

Experteninterviews zur Digitalisierung im Handwerk

Carl-Philipp Beichert & Alex Rieker

München, 2023

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Sowie die Wirtschaftsministerien der
Bundesländer

Vorbemerkung

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Ludwig-Fröhler-Institut (2023)



Sowie die Wirtschaftsministerien der
Bundesländer

Projekt

Im Rahmen des Projektes zur Entwicklung des Konzepttools „Digital-Akzelerator“ wurde die folgende qualitative Befragung durchgeführt. Die durch die Befragung von Expert:innen gewonnenen Erkenntnisse sind in die Entwicklung des Konzeptes eingeflossen. Die Ergebnisse der Interviews wurden aufbereitet, um sie der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen.

Acht Expert:innen, davon fünf aus Handwerkskammern und drei private Berater, wurden befragt, um wesentliche Einflussfaktoren auf die Digitalisierung in Handwerksbetrieben zu identifizieren. Ihr umfangreicher Einblick lieferte unterschiedliche Perspektiven. Die Interviews, die anhand eines halbstrukturierten Leitfadens geführt wurden, fanden zwischen Mai und Juni 2023 in deutscher Sprache statt und wurden aufgezeichnet und transkribiert. Eine anschließende Inhaltsanalyse half dabei, relevante Interviewsegmente zu kodieren und zu übergeordneten Konzepten zusammenzufassen. Öffentlich verfügbare Dokumente und eine Software-Datenbank ergänzten die Interviews und boten einen umfassenden Einblick in die digitale Landschaft des Handwerks.

Vorgehen

Literaturrecherche

- Umfassende Betrachtung relevanter Veröffentlichungen in renommierten Zeitschriften
- Identifizierung bestehender Leitfäden in praxisnahen Veröffentlichungen.

Interviews

- Ableitung eines Interviewleitfadens aus bestehender Literatur
- Acht semi-strukturierte Interviews mit Digital-Expert:innen aus dem Handwerksbereich
- Durchführung: Mai- Juni 2023
- 40-70 Minuten / Interview
- Alle Interviews wurden digital geführt, aufgezeichnet & transkribiert

Analyse

- Codierung relevanter Textsegmente
- Clustering nach thematischer Übereinstimmung

Ergebnisse

- Detaillierte Einblicke in verschiedene Felder:
- Digitalisierungs-treiber
 - Prozess zur Initiierung von Digitalisierungsmaßnahmen
 - Digitale Technologien in der Customer Journey
 - Interne Prozesse

Ergebnisse der Experteninterviews

Digitalisierungstreiber

Empfundene Vorteile
der Digitalisierung

Die Vorteile der Digitalisierung werden mehr zur **Einsparung und Kostenreduzierung** wahrgenommen als zur Ermöglichung neuer Geschäftsmodelle.

Eigenschaften von
Belegschaft und
Führungskräften

Die **Offenheit** gegenüber Neuem und eine **moderne Führung** der Mitarbeitenden wird als Grundvoraussetzung betrachtet.

Verfügbare
Ressourcen

Junge, digitalaffine Mitarbeiter:innen sind die wertvollste Ressource für Betriebe im Digitalisierungskontext.

Externer Druck

Die Einführung digitaler Maßnahmen ist bisher **häufig nur eine Reaktion** auf externen Druck.

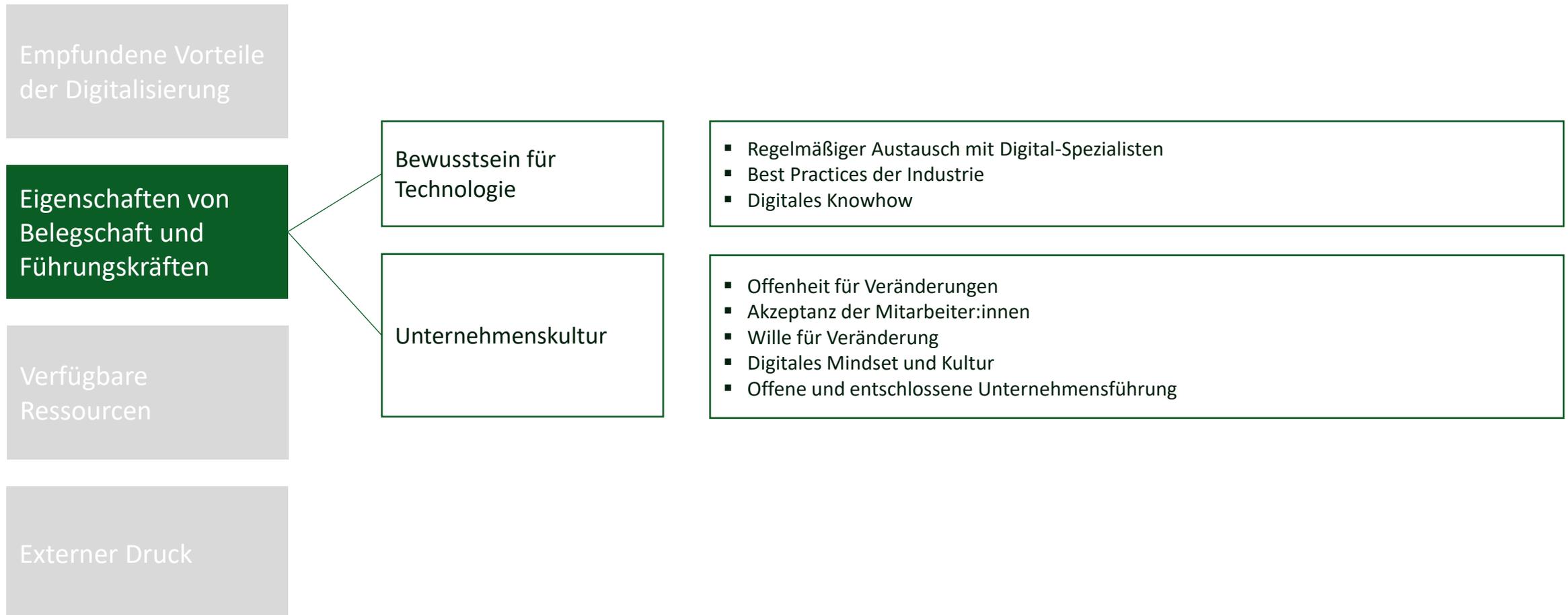
Ergebnisse der Experteninterviews: Digitalisierungstreiber

Empfundene Vorteile der Digitalisierung



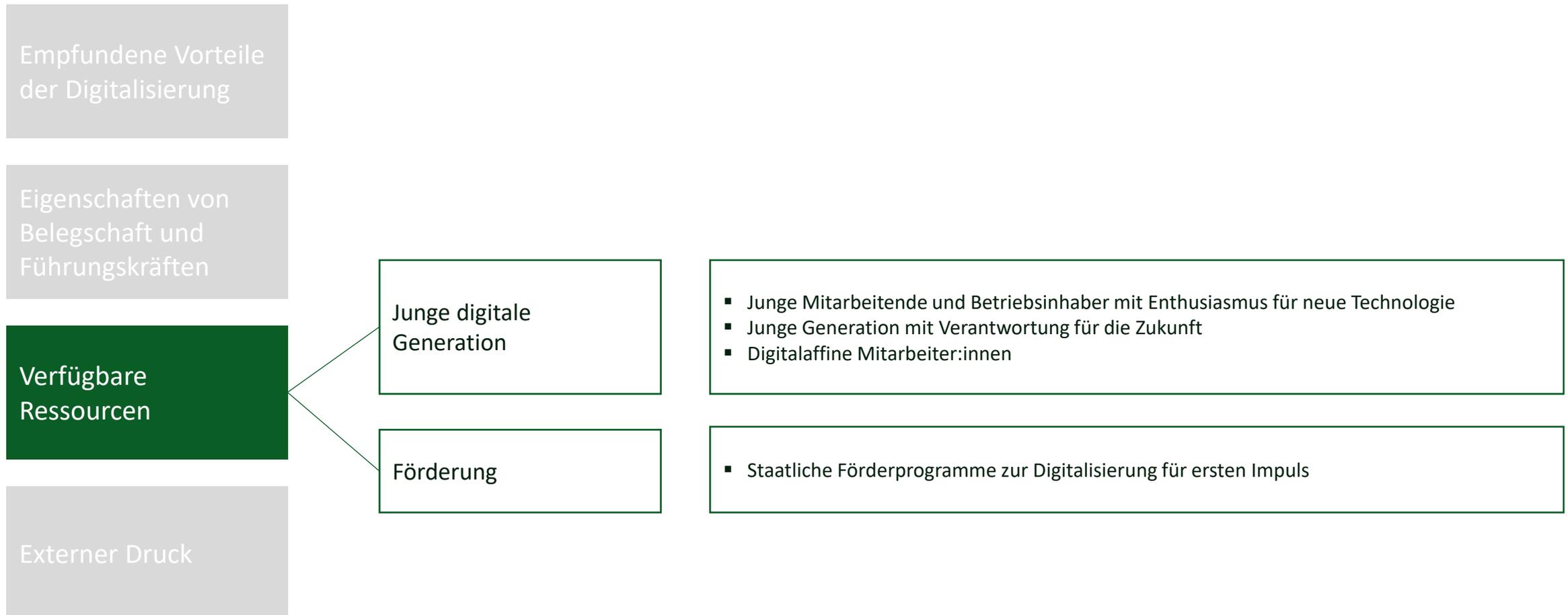
Ergebnisse der Experteninterviews: Digitalisierungstreiber

Eigenschaften von Belegschaft & Führungskräften



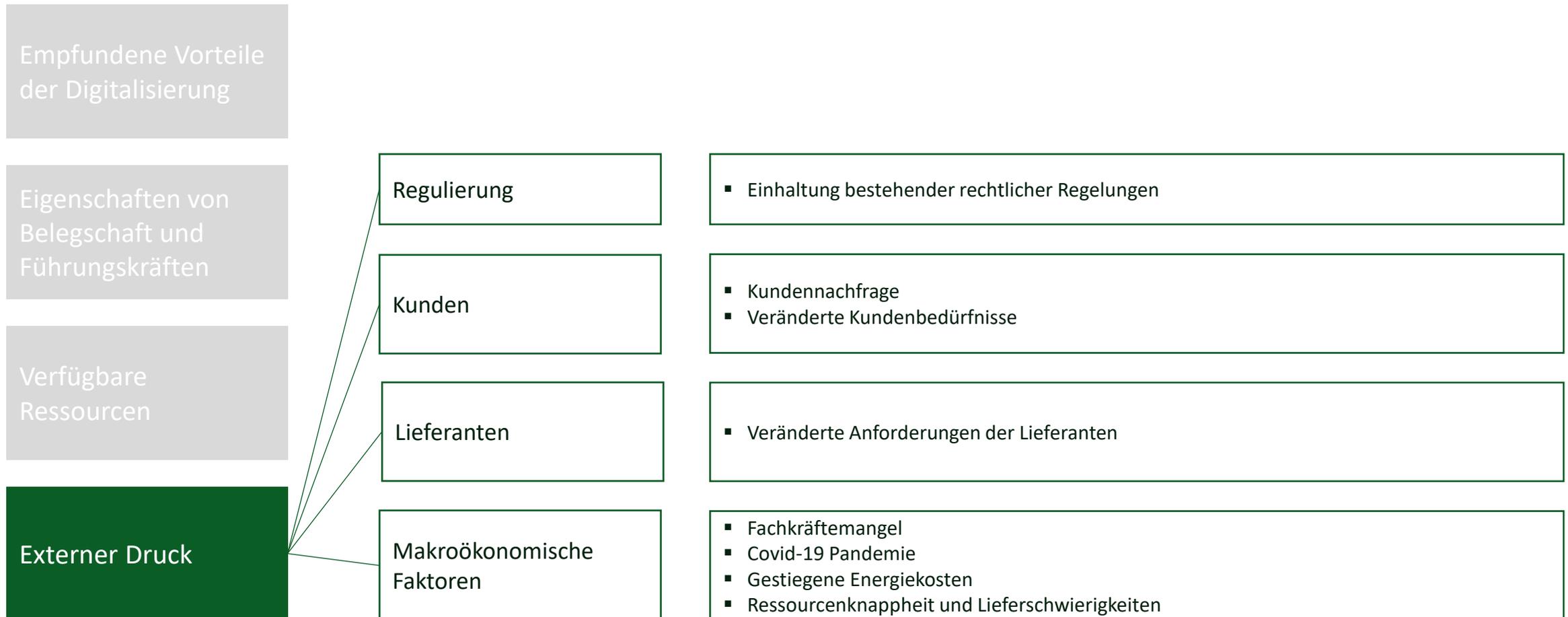
Ergebnisse der Experteninterviews: Digitalisierungstreiber

Verfügbarkeit notwendiger Ressourcen



Ergebnisse der Experteninterviews: Digitalisierungstreiber

Externer Druck auf die Betriebe



Ergebnisse der Experteninterviews

Prozess zur Initiierung von Digitalisierungsmaßnahmen

Analyse & Darstellung aktueller Prozesse

- Workshops und Bildung eines Teams von Führungskräften und Mitarbeiter:innen
- Erstellung einer Prozess-Karte - [Prozess-Check](#)
- Modellierung aktuelle Prozesse – [BPMN 2.0](#)
- Erfassung des digitalen Reifegrads und Akquise erster Empfehlungen – [Digi-Check](#)

Definition von Vision, Zielen und Anforderungen

- Definition der Vision und Ziele
- Diskussion des Prozess-Modells mit Mitarbeiter:innen
- Diskussion des Prozess-Modells mit Beratenden
- Einarbeitung der Kritikpunkte im Betrieb
- Definition neuer Prozess-Anforderungen

Modellierung idealer Prozesse

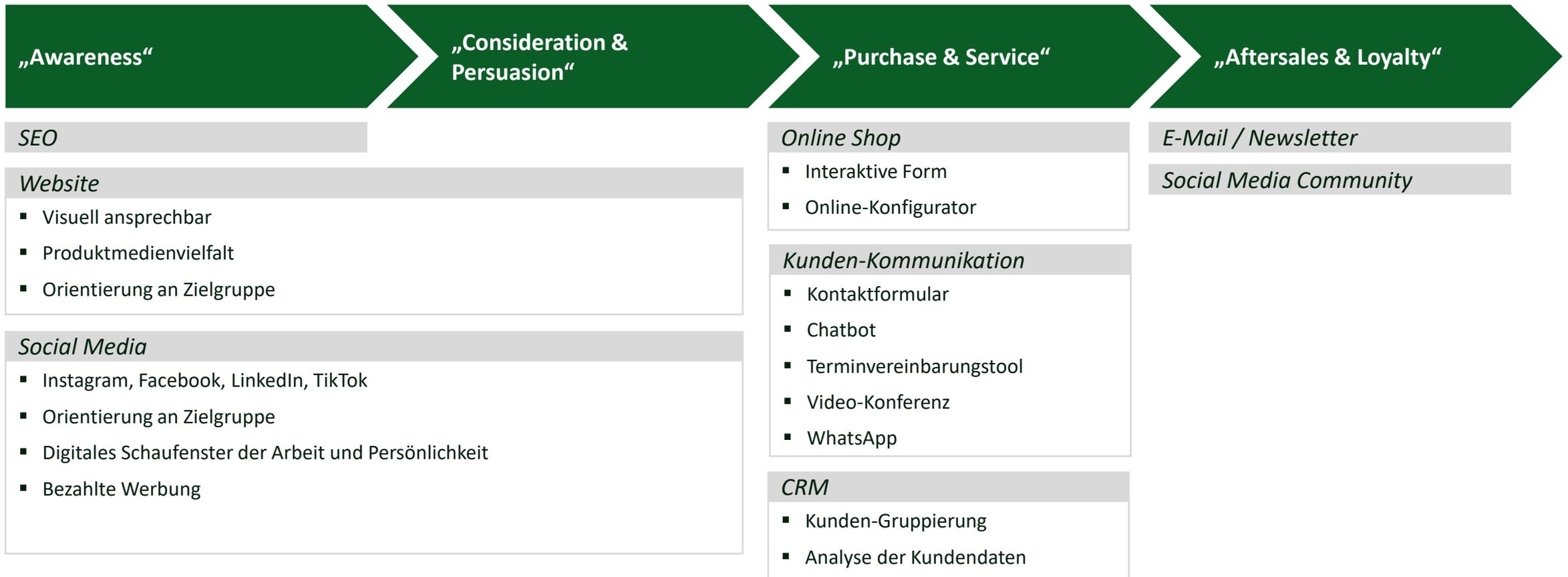
- Priorisierung der Prozesse basierend auf Schwächen und Anforderungen
- Berücksichtigung von Maßnahmen bzgl. der IT-Sicherheit
- Weitere Modellierung der aktuellen und idealen Prozesse - [BPMN 2.0](#)

Entwicklung einer Strategie und Roadmap

- Erstellung einer Strategie-Roadmap
- Identifizierung von Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten
- Durchführung von Trainings
- Erstellung von Pilotprojekten
- Überprüfen relevanter KPIs
- Dokumentation von Implementierungsschritten

Ergebnisse der Experteninterviews

Digitale Technologien in der Customer Journey



Ergebnisse der Experteninterviews

Interne Prozesse

	Kunden Management (CRM)	Lieferanten Management	Inventar Management	Equipment Management	Personal Management (HR)	Projekt Management	Buchhaltung
Funktionalitäten	Kundenkontakt	Lieferantendaten	Inventardaten	Lokalisierung / Tracking	Mitarbeiterdaten Management	Kundenbestellung / Portfolio Management	Angebots- / Rechnungserstellung
	Dokumenten Management	Lieferantenvergleich	RFID oder Barcode Integration	Zustands-Monitoring	Anwesenheit / Abwesenheit	Planungs-Board	Kreditoren und Debitoren Management
	Kundenkommunikation / Support	Lieferanten-kommunikation	Lagebestände	Wartungs Management	Performance / Qualifikation	Kalender	Bankkontenabgleich
	Sales Funnel	Digitaler Katalog	Wareneingang und -ausgang	Nutzer-Historie	Zeiterfassung	Mitarbeiter / Aufgaben-Verteilung	Dokumenten Management
	Marketing Management	Elektronischer Einkauf	Lokalisierung und Monitoring	Reservierungs-verwaltung	Recruiting und Bewerbermanagement	Interne Kommunikation & Dokumentation	Lohn
	Kunden Gruppierung	E-Rechnung	Inventarauswahl, Listenintegration	Tracking der Maschinennutzung		Ressourcen-Allokation	Schnittstelle mit dem Steuerberater
	Kundendatenanalyse	Bestellstatus	Einkaufsempfehlungen / Alarm	Analyse der Maschinendaten		Flotten Management	Ausgabentracking
		Beschwerde Management	Automatisierte Wiederbeschaffung			Aufgabecheckliste	Buchführung
			Analyse der Inventardaten			Risikomanagement / Projektanalyse	Gewinn- und Verlustrechnung
	Suchen und Filtern Datenimport und -export Mobilkompatibilität Verwaltung von Benutzerrechten						

Ludwig-Fröhler-Institut
Forschungsinstitut im Deutschen Handwerksinstitut

Kontakt:

Tel.: 089 51 55 60 – 70

Fax: 089 51 55 60 – 77

E-mail: sekretariat@lfi-muenchen.de

Web: <https://lfi-muenchen.de/>

Folgen Sie dem Ludwig-Fröhler-Institut auf [LinkedIn](#)

Adresse:

Ludwig-Fröhler-Institut für Handwerkswissenschaften
Max-Joseph-Straße 4
80333 München