Der Großteil des Handwerks begreift die Digitalisierung als Chance. Allerdings gibt es in der Umsetzung noch Luft nach oben."

Boevelka bezieht seine Mitarbeiter ein, wenn es um die Identifikation von digitalen Trends geht und daraus abzuleitenden neuen Unternehmenszielen und setzt gezielt auf Weiterbildung. Smartphone und Tablet gehören mittlerweile zur Standardausrüstung seiner Mitarbeiter, sodass diese alle relevanten Informationen über einzelne Baustellen abrufen können. Auch Stundenzettel und Abrechnungen werden digital vor Ort bearbeitet. Im Büro ist ebenfalls alles digitalisiert, nur die To-do-Liste wird weiterhin per Hand geschrieben. Alexander Schleiss (Goldener Elch Gebäudereinigung GmbH) hat seine mobilen Mitarbeiter mit Smartphones ausgestattet. 95 der knapp 100 Beschäftigten sind mobil in unterschiedlichen Objekten tagtäglich unterwegs. Da geht es um die Arbeitszeiterfassung, um das zeitnahe Reklamationsmanagement sowie um Materialnachbestellungen und die Kommunikation mit dem Büro. All das wickelt der „Goldene Elch" digital ab. Natürlich gab es auch hier Befürchtungen, Skepsis und anfängliche Probleme. Durch eine planvolle Einführung, Multiplikatoren im Betrieb, eine gute Einbindung aller Mitarbeitenden sowie eine gute und wertschätzende Kommunikation und Motivationsmethoden (wie dem „Elchtaler" bei besonderen Leistungen) sieht sich Alexander Schleiss auf einem guten Weg. Vieles sei doch einfacher geworden, für Mitarbeitende, Kunden und das Büro.

Welche Impulse braucht es, damit mehr Unternehmen Vorbehalte oder gar Angst vor dem Thema Digitalisierung verlieren? Welche Angebote helfen hier bzw. sind gefragt?

1. Das Thema nicht ignorieren oder auf die lange Bank schieben! Die Digitalisierung hat das Handwerk erfasst. Wer als Handwerker heute nicht die Digitalisierung nutzt, wird am Markt bald nicht mehr bestehen.
2. Sich die Zeit nehmen! Digitalisierung muss auf die Tagesordnung und Chefsache sein.
3. Impulse, gute Beispiele und Lösungen gibt es! Neugierig sein, Netzwerke und Austausch nutzen.

„Die Digitalisierung hat das Handwerk erfasst. Wer als Handwerker heute nicht die Digitalisierung nutzt, wird am Markt bald nicht mehr bestehen."

Unsere Erfahrung zeigt, dass das Handwerk auf gutem Wege ist: Der Rückblick auf 2017 und ein Jahr Projekt „Mittelstand 4.0“ zeigt das Interesse und die Bedarfe. Mehr als 1.300 Mitarbeiter und Führungskräfte aus dem Hamburger Handwerk haben sich in 34 Infoveranstaltungen, Workshops, Messen und Tagungen zur Digitalisierung informiert. Allein drei Events befassten sich nur mit dem Thema 3D-Druck im Gewerbe. 26 Betriebsbesuche mit Analysen und zwei Umsetzungsprojekte boten 2017 konkrete Hilfestellung vor Ort.

Wir danken Ihnen, Frau Holm, für dieses spannende und praxisnahe Gespräch!

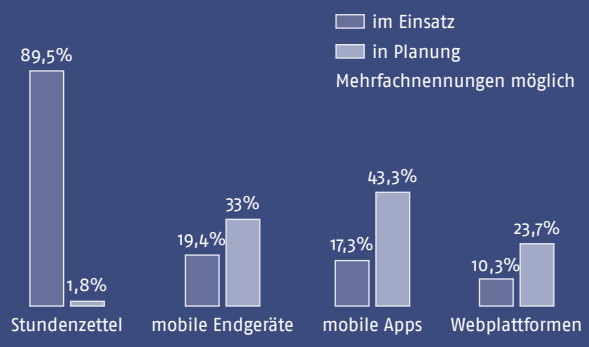
Wie werden Handwerker in Zukunft arbeiten, welche Techniken werden wichtig? Als KDA wollen wir über die Veränderungen in der Arbeitswelt auf dem Weg der Digitalisierung informiert bleiben und auch in Zukunft nah an den Themen dran sein. Gespräche wie dieses sind dafür unerlässlich. Wir wünschen dem Handwerk gutes Gelingen bei der Digitalisierung!

Kompetenzzentrum Mittelstand 4.0

Schwerpunkte des Kompetenzzentrums der Handwerkskammer waren 2017 der „mobile Einsatz von Mitarbeitern im Handwerk“ sowie der „Daten- und Materialfluss in Handwerksbetrieben“. In den Monaten September und Oktober 2017 haben 232 Handwerksvertreter in einer Umfrage ihre Erfahrungen, Herausforderungen und Wünsche zur Digitalisierung im Handwerk abgegeben.

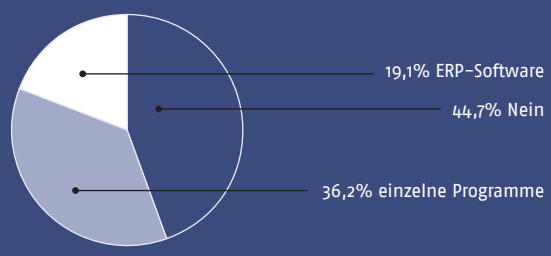
WICHTIGSTE ERGEBNISSE AUF EINEN BLICK

Themenfeld „Mobiler Einsatz von Mitarbeitern“
Erfassung von Aufträgen und Arbeitszeiten der Mitarbeiter im mobilen Einsatz



Quelle: Handwerkskammer Hamburg

Themenfeld „Material- und Datenfluss“
Erfassung und Bearbeitung von Daten über einzelne Systeme/Softwareprogramme hinaus



Quelle: Handwerkskammer Hamburg

Zu den Zukunftsthemen im Handwerk gehören laut Kompetenzzentrum Hamburg „das papierlose Büro mit digitalen Arbeitsabläufen“, „digitale Informationsflüsse“ sowie die „Rückverfolgung von Informations- und Materialflüssen“.

Fazit aus Sicht der Expertin Sandra Holm: Die Handwerksbetriebe an Alster und Elbe sind grundsätzlich aufgeschlossen, aber teilweise noch unentschlossen, welche Aspekte für das jeweilige Handwerksunternehmen die richtigen sind.

Weitere Informationen über das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Hamburg unter www.kompetenzzentrum-hamburg.digital/