

Digitalisierungsindex Mittelstand 2020/2021

Der digitale Status quo im deutschen Handwerk



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Summary

Die Diversität der Gewerke beeinflusst den Digitalisierungsgrad im deutschen Handwerk. Zu diesem Ergebnis kommt die Benchmark-Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand 2020/2021“, die techconsult zum fünften Mal im Auftrag der Deutschen Telekom durchgeführt hat. Mit 57 von 100 möglichen Punkten bleiben die Handwerksbetriebe im Digitalisierungsindex auf dem Niveau des Vorjahres. Besonderes Augenmerk legten die Unternehmen auf die Produktivität.

Interne Prozesse im Fokus

Vor allem wächst die Zahl der Unternehmen, die mithilfe digitaler Anwendungen interne Prozesse effektiver gestalten. Ob digitales Bautagebuch, 3-D-Online-Konfigurator, digitales Auftragsportal, 3-D-Druck oder digitale Kasse: Der Einsatz digitaler Tools hängt vom Gewerk ab. Vorreiter sind die Handwerksbetriebe für den gewerblichen Bedarf. Wie in anderen Branchen des Mittelstands

zeigen auch hier die Studienergebnisse, dass sich die Investition in digitale Technologien lohnt: So erwirtschafteten die Top-Digitalisierer im Handwerk bessere Ergebnisse und kamen leichter durch die Krise als Betriebe, die sich noch auf einem niedrigeren digitalen Niveau befinden.

Die Digitalisierung des Mittelstands



49 %

der Betriebe haben ihr Geschäftsmodell beziehungsweise die Produkte und Services aufgrund der Pandemie kurzfristig angepasst



der Digital Leader im Handwerk bestätigen, dass sie durch digitale Lösungen schnell und flexibel auf die Krise reagieren konnten

Im Durchschnitt aller Handwerksbetriebe stimmen dem nur 37 Prozent zu

40 %



der Betriebe gaben an, bisher die Corona-Krise gut bewältigt zu haben, da ihr Geschäftsmodell und ihre Prozesse auch im Vorfeld schon weit digitalisiert waren

Inhalt

DIGITALISIERUNGS INDEX



1. Diversität der Gewerke
2. Branchentechnologien manifestieren Digitalisierungsgrad
3. Corona beschleunigt die Digitalisierung
4. Vorteil für Top-Digitalisierer
5. Erfolgreicher mit Datenanalyse
6. Trotz Corona: Mehrheit will weiter in IT investieren
7. Fazit und Ausblick

1. Diversität der Gewerke

Das Handwerk ist traditionell durch kleine und mittlere Unternehmen sowie durch eine große Bandbreite an Leistungen und Angeboten geprägt. Die Betriebe sind deshalb für die Umfrage in die Bereiche gewerbliches Handwerk, Bauhandwerk sowie das Handwerk für den privaten Bedarf aufgeteilt.

Unterschiedlicher Digitalisierungsgrad

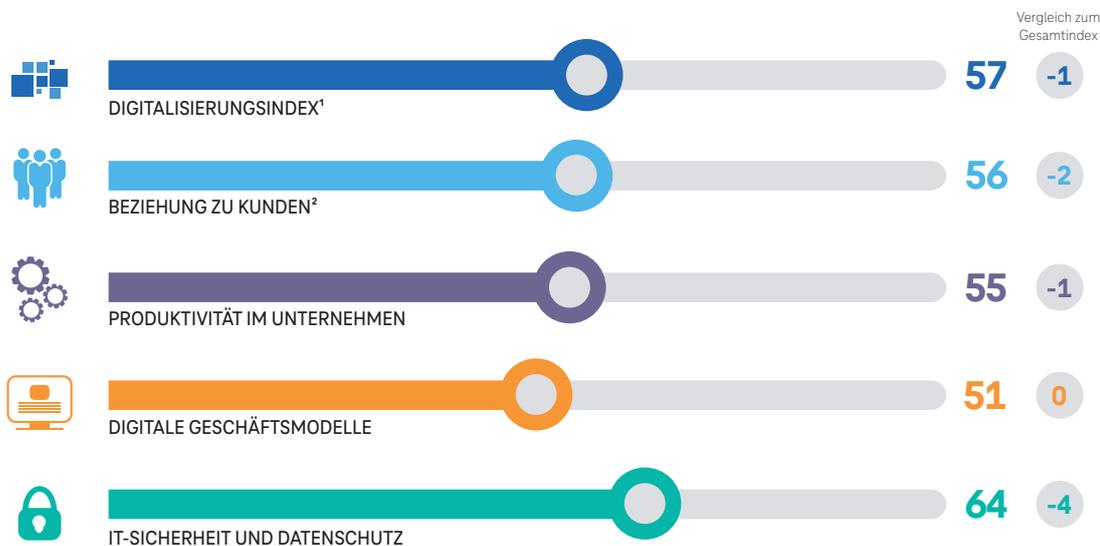
Insgesamt erreichten die Betriebe wie im vergangenen Jahr einen Indexwert von 57 Punkten. Um das Vorjahresniveau halten zu können, mussten die Betriebe digitale Vorhaben voranbringen. Deshalb darf dieser Wert nicht als digitale Stagnation missverstanden werden. Zudem zeigen sich zwischen den einzelnen Gewerken erhebliche Unterschiede im Digitalisierungsgrad. Am weitesten digitalisiert ist das Handwerk für den gewerblichen Bedarf. Dazu zählen Metallbauer, Feinwerkmechaniker oder Elektromaschinenbauer. Diese Unternehmen erreichen einen Indexwert von 63 Punkten. Die Indizes des Bauhandwerks und des Handwerks für private Zwecke, zu denen unter anderem Friseure, Schneider, Textilreiniger oder Goldschmiede zählen, kommen dagegen jeweils nur auf 53 Punkte.

Besonderes Augenmerk auf Produktivität

Im Gegensatz zu den Bereichen Kundenbeziehung, Erweiterung und Erneuerung von Geschäftsmodellen sowie Sicherheit und Datenschutz, deren Digitalisierungsgrad auf Vorjahresniveau bleibt, steigt der Indexwert der Produktivität um einen Zähler auf 55 Punkte. Dazu beigetragen hat auch im Handwerk die Verlagerung von Aufgaben ins Homeoffice. Betriebe statteten ihre Mitarbeiter dafür mit mobilen Geräten, digitalen Lösungen und Tools aus, um Zusammenarbeit und Kommunikation jederzeit zu gewährleisten. Investitionen, die sich ausgezahlt haben:

- ⊕ 90 Prozent arbeiten effizienter und damit produktiver,
- ⊕ 78 Prozent reduzieren Kosten – im Schnitt um 16 Prozent – und
- ⊕ 84 Prozent arbeiten flexibler.

Wo die Digitalisierung am meisten bewirkt hat



¹ Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad der mittelständischen Unternehmen laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar

² Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2020

Sich digital mit Kunden, Lieferanten und Partnern zu vernetzen, ist für Handwerksbetriebe ein wichtiges Instrument – vor allem um Geschäftsprozesse zu optimieren und Kosten einzusparen. Handwerksbetriebe, deren Unternehmenssysteme an Lieferanten, Partner und Kunden angebunden sind, profitieren besonders:

- ⊕ 87 Prozent verbessern ihre Geschäftsprozesse,
- ⊕ 86 Prozent sparen Zeit und
- ⊕ 75 Prozent reduzieren Kosten.

75 %

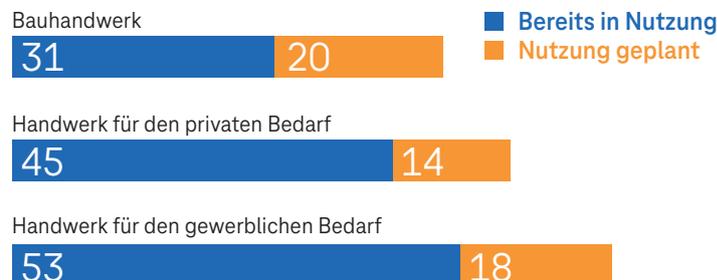
reduzieren mit
angebundenen
Systemen Kosten



Handwerksbetriebe bringen digitale Vorhaben schrittweise voran – zum Beispiel mit der Umstellung von manueller auf elektronische Zeiterfassung. Mehr als die Hälfte der Betriebe des gewerblichen Handwerks erfasst mittlerweile die Arbeitszeit digital. Im Bauhandwerk liegt der Nutzungsgrad nur bei 31 Prozent, 20 Prozent planen deren Einsatz.

Elektronische Zeiterfassung

Angaben in Prozent



2. Branchentechnologien manifestieren Digitalisierungsgrad

Handwerk für den gewerblichen Bedarf

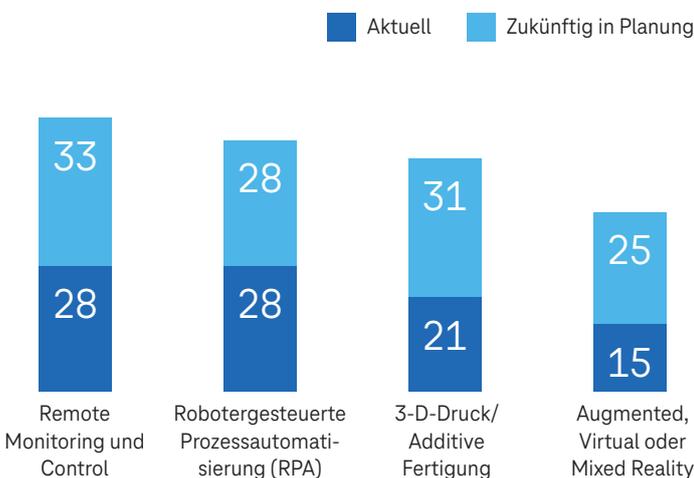
Fehler frühzeitig aufdecken und vermeiden

Hinter dem digitalen Fortschritt des Handwerks stehen neben der Transformation von Prozessen digitale branchenspezifische Technologien und Anwendungen. Ein Beispiel: die Fernüberwachung. Für gewerblich tätige Handwerker können Maschinenstillstände fatale Folgen haben. Der Stillstand bremst Produktivität und erhöht Kosten. Dagegen hilft die Fernüberwachung, Veränderungen an Maschinen frühzeitig aufzudecken. 28 Prozent der Handwerksbetriebe vermeiden so bereits Stillstände. 61 Prozent wollen damit im kommenden Jahr ihre Produktivität steigern und sich Wettbewerbsvorteile sichern. Wie Betriebe Remote Control einschätzen:

- ⊕ 91 Prozent arbeiten produktiver,
- ⊕ 88 Prozent reduzieren Ausfallzeiten und
- ⊕ 88 Prozent erhalten besseren Einblick in Maschinenabläufe.

Digitale Tools im Handwerk

Angaben in Prozent | Zuwachs innerhalb von zwölf Monaten



Die dritte Dimension

Neue Alternativen eröffnen 3-D-Druckverfahren: Sie ermöglichen Sonderanfertigungen, vereinfachen die Herstellung von Gussformen, bewähren sich im Prototypenbau oder bei der Erstellung individueller Fertigungswerkzeuge. Anwendungen, die Zeit und Geld sparen. Für 21 Prozent der Betriebe ist der 3-D-Druck bereits ein neues Werkzeug. 2021 dürfte mehr als jedes zweite Unternehmen diese Technologie nutzen.

Präziser als der Mensch

Wenn Arbeiten schnell, präzise und konsistent ausgeführt werden müssen, setzen 28 Prozent der Betriebe auf robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA). Ebenso viele Unternehmen planen dessen Einsatz. Die Vorteile: Das Arbeiten wird produktiver, Zeit und Kosten lassen sich einsparen.

Virtuelle Realität

15 Prozent der Handwerksbetriebe nutzen mittlerweile Virtual Reality (VR). Ein Viertel der befragten Betriebe will 2021 nachziehen. Einsatzgebiete sind das Training von handwerklichen Arbeitstechniken, der fachgerechte Umgang mit Maschinen oder die Visualisierung von Produkten während der Kundenberatung. Auch bei Wartungsarbeiten oder der Montage von Maschinen leistet VR wertvolle Dienste. Die Nutzer sind überzeugt: VR hat positive Effekte auf den Umsatz, spart Zeit und minimiert die Fehlerrate – im Schnitt um 36 Prozent:

- ⊕ 100 Prozent versprechen sich eine Umsatzsteigerung,
- ⊕ 100 Prozent sparen Zeit,
- ⊕ 100 Prozent verbessern Geschäftsprozesse und
- ⊕ 94 Prozent minimieren die Fehlerrate.

Handwerk für den privaten Bedarf

Buchung rund um die Uhr

Die Anzahl der Handwerker für den privaten Bedarf, die ihren Kunden den Service einer Online-Terminbuchung anbieten, wächst. Bei nahezu zwei von fünf Betrieben (38 Prozent) können Kunden rund um die Uhr Termine buchen, weitere 29 Prozent planen die Online-Terminbuchung.

Digitale Displays im Trend

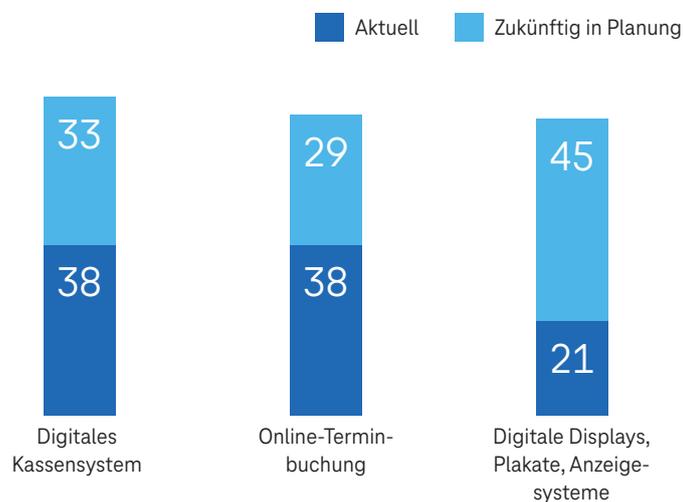
Ein Fünftel der Handwerksbetriebe für den privaten Bedarf nutzt digitale Displays, um Kunden über Angebote, Öffnungszeiten oder Neuheiten und Trends zu informieren. 2021 soll der Anteil auf 67 Prozent ansteigen.

Allrounder digitales Kassensystem

Ein Treiber der Digitalisierung in den Handwerksbetrieben sind digitale Kassen. 38 Prozent der Betriebe für den privaten Bedarf setzen derartige Systeme ein. 33 Prozent wollen 2021 nachziehen. Der Nutzen ist unbestritten: Neben den buchhalterischen Vorteilen können Unternehmen Warengruppen verwalten, ihr Sortiment pflegen und Produktbestände in Echtzeit abgleichen. Das optimiert den Nachbestellprozess und trägt dazu bei, das Sortiment bedarfsgerechter zusammenzustellen. Buchungen lassen sich in Echtzeit einsehen und direkt an das Finanzamt übermitteln.

Womit Handwerker für den privaten Bedarf digitaler werden

Angaben in Prozent | Zuwachs innerhalb von zwölf Monaten



38 %



der Händler nutzen digitale Kassen

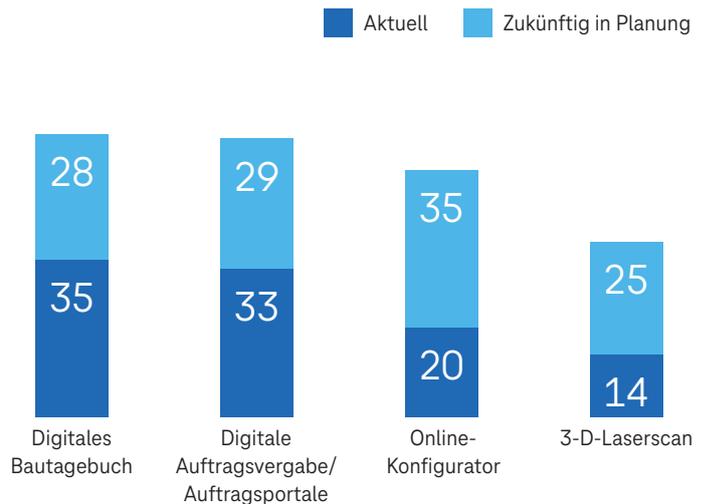
Bauhandwerk

Schluss mit der Zettelwirtschaft

Auch das Bauhandwerk nutzt digitale Anwendungen, um Prozesse zu optimieren und insgesamt produktiver zu wirtschaften. Ein Beispiel: das digitale Bautagebuch. 35 Prozent der Gewerke wie Dachdecker, Installateure oder Fliesenleger dokumentieren damit den Baufortschritt und halten alle geplanten und erbrachten Leistungen inklusive der jeweils benötigten Materialien fest. Der enthaltene digitale Stundenzettel vereinfacht die Bauabrechnung.

Womit das Bauhandwerk digital vorankommt

Angaben in Prozent | Zuwachs innerhalb von zwölf Monaten



Mehr Einblick durch 3-D-Konfigurator

Jeder fünfte Bauhandwerksbetrieb verwendet 3-D-Online-Konfiguratoren. Weitere 35 Prozent planen, dieses Tool 2021 einzusetzen. Durch die visuelle Darstellung lassen sich Änderungswünsche schon vor Baubeginn bis ins Detail umsetzen und in den Planungsprozess integrieren. Darüber hinaus unterstützen die Konfiguratoren auch bei den Bauvorbereitungen und den Materialbestellungen.

Marktplatz Auftragsportal

33 Prozent der Handwerksbetriebe nutzen mittlerweile Online-Portale, um Aufträge von Privatpersonen oder Firmen zu erhalten und im Gegenzug eigene Leistungen in Auftragsportalen anzubieten.

Digital genauer messen

3-D-Laserscans liegen im Trend. Im Befragungszeitraum setzten 14 Prozent der Betriebe diese Technologie ein. Weitere 25 Prozent haben deren Potenzial erkannt und wollen im kommenden Jahr nachziehen. Mithilfe von 3-D-Scan-Laseraufmaßsystemen lassen sich die 3-D-Koordinaten einzelner Punkte eines beliebigen Objekts, Raumes oder Gebäudes schnell und einfach erfassen.

3. Corona beschleunigt die Digitalisierung

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das Handwerk sind unterschiedlich. Insbesondere Handwerksbetriebe für den privaten Bedarf wie Friseure oder Kosmetikstudios mussten ihr Geschäft während der Lockdowns schließen. Insgesamt aber gilt es für die Handwerksbetriebe, geschäftsfähig zu bleiben und die Krise bestmöglich zu bewältigen. 49 Prozent der Betriebe haben deshalb über alle Gewerke hinweg ihre Geschäftsmodelle, Produkte und Services kurzfristig angepasst. 39 Prozent haben ebenso kurzfristig wichtige Prozesse digitalisiert.

Homeoffice nur bedingt eine Option

Nur 16 Prozent der befragten Handwerksbetriebe ermöglichten ihren Mitarbeitern vor der Krise, von zu Hause aus zu arbeiten. Mit Ausbruch der Pandemie verlagerten weitere 55 Prozent der Handwerksbetriebe einzelne Tätigkeiten ins Homeoffice.



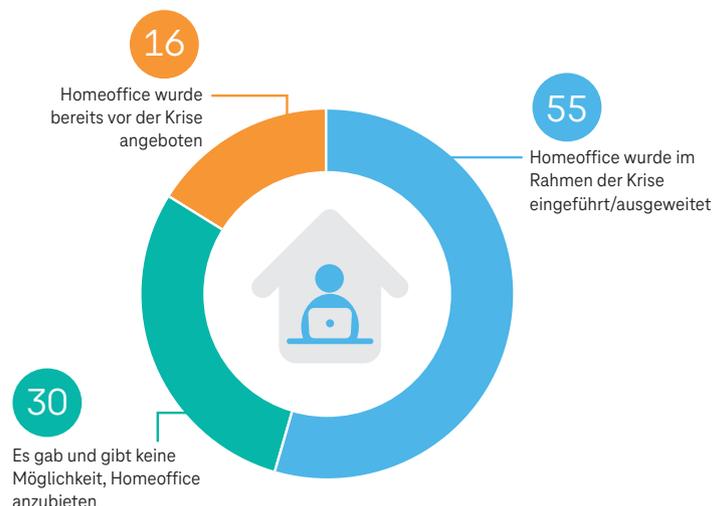
49 %



der Betriebe haben über alle Gewerke hinweg ihre Geschäftsmodelle, Produkte und Services kurzfristig angepasst, um geschäftsfähig zu bleiben

Auch das Handwerk setzt in der Krise auf Homeoffice

Angaben in Prozent



39 %

haben kurzfristig wichtige Prozesse digitalisiert



4. Vorteil für Top-Digitalisierer

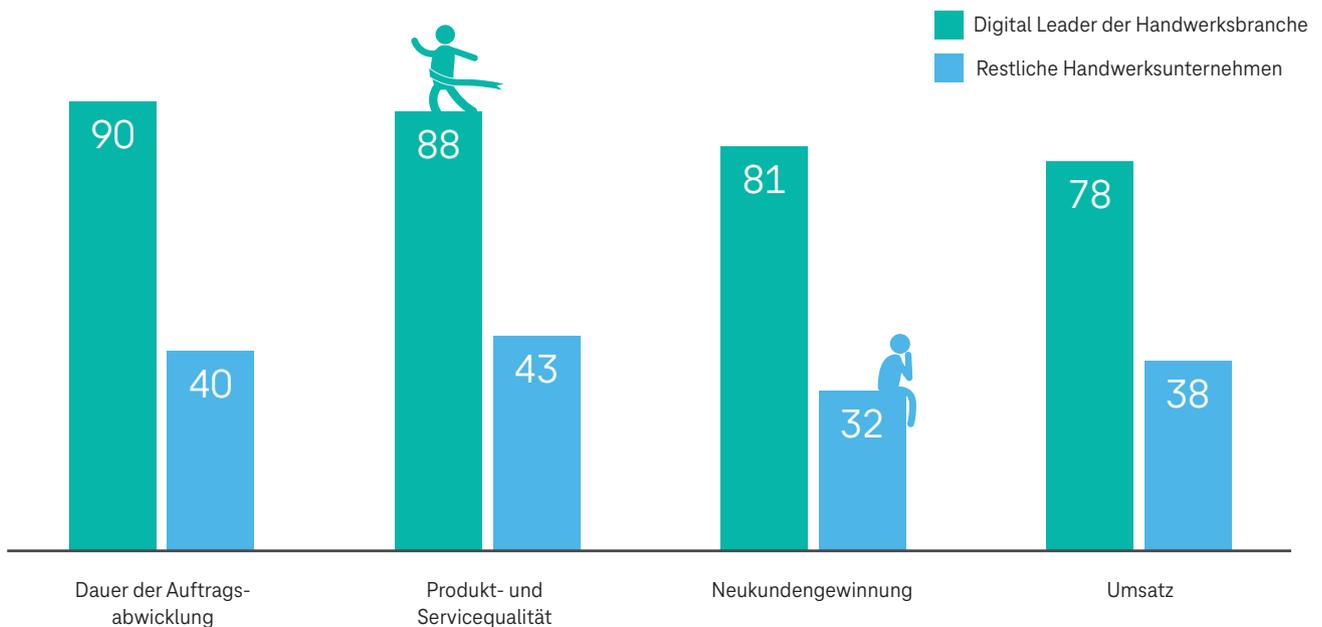
Auch im Handwerk ist ein Zusammenhang zwischen Digitalisierungsgrad und Krisenbewältigung erkennbar. Je höher die Digitalisierung, desto besser kommen Betriebe durch die Krise.

Das beweisen die Top-Digitalisierer, die zehn Prozent der Unternehmen mit den höchsten Digitalisierungsgraden. Sie erreichen beim Digitalisierungsindex einen Wert von 89 Indexpunkten. 83 Prozent der Digital Leader im Handwerk bestätigten, schnell und flexibel auf die Krise reagieren zu können. Von den übrigen Unternehmen zogen lediglich 37 Prozent ein ähnliches Fazit.

82 Prozent der digitalen Vorreiter erklärten, bislang die Corona-Krise gut bewältigt zu haben, weil Geschäftsmodell und Prozesse zuvor schon weit digitalisiert waren. Im Branchendurchschnitt erklärten das lediglich 40 Prozent der Betriebe. Dass sich das Streben nach mehr Digitalisierung lohnt, zeigen die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen: Die Digital Leader erwirtschaften mehr Umsatz, reagieren schneller, gewinnen mehr Kunden, liefern bessere Produkt- und Servicequalität und wickeln Aufträge schneller ab.

Bessere Resultate für Top-Digitalisierer

Angaben in Prozent



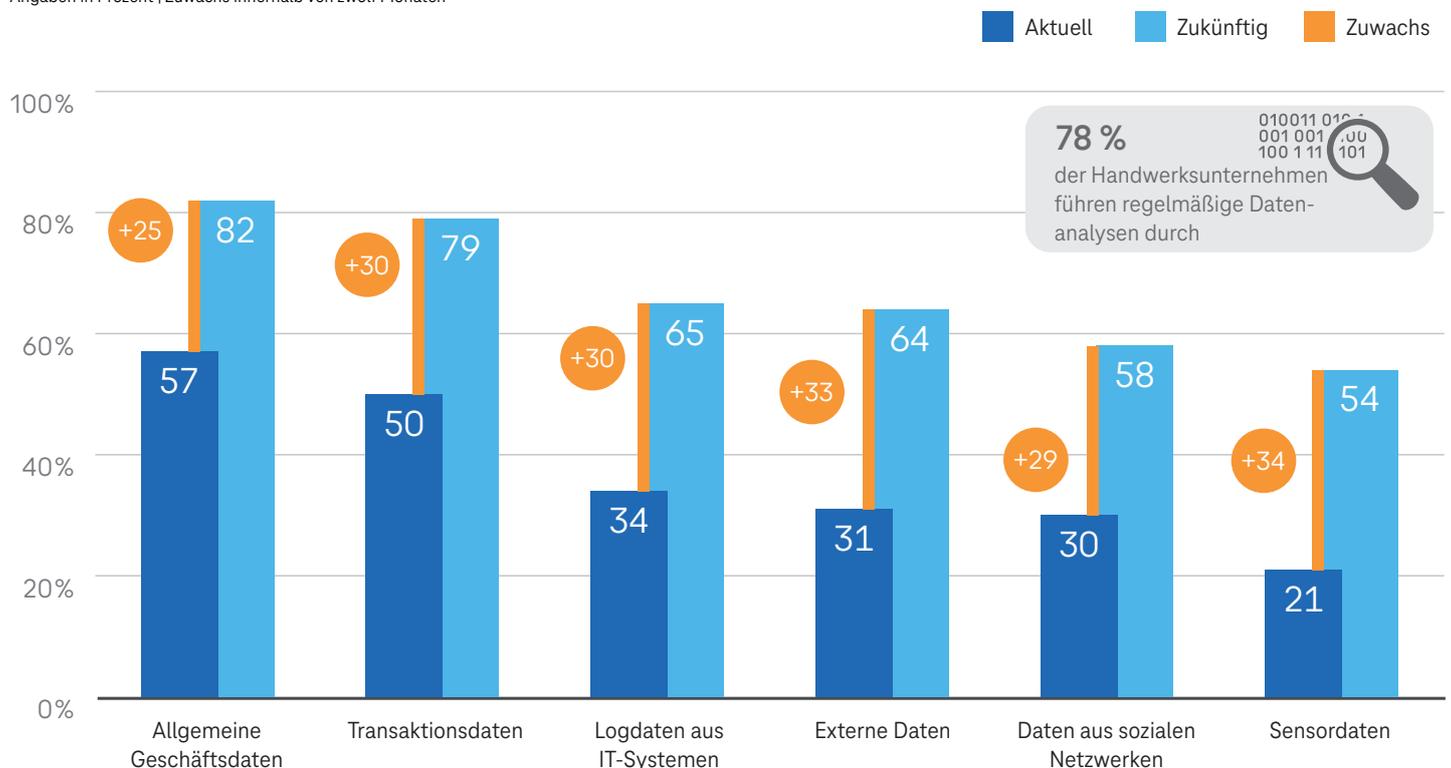
5. Erfolgreicher mit Datenanalyse

Über alle Gewerke hinweg nutzen 78 Prozent der Handwerksbetriebe softwarebasierte Datenanalysen. Von den Unternehmen, die Data Analytics einsetzen, analysieren 57 Prozent allgemeine Geschäftsdaten. Transaktionsdaten, zum Beispiel Verkaufsdaten, Rechnungsdaten oder Daten aus Lager- und Lieferscheinen, analysiert jeder zweite Betrieb. Mit der Analyse von Logdaten aus IT-Systemen beschäftigt sich derzeit ein gutes Drittel (34 Prozent) der Handwerksbetriebe. Ein Fünftel nutzt Analysen von Sensordaten. Dass in Data Analytics Potenzial steckt, haben zahlreiche Handwerksbetriebe erkannt:

- ⊕ 80 Prozent rechnen mit mehr Umsatz – im Schnitt 16 Prozent –
- ⊕ 80 Prozent reduzieren Kosten,
- ⊕ 74 Prozent verbessern ihre Geschäftsprozesse,
- ⊕ 74 Prozent werden wettbewerbsfähiger und
- ⊕ 70 Prozent arbeiten produktiver.

Daten, die im Handwerk eine Rolle spielen

Angaben in Prozent | Zuwachs innerhalb von zwölf Monaten



Aufgrund von Rundungsanpassungen summieren sich einige Summen möglicherweise nicht zu 100 Prozent

Deskriptive Analysen, also die Auswertung vergangenheitsbezogener Daten unter anderem zu Umsätzen und zur Auftragsentwicklung sind mit 42 Prozent bisher am weitesten verbreitet. Vorreiter ist das gewerbliche Handwerk mit 50 Prozent. Aber erst durch

vorausschauende Analysen stellen sich Betriebe besser auf künftige Veränderungen ein. Ein Viertel (24 Prozent) der Handwerksbetriebe nutzt vorausschauende Analysen, ein weiteres Drittel plant deren Einsatz.

6. Trotz Corona: Mehrheit will weiter in IT investieren

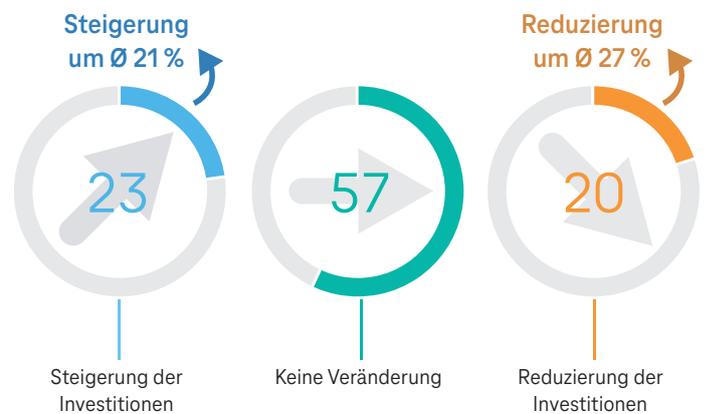
Um Projekte schneller anzustoßen und umzusetzen, wollen 23 Prozent der Betriebe im kommenden Jahr ihre IT-Investitionen aufstocken, im Schnitt um 21 Prozent. Mehr als die Hälfte der Handwerksbetriebe hält zumindest an ihren Budgetplanungen für Digitalisierungsmaßnahmen fest. Ein Fünftel der Betriebe ist durch die Corona-Krise gezwungen, das IT-Budget zu kürzen – im Schnitt um 27 Prozent.

Welche Technologien in Zukunft eine Rolle spielen

Wie in anderen Branchen auch, rückt pandemiebedingt die Ausrüstung der Mitarbeiter mit mobilen Endgeräten in den Vordergrund. 48 Prozent der Handwerksbetriebe halten an ihren geplanten Investitionen fest. 26 Prozent der Unternehmen wollen sogar mehr Geld für die Ausrüstung ausgeben. Dagegen treten Investitionen in Zukunftstechnologien wie Augmented und Virtual Reality (AR/VR) oder Künstliche Intelligenz in den Hintergrund.

Der Einfluss von Corona auf die Investitionstätigkeit

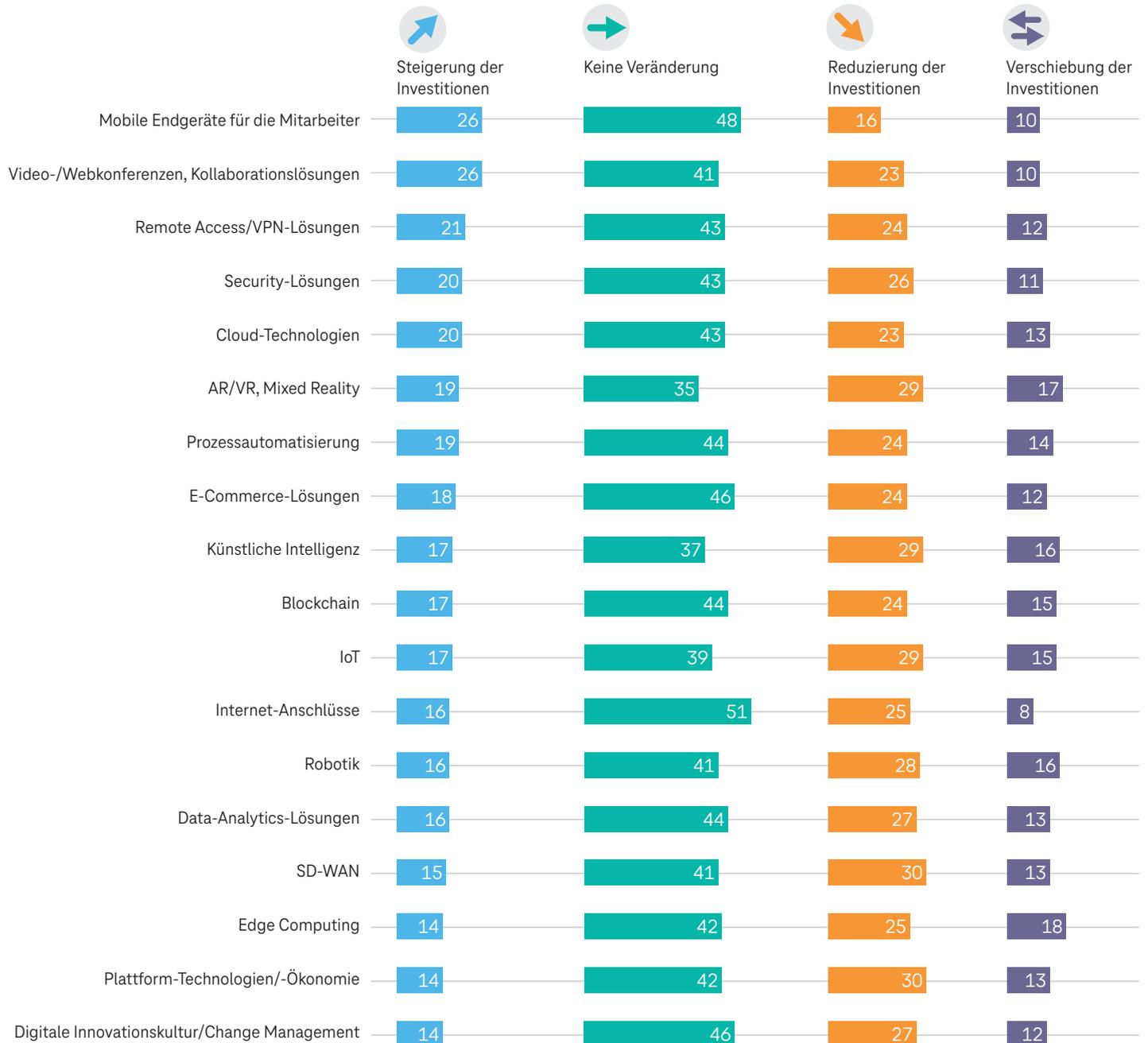
Angaben in Prozent





Die Auswirkungen von Corona auf Investitionsentscheidungen

Angaben in Prozent



7. Fazit und Ausblick

Die Corona-Krise hat auch den Handwerksbetrieben in Deutschland vor Augen geführt, wie wichtig es ist, die Digitalisierung voranzutreiben. Digitale Lösungen haben den Unternehmen geholfen, Geschäftsabläufe aufrechtzuerhalten und sich flexibel an neue Anforderungen anzupassen. Die Studienergebnisse offenbaren jedoch noch weiteren digitalen Handlungsbedarf. Vier von zehn Handwerksbetrieben wollen ihr Geschäftsmodell daher zukünftig noch stärker als bisher auf digitale Dienste und Services ausrichten. 37 Prozent aller befragten Handwerksunternehmen wollen die Digitalisierung ihrer Unternehmensprozesse forciert ausbauen.

Reaktion der Handwerksbetriebe auf den digitalen Handlungsbedarf

Angaben in Prozent



Ausbau des Geschäftsmodells verstärkt durch digitale Dienste und Services



Verstärkung der Digitalisierung ihrer Prozesse

Orientierungshilfe bei der Finanzierung

Aber nicht jedem Unternehmen gelingt dieses Vorhaben aus eigener Kraft: 41 Prozent der Betriebe über alle Gewerke hinweg geben an, dass sie für die Umsetzung von Digitalisierungsprojekten finanzielle Unterstützung benötigen. 37 Prozent brauchen für eine erfolgreiche zukunftsfähige Ausrichtung Unterstützung, um Ideen entwickeln und umsetzen zu können. Zahlreiche Initiativen von Bund und Ländern bieten zum Teil beachtliche finanzielle Zuschüsse für die

Umsetzung individueller Digitalisierungsprojekte. Die Deutsche Telekom berät bei der Suche und der Auswahl des richtigen Programms, wählt die passenden Initiativen aus, kombiniert aufeinander aufbauende Förderprogramme für den maximal möglichen Zuschuss und erarbeitet gemeinsam mit den Unternehmen den bei einigen Förderprogrammen benötigten Digitalisierungsplan.



Wo steht Ihr Unternehmen? Machen Sie den Self-Check.

Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal benchmark.digitalisierungsindex.de.

Der Self-Check erlaubt auch den interessanten Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.

Über die Deutsche Telekom

Die Telekom ist mit über 235,8 Millionen Mobilfunkkunden sowie 27,3 Millionen Festnetz- und 21,3 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit. Der Konzern bietet Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz/Breitband, Mobilfunk, Internet und Internet-TV für Privatkunden sowie Lösungen der Informations- und Kommunikationstechnik für Groß- und Geschäftskunden. Die Deutsche Telekom ist in mehr als 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit rund 229.170 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2019 erzielte der Konzern einen Umsatz von 80,5 Milliarden Euro.

Über techconsult

Die techconsult GmbH zählt seit 1992 zu den etablierten Research- und Analystenhäusern. Bis zu 25.000 Interviews pro Jahr, mit IT-Entscheidern/-Anwendern, Business-Entscheidern, Endkonsumenten und Anbietern, stellen die Basis der Analytischen Arbeit des Hauses dar. Damit verfügt techconsult über einen im deutschsprachigen Raum einzigartigen und stets aktuellen Informationsbestand zur Aufstellung von Branchen-/Anwendersegmenten im Umfeld ihrer IT sowie ihrer Geschäftsmodelle und Prozesse. Die Entwicklung und Bereitstellung fundierter Studien und Benchmark-Systeme, im Umfeld aktueller Business- und IT-Trends, unterstützen Business- und IT-Entscheider in der Problemfeldanalyse und Standortbestimmung. Das Unternehmen ist ein wichtiger Beratungspartner der CXOs und der IT-Industrie.

Kontakt

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

