

MEDIENINFORMATION

Bonn, 03. Februar 2020

Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020:

Handwerk erkennt immer mehr Vorteile digitaler Lösungen

- 43 Prozent haben Digitalisierung in Geschäftsstrategie verankert
- Erfolgreicher Kundenkontakt über Social-Media-Kanäle
- Wer mehr digitalisiert, ist erfolgreicher

Online-Konfigurator und -Terminvereinbarung, Predictive Maintenance oder Apps für Auftragsabläufe: Die Handwerksbetriebe, mehr als 550.000 in Deutschland, werden zunehmend digitaler. Schon 43 Prozent der Betriebe haben Digitalisierungsmaßnahmen in ihre Strategie implementiert. Die Studie teilt die Handwerksbetriebe in drei Kategorien ein: für Privatbereich, für gewerblichen Bedarf und Bauhandwerk. Insbesondere das Handwerk für den gewerblichen und industriellen Bedarf, im Wesentlichen die Zulieferer für die großen Maschinenbauer, sind mit 62 Indexpunkten überdurchschnittlich digitalisiert. Die Handwerker für den privaten Bereich sowie das Bauhandwerk liegen dagegen mit 53 bzw. 52 Indexpunkten hinter dem Mittelwert aller Branchen, der für 2019 56 Indexpunkte erreicht. Dies sind Ergebnisse der vierten Benchmark-Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand 2019/2020“ der Deutschen Telekom.

Handwerk für gewerblichen Bedarf: Prozesseffizienz verbessert

Besserer Kundenservice und höhere Produktivität: Dies sind die Treiber der Digitalisierung bei den Handwerksbetrieben für den gewerblichen Bedarf. Neben Websites setzen sich Auftritte (39 Prozent) und Kommunikation und Werbung (41 Prozent) in sozialen Medien immer mehr durch. Mehr als die

Hälfte (54 Prozent) nutzen mobile Kommunikationskanäle wie E-Mail-, Kalender- und Konferenzlösungen.

Digitale und insbesondere mobile Geschäftsprozesse (45 Prozent) machen die Handwerksbetriebe immer produktiver. Fast die Hälfte der Firmen (47 Prozent) haben eine durchgängig automatisierte Prozesskette umgesetzt: von der Auftragsannahme bis zur Auslieferung. Vorausschauende Wartung und Instandhaltung von Maschinen und Anlagen nutzen schon 41 Prozent der Unternehmen. Wer Predictive Maintenance einsetzt, kann die Effizienz seiner Prozesse verbessern. Dies bestätigen fast neun von zehn Betrieben (89 Prozent). 87 Prozent konnten ungeplante Ausfallzeiten ihrer Maschinen verringern.

Handwerker für Privatbedarf: Kunden im Fokus

Der Kundenservice steht für die Dienstleister im Privatbereich – vom Frisör über den Schneider bis zum Textilreiniger – im Fokus der Digitalisierung. Für sie ist die Website ein wichtiger Einfallstor für ihre Kunden. Bei 40 Prozent der Betriebe können Kunden Termine online buchen, was sich bei neun von zehn Dienstleistern positiv auf die Kundenzufriedenheit ausgewirkt hat. Hoch im Kurs stehen auch Web-Konfiguratoren, mit denen sich Kunden ihre Produkte und Services individuell auswählen oder gestalten können. 41 Prozent der befragten Unternehmen nutzen einen solche Konfigurator, was sich ebenfalls positiv auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung ausgewirkt hat.

Bauhandwerk: Social Media auf dem Vormarsch

Das Bauhandwerk – zum Beispiel Maler, Dachdecker, Fliesenleger oder Installateure – ist noch unterdurchschnittlich digitalisiert. Die Auftragslage ist hervorragend, die Zeit für die Einführung von Digitallösungen ist knapp. 46 Prozent der Handwerksbetriebe verfügen zwar über eine Website, aber nur ein knappes Drittel (32 Prozent) ermöglicht ihren Kunden, Termine online zu buchen. Soziale Medien sind dagegen beliebt. Fast ein Drittel (31 Prozent) stellt ihre Leistungen in Social-Media-Kanälen dar, weitere 28 Prozent sind dabei,

sich auf Facebook, Instagram und Co zu präsentieren. Fast die Hälfte (47 Prozent) der Handwerker selbst haben unterwegs Zugriff auf E-Mails, Kalender- und Konferenzlösungen. 32 Prozent der Handwerker erfassen ihre Arbeitszeiten über eine App und immerhin 20 Prozent planen ihre Touren mit Apps.

Je digitaler, desto zufriedener

Auch im Handwerk zeigt sich, dass es einen unmittelbaren Zusammenhang zwischen Digitalisierungsgrad und Wirtschaftlichkeit gibt. Wer überdurchschnittlich digitalisiert ist, ist zufriedener mit der Produkt- und Servicequalität (83 Prozent), hat schnelleren Kundenkontakt (73 Prozent) oder wickelt Aufträge besser ab (74 Prozent). Allerdings hemmen unter anderem die befürchteten Investitionskosten (35 Prozent) und Zeitmangel (28 Prozent) die weitere Digitalisierung des Handwerks.

Kostenloser Self-Check

Bereits zum vierten Mal befragten Analysten von techconsult im Sommer 2019 knapp 2.100 kleine und mittelständische Unternehmen verschiedener Branchen über den aktuellen Stand ihrer digitalen Transformation. Die Indexwerte bieten eine valide Messgröße für unterschiedliche Digitalisierungsaspekte. Der aktuelle Gesamtstudienbericht sowie einzelne Branchenberichte stehen ab sofort auf der Website www.digitalisierungsindex.de zum Download bereit. Unternehmen, die sich für den eigenen digitalen Status quo interessieren, können diesen unter <https://benchmark.digitalisierungsindex.de> in einem kostenlosen Online-Self-Check in wenigen Minuten ermitteln.

Deutsche Telekom AG
Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 49494

E-Mail: medien@telekom.de



Weitere Informationen für Medienvertreter:

www.telekom.com/medien

www.telekom.com/fotos

[www.twitter.com/deutschetelekom](https://twitter.com/deutschetelekom)

www.facebook.com/deutschetelekom

www.telekom.com/blog

www.youtube.com/deutschetelekom

www.instagram.com/deutschetelekom

Über die Deutsche Telekom: [Deutsche Telekom Konzernprofil](#)

Über T-Systems: [T-Systems Unternehmensprofil](#)