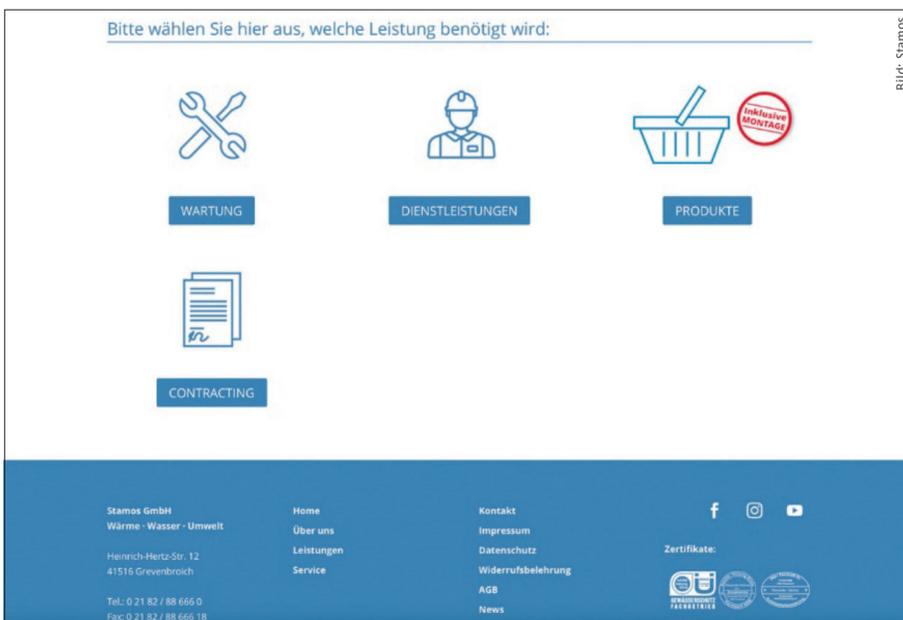


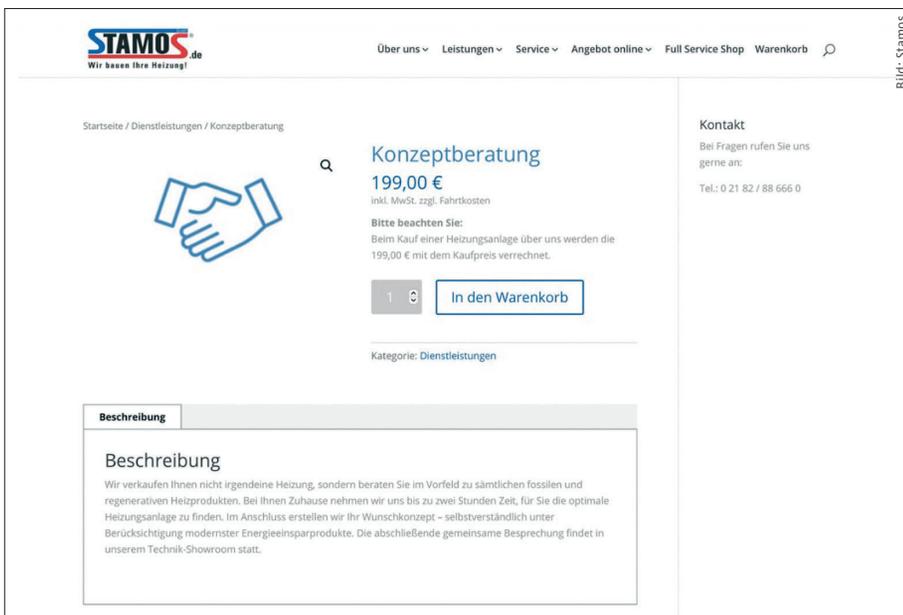
Digitalisierung im Handwerk

Teil 2: Wie lassen sich Wettbewerbsvorteile durch digitale Lösungen erzielen?

Handwerksbetriebe stehen der Digitalisierung grundsätzlich offen gegenüber, allerdings nehmen sie diese nur selten wichtig genug. Die Gründe: Die Auftragsbücher sind voll und Ressourcen knapp. Außerdem sind sich viele Betriebe nicht bewusst, welche Vorteile Digitalisierungsmaßnahmen für sie haben – beispielsweise in Bezug auf die Rekrutierung von Fachkräften. In diesem Beitrag nennen wir die Vorteile von Digitalisierung und zeigen, wie sich dies in der Praxis auswirkt: Die Stamos GmbH hat in einem Full-Service-Online-Shop erfolgreich die Bestellung von Dienstleistungen digitalisiert.



Der Online-Shop erleichtert der Stamos GmbH die täglichen Arbeiten.



Insgesamt bieten digitale Technologien Handwerksbetrieben enorme Chancen und Wettbewerbsvorteile. Das praktische Anwendungsbeispiel des Full-Service-Online-Shops der Stamos GmbH verdeutlicht diese Vorteile.

Aufgrund des Fachkräftemangels ist die Konkurrenz um qualifizierte Beschäftigte hoch. Betriebe, denen es trotz dieser Situation gelingt, ausreichend Fachkräfte zu beschäftigen, haben daher einen enormen Vorteil gegenüber ihrer Konkurrenz. Digitale Technologien helfen den Betrieben, einen solchen Vorteil zu erlangen: Zum einen sind digitalisierte Handwerksbetriebe für junge Fachkräfte wesentlich attraktiver. Zum anderen verringern Digitalisierungsmaßnahmen den Fachkräftebedarf, da digitale Prozesse effizienter sind und weniger Beschäftigte erfordern.

Digitalisierung bietet Handwerksbetrieben auch Wettbewerbsvorteile in der Konkurrenz um Kunden. Denn digitale Betriebe können qualitativ höherwertige Produkte anbieten, für die Kunden bereit sind, mehr zu bezahlen. Zusätzlich können sie mithilfe von digitalen Technologien neue Leistungen anbieten. So liefern Handwerksbetriebe ihren Kunden einen sichtbaren Mehrwert gegenüber den Angeboten der Konkurrenz und generieren zusätzliche Einnahmen.

Stamos GmbH: So hilft Digitalisierung gegen Fachkräftemangel

Das Beispiel der Stamos GmbH aus Grevenbroich zeigt, wie sich Wettbewerbsvorteile durch Digitalisierung umsetzen lassen. Das Unternehmen nutzt einen Full-Service-Online-Shop. In diesem Shop können Kunden Handwerksleistungen online bestellen und per Vorkasse bezahlen.

Der Online-Shop erleichtert der Stamos GmbH die täglichen Arbeiten. Zuvor wurden Angebote aufwendig analog er-

stellt: Handwerker mussten zum Kunden fahren, die Gegebenheiten vor Ort prüfen und auf dieser Basis unentgeltlich ein Angebot erstellen. Im Full-Service-Online-Shop steht das Angebot hingegen online zur Verfügung, sodass die Bestellung direkt erfolgen kann. Der Prozess bis zur Bestellung beim Handwerksbetrieb erfordert dadurch weniger Aufwand, was den Bedarf an Fachkräften reduziert. Außerdem müssen Handwerker kein Angebot mit ungewissem Bestellausgang erstellen. Dies motiviert Beschäftigte, da sie sich stärker mit ihren eigentlichen Aufgaben, den handwerklichen Leistungen, befassen können.

Auch Kunden bietet der Online-Shop Vorteile

Im Wettbewerb um Kunden hat die Stamos GmbH durch den Full-Service-Online-Shop klare Vorteile. Erstens kann das Unternehmen Angebote schneller und günstiger erstellen. Zweitens finden insbesondere junge Kunden das Angebot attraktiv, da die Leistungen inklusive Preisen transparent online einsehbar und rund um die Uhr bestellbar sind. Drittens kann der Handwerksbetrieb zusätzliche Angebote realisieren und bepreisen. So hat die Stamos GmbH in ihrem Online-Shop ein neues Produkt na-



Er ist überzeugt von den Vorteilen der Digitalisierung im Handwerk: Alexander Stamos, Geschäftsführer Stamos GmbH aus Grevenbroich.

mens „Konzeptberatung“ realisiert. Dieses entspricht in der analogen Welt der Beratung, die bei der Angebotserstellung oft kostenfrei erfolgt. Im Online-Shop können Kunden die Konzeptberatung buchen und

direkt bezahlen – unabhängig davon, ob sie nach der Konzeptberatung eine Bestellung aufgeben.

Fazit: Handwerksbetriebe sollten Potenziale der Digitalisierung nutzen!

Insgesamt bieten digitale Technologien Handwerksbetrieben enorme Chancen und Wettbewerbsvorteile. Diese liegen insbesondere in einer Verbesserung des Fachkräftemangels und einem attraktiveren Angebot für Kunden. Das praktische Anwendungsbeispiel des Full-Service-Online-Shops der Stamos GmbH verdeutlicht diese Vorteile. Wer diese Chancen nicht für den eigenen Betrieb nutzt, wird in Sachen Wettbewerbsfähigkeit langfristig ins Hintertreffen geraten. ◀

Autoren: Benedict Gerdes, Dr. Matthias Schulz, Prof. Dr. Christian Schwens, alle Universität zu Köln, gemeinsam mit Alex Stamos, Stamos GmbH

www.digiwerk-projekt.de

Artikelserie zum DigiWerk-Projekt

- 13/21 Welche konkreten Wettbewerbsvorteile lassen sich durch digitale Lösungen erzielen?
- 14/21 Wie lassen sich Wettbewerbsvorteile durch digitale Lösungen erzielen?
- 15/21 Wie unterstützt Digitalisierung die zeitgemäße und effiziente Kundenkommunikation?
- 16/21 Wie kann Branchensoftware eingesetzt und optimiert werden, um die Arbeit zu erleichtern? Wie ist die Nutzerfreundlichkeit der Software gewährleistet?
- 17/21 Wie unterstützen digitale Lösungen Betriebe, z. B. bei Beschaffung, Entnahme und Kostenbelastung der Baustellen?
- 18/21 Wie kann Software die betriebsinterne Kommunikation im Handwerk erleichtern?
- 01/22 Die Einführung digitaler Lösungen ist ein Change-Prozess. Wie lässt sich die Akzeptanz der Beschäftigten erreichen und der Change-Prozess möglichst effektiv gestalten?
- 02/22 Digitalisierung hat auch unerwünschte Nebenwirkungen wie Stress aufgrund von Zusatzbelastungen. Was können Handwerksbetriebe tun, um Stress zu reduzieren und seinen gesundheitlichen Konsequenzen vorzubeugen?