

BITS DON'T BITE. Chancen der Digitalisierung im Handwerk.

ERFOLGREICHER AUFTAKT DER VERANSTALTUNGSREIHE AM 28.11.2017 IN INGOLSTADT

Pünktlich um 17 Uhr eröffnete **Sonja Rüter (1. Vorsitzende UnternehmerFrauen im Handwerk Region 10 e.V.)** die Auftaktveranstaltung **BITS DON'T BITE** in den Räumlichkeiten der Handwerkskammer in Ingolstadt und gab dann sogleich das Wort an **Carola Greiner-Bezdeka (Vizepräsidentin Handwerkskammer für München und Oberbayern)** weiter.

Zeit, per Knopfdruck mit dem am Platz vorgefundenen Sendegerät abzustimmen – und konnten anschließend in Echtzeit die Eingaben sehen, denn die Ergebnisse wurden sofort automatisch gezählt und als Balken angezeigt.

Im Anschluss begrüßte **Dr. Christian Lösel (Oberbürgermeister Stadt Ingolstadt)** die Anwesenden und



Auftaktveranstaltung BITS DON'T BITE in den Räumen der Handwerkskammer in Ingolstadt

“Die Digitalisierung kann die Handwerks-Betriebe dabei unterstützen, effizienter zu werden.“

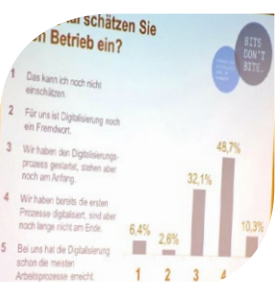
Nach der Begrüßung kam Frau Greiner-Bezdeka auf das Kernthema zu sprechen: Die Digitalisierung wird die Gesellschaft grundlegend verändern und stellt für die kommenden Jahre eine große Herausforderung für alle dar. Damit das Thema nicht zu abstrakt diskutiert wird und dadurch Ängste erzeugt werden, soll mit der Veranstaltungsreihe „Chancen der Digitalisierung im Handwerk“ die Möglichkeiten für Betriebe konkret aufgezeigt werden. Denn das Handwerk, so betonte Carola Greiner-Bezdeka, ist durchaus bereits in der digitalen Welt angekommen: PC, Smartphone & Co sind für viele eine Selbstverständlichkeit, genauso wie eine eigene Website.

Die Digitalisierung kann die Handwerks-Betriebe dabei unterstützen, effizienter zu werden. Lösungen müssen jedoch mit Bedacht gewählt und auf Branche und Betrieb angepasst werden, denn Veränderung bedeutet nicht automatisch Verbesserung. Es gibt keine Standardlösungen und deshalb ist das Handwerk hier aufgefordert, sich offen und eingehend mit dem Thema zu beschäftigen. Dies ist die beste Voraussetzung, um das Thema erfolgreich zu bewältigen. Finanzielle Unterstützung bei der Digitalisierung bietet z.B. der „Digitalbonus Bayern“.

informierte über einen anstehenden Grundsatzbeschluss im Stadtrat für alle Lebensbereiche (Privatleben/Wohnen, Arbeitsleben, Infrastruktur, Kunst und Kultur, soziale Fragen, Bildung, Freizeitgestaltung), denn auch seiner Meinung nach wird die Digitalisierung die gesamte Gesellschaft erfassen. Dabei sind Bildungsprogramme und Wirtschaftsförderung wesentliche Punkte, die auf den Standort ausgerichtet sein müssen: Wir sind zwar in unserer Region automobilgeprägt, aber das Rückgrat der Wirtschaft ist der Mittelstand. Die Veranstaltungsreihe „Chance der Digitalisierung im Handwerk“ ist ein Ansatz, um mittelständische Unternehmen in allen Facetten zu unterstützen. In diesem Zusammenhang richtete Dr. Lösel die Bitte um Kommunikation an das Handwerk: Zu reflektieren und zu äußern, wo was fehlt, was neu angegriffen werden muss, wo noch Bedarf an Schulungen oder Maßnahmen besteht, ... damit entsprechend Unterstützung angeboten werden kann. Der Standort soll möglichst optimal auf den Wandel vorbereitet ist, denn es geht um dessen Kraft und Lebensqualität.

Danach ging es mit dem ersten redegewaltigen Referenten **Christoph Krause (Projektleiter Kompetenzzentrum Digitales Handwerk / Schaufenster West)** zum Thema „Tatort Kunde – Prozesse 4.0 als Chance nutzen“ gleich ans Eingemachte mit einer Flut an Informationen und Fragen: Was muss man als Unternehmen tun, damit man besteht? Wo will ich selber in 5 Jahren stehen? Denken 4.0 bedeutet „radikal denken“! Der Kunde findet Digitalisierung verdammt gut! Wollen wir weiterschlafen oder die Zukunft mitgestalten? Vierpunktnull = Sensoren und Dinge sind sensorisch miteinander verbunden.

Anschließend trat **Sonja Rüter** mit dem Publikum in Interaktivität und forderte die Teilnehmer auf, live an einer **TED-Umfrage (Tele-Dialog oder Tele-Voting)** zu den Fragen „Wie digital schätzen Sie Ihren Betrieb ein?“ und „Warum sind Sie heute hier?“ teilzunehmen. Die Gäste hatten 15 Sekunden



Deutschland denkt zu oberflächlich und zu wenig über tiefer liegende Prozesse nach!

Herr Krause berichtete, dass zurzeit über 1 Mio. Betriebe auf dem Weg der Digitalisierung begleitet werden. Unerlässlich sind dabei aus seiner Sicht folgende fünf Punkte:

1. Prozessdigitalisierung (Pflicht, da Entscheidungsgrundlage für die Digitalisierung)
2. Digitale Kundenkommunikation
3. Digitale Produktion
4. Internet der Dinge – IOT (Internet Of Things)
5. Digitale Geschäftsmodelle

Dem Handwerk empfiehlt er, „echtes Handwerk zu machen, aber auf Augenhöhe zu kommunizieren“. Echte Handwerker gekoppelt mit einem zweiten digitalen Faktor sind nach seiner Aussage überlebenswichtig, damit das Handwerk weiterhin Bestand hat. „Machen ... scheitern ... machen“ ist seine Devise: Jetzt investieren, mitmachen und der Beste werden!

Johanna Erlbacher (Projektleiterin Kompetenzzentrum Digitales Handwerk / Schaufenster Süd) stellte zum Thema „**Praxisbeispiele und LIVE Demonstration**“ anschaulich best-practice-Beispiele vor, die innerhalb des letzten Jahres mithilfe des Digitalbonus umgesetzt wurden. Für fast jede Branche hatte sie ein Vorzeigemodell dabei:

Der Brauer, der seine teuren Bierfässer mit Transpondern ausstattet; der Maler, der mithilfe von verschiedenen Modulen direkt vor Ort die Kunden-Wunschfarbe visuell auf der Wand darstellen kann; das Bauunternehmen, das seine Baugeräte mit GPS versehen hat und nun genau verfolgen kann, wo sich welches Gerät im Einsatz befindet; Das Kfz-Unternehmen, das sich nach vielen Workshops und Schulungen nun auf dem besten Weg zur vernetzten und papierlosen Werkstatt befindet. Die Orthopädietechnik, deren komplette Peripherie wie 2-3D-Fußscanner, Lasercuttersysteme, 3D-Drucker digital abgedeckt ist.

Die häufigste Anfrage der Handwerksbetriebe bezieht sich laut Frau Erlinger jedoch auf ERP-Systeme (Enterprise-Resource-Planning), um Ressourcen wie Personal, Kapital, Betriebsmittel, Material, Informations- und Kommunikationstechnik und IT-Systeme im Sinne des Unternehmenszwecks rechtzeitig und bedarfsgerecht zu planen und zu steuern.



Der Stand der UFH Region 10 bot eine Vielzahl an Informationen

Nach einer halbstündigen Pause ging es gestärkt und mit frischen Kräften weiter: „**Von der Theorie zur Praxis – Handwerksbetriebe berichten von ihrem Weg in die Digitalisierung**“:

Als erster Betrieb demonstriert **Sanitätshaus Spörer** mit seinen 12 Filialen eine beeindruckende IT-Infrastruktur: Zentralisierte Internetanbindung aller Filialstandorte, 230 digitale Arbeitsgeräte (Workstations, Notebooks, Tablets), Monitoring aller Systeme (Toner, Festplatten), automatische Datensicherungen, Lager mit PickUp-Gerät ähnlich wie bei Amazon bestückt, usw. Aber auch bei Fehlstellungen an Fuß oder Wirbelsäule wird inzwischen nur noch digital mittels 2-3D-Scannern und CAD-Software gearbeitet. Nur wenn der Kunde zur Beratung kommt, wird er natürlich noch persönlich empfangen und ausführlich beraten: ab dann läuft alles vollautomatisch und digital ab.

Anschließend bot **Friseur Milchmeier International** ein Paradebeispiel, wie Social Media effektiv und nutzbringend eingesetzt wird, ganz nach dem Credo:

“Wenn es dich nicht im Netz gibt, dann existierst du nicht!”



Für Frau Milchmeier-Merl gehört ein professioneller Web-Auftritt inzwischen absolut zum Standard: natürlich suchmaschinenoptimiert, responsive (d.h. für mobile Endgeräte optimiert), immer aktuell und mit Zusatznutzen wie z.B. online Termin-Buchungen. Durch regelmäßige Posts auf Facebook morgens/mittags/abends zu unterschiedlichsten Inhalten (abwechslungsreich, zielgruppengerecht, neue Produkte, Schulungen, Vorher-/Nachher-Fotos, Stellenangebote, Mitarbeitervorstellung) und auf Instagram und Twitter ist Salon Milchmeier auch in den sozialen Medien ständig präsent. Ein sehr wichtiges Element ist für den Friseursalon das digitale Terminbuch und eine/die (?) Online Terminierung. Vorteile: Kunden können jeden Tag rund um die Uhr buchen (die Buchungen erfolgen übrigens hauptsächlich am Wochenende), Mitarbeiter werden entlastet (müssen nicht während eines Stylings ständig ans Telefon), es erfolgen automatische Terminerinnerungen per Mail oder SMS (denn wenn ein Kunde

zu einem Termin nicht erscheint, kostet es den Betrieb richtig viel Geld), der Salon bekommt eine sehr gute Auslastung (auch Juniorstylisten, Azubis ...), der Kunde hat einen eigenen festen Account zum Einbuchen und auch Absagen, Fotos von Mitarbeiter sind hinterlegt (nach ihnen kann der Kunde dann den gewünschten Stylist aussuchen, wenn er sich den Namen nicht gemerkt hat). Auch eine kostenlosen Salon-App wird gezielt eingesetzt für Bonuspunkte, frei verfügbare Frisur- und Stylebooks, gezielte Werbe-Aktionen, Kundenbefragungen direkt nach dem Besuch – und ganz wichtig: eine Weiterempfehlungsmöglichkeit für den Kunden, wobei jede Empfehlung wiederum mit Bonuspunkten belohnt wird.

Ihr Fazit: Digitalisierung lässt sich nicht aussitzen! Wer hier den Zug verpasst, ist bald weg vom Fenster.

Auch die **Lorenz Gruber GmbH** ist bereits auf den Zug der Digitalisierung aufgesprungen: Über eine EDV-Datenbank mit entsprechender Software werden Kunden- und Lieferantendaten, Telefonanlage, Geräte-Registrierung, Artikeldatenbank usw. inzwischen komplett digital verwaltet. Ihre Vision ist der „mobile Monteur“ mit mobilem Büro, digitalem Lieferschein, gespeicherte Daten über KD-Gerät zur Überprüfung, Zeiterfassungssystem über Smartphone (das „Handwerker-Smartphone“ ist bei Lorenz Gruber bereits im Einsatz, worüber die Zeiten automatisch gespeichert und in das Rechnungsprogramm übertragen werden) und digitaler Rechnung noch vor Ort.

- „Wo gibt es in Ingolstadt schon konkrete Ansätze der Digitalisierung?“ - **Herr Foster:** Eine Parkplatz-Nutzung über einen Punktchip an der Windschutzscheibe, der in allen Parkhäusern einsetzbar ist und automatisch die Parkzeit aufzeichnet und abrechnet, so dass man ausfahren kann, ohne am Bezahlautomaten anzustehen. Aber auch selbständiges Parken von Pkws der Gäste in der Hoteltiefgarage wird bereits getestet. Und Projekte wie die Digitalisierung des Alphanüterverkehrszentrums, wodurch die Wartung automatisch erfolgen und somit die Verwaltung erleichtert werden soll, sind schon in Planung.
- „Welche Handwerker sind gerade besonders an Unterstützung beim Digitalisierungsprozess interessiert?“ - **Herr Krause:** Alle, die gerade Bauchschmerzen haben, weil ihr Geschäftsmodell in der Zukunft so nicht mehr funktionieren wird. Hier sind Umschulungen, neues Know-how und Spezialisierungen gefragt, um bestehen zu können.

Herr Starringer, der seit 15 Jahren bereits digital dabei ist, outete sich selbst als „bad boy“ in der Runde und warnte, bei aller Euphorie nicht unsere Verantwortung für die Daten außer Acht zu lassen: Wir sammeln Unmengen an Daten, aber wo liegen sie und was passiert mit ihnen? Wo sind die Grenzen (z.B. digitale Zeiterfassung)? Wir dürfen den Menschen nicht vergessen! Die Verantwortung liegt hierbei vor allem beim Entwickler, nicht beim Staat oder beim Nutzer, denn der ist hier überfordert. Sein Credo: Digitalisierung ist toll, wenn sie von Nutzen ist. Aber Hände weg, wenn wir sie nicht mehr



Stehende Podiumsdiskussion mit Vertretern aus Wirtschaft und Handel

Abschließend leitete **Sonja Rüter** gekonnt zu einem **stehenden Podiumsgespräch zum Thema „Digitalisierung im Handwerk: Muss das sein?“** über und bat alle Referenten und einige weitere Gäste zu sich nach vorne. Die vielseitige Runde aus Wirtschaft und Handwerk stand ihr Rede und Antwort auf Fragen wie:

- „Was verstehen Sie unter Digitalisierung?“ - **Dr. Glatz:** Wer in Digitalisierung angekommen ist, der kennt sehr genau seinen Kunden und versucht, sein Angebot immer an den Kunden anzupassen und entsprechend mit ihm zu kommunizieren.

kontrollieren können. Der Applaus aus dem Publikum zeigte deutlich, dass dieses Thema auch vielen Teilnehmern am Herzen liegt.

Eine interessante Frage kam aus dem Publikum zum Thema Gesundheit und wie wir uns schützen können (siehe elektromagnetische Strahlung, Funkwellen, Hotspots, WLAN, digitalisierte Klassenzimmer, ...). Digitalisierung an sich ist schon Stress, vor allem mit der erwarteten Erreichbarkeit rund um die Uhr, die bereits Jugendliche Richtung Burn-Out bringen kann. Hier wurde dann aber darauf hingewiesen, dass auf

“Wo gibt es
in Ingolstadt
schon konkrete
Ansätze der
Digitalisierung?“

dem Podium keine Experten vorhanden sind, um diese Frage eingehend beantworten zu können und dass auch hier das Thema Eigenverantwortung groß geschrieben würde.

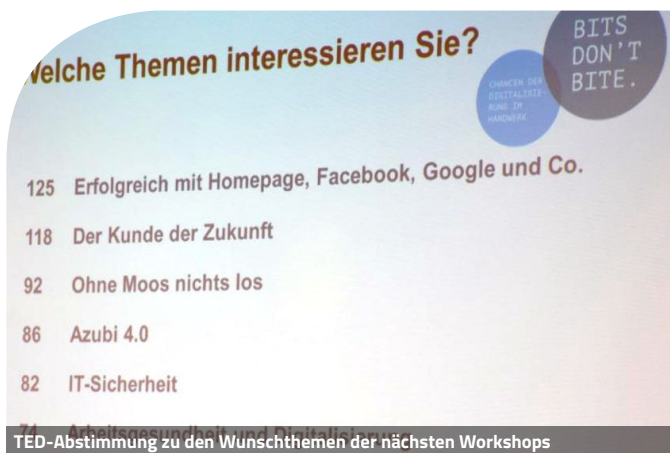
Claudia Beil vom UFH Landesverband Bayern wies darauf hin, dass Betriebe auf dem Land die Digitalisierung viel weniger spüren würden, allein weil die Infrastruktur zu langsam sei, was allgemein ein bayernweites Problem sei. - Ein Repräsentant der Firma COM-IN Telekommunikations- GmbH versicherte hierauf, dass bereits 60% der Fläche mit Glasfaser verkabelt sei und weiterhin mit Hochdruck daran gearbeitet würde. -

Außerdem fragt sie sich: Was ist das digitale Erbe? Was passiert mit den Daten, wenn wir nicht mehr da sind?

In einer letzten Stellungnahme gaben die Expten der Podiumsdiskussions dem Handwerk folgende Ratschläge:

- Wir müssen die Digitalisierung selber in die Hand nehmen, sonst machen es die anderen für uns!
- Die Handwerkskammern haben tolle Beratungssysteme und Netzwerksysteme, an die man sich bei Fragen wenden kann.
- Mit dem DigitalBonus können handwerksgerecht Programme entwickelt werden. GoDigital (für alle, die noch keine digitale Strategie haben) und UnternehmensWert:Mensch (für Mitarbeiter) sind zusätzliche Angebote. Und auch schon bei der Antragsstellung, versicherte Herr Ress, gibt es Unterstützung.
- MACHEN!
- Mit den Kunden reden = „Vorsprung durch Feedback“
- Eine Balance zwischen digitaler und menschlicher Nähe finden.
- Die Verantwortung bei der Digitalisierung nicht vergessen (sie liegt übrigens bei jedem selbst).

Zum Schluss war das Publikum nochmals gefragt:



Sonja Rüter bat um eine TED-Abstimmung, und zwar zu den Wunschtönen für die 4 kommenden Workshops der Veranstaltungsreihe „Chancen der Digitalisierung im Handwerk“

– mit folgendem Ergebnis:

1. Erfolgreich mit Homepage, Facebook, Google & Co.
2. Der Kunde der Zukunft
3. Ohne Moos nichts los
4. Azubi 4.0

Bei der Abstimmung über den optimalen Zeitrahmen der Veranstaltung lag mit knapp 80% eindeutig „Abends 17-20 Uhr“ vorne.

Und zur abschließenden Frage „**Wie hat Ihnen die heutige Veranstaltung gefallen?**“ bewerteten über 90% der Gäste die Qualität mit sehr gut oder gut. Somit alles in allem eine mehr als gelungene Auftaktveranstaltung!

Auch die Organisatoren „Handwerkskammer für München und Oberbayern“, „UnternehmerFrauen im Handwerk Region 10 e. V.“ sowie die „Wirtschaftsförderungsgesellschaft IFG Ingolstadt“ zeigten sich sehr zufrieden mit Resonanz und Verlauf und versprachen eine qualitativ hochwertige Weiterführung der Veranstaltungsreihe im Frühjahr 2018.



Zufriedene Gesichter bei den Organisatoren HWK, UFH und IFG