

# ZUKUNFTS LETTER

Der Zukunftsletter gibt ausschließlich die aktuelle Einschätzung des Autors Dr. Eike Wenzel, Institut für Trend- und Zukunftsforschung, wieder.



## 1. Online heißt nicht nur e-Commerce

IN DER DIGITALEN WELT ERWARTEN SIE JEDE MENGE CHANCEN UND HERAUSFORDERUNGEN. IHREN BETRIEB KÖNNEN SIE ÜBER KOOPERATIONEN IM NETZ SOGAR AUF NEUE FÜSSE STELLEN

Viele Betriebe werden nicht konkurrenzfähig bleiben und vom Markt verschwinden, wenn sie die Chancen nicht ergreifen, die sich ihnen in Gestalt von Online-Shops, digitalen Schnittstellen zu Industriekunden und professionellen Warenlager- und Kundenmanagementsystemen eröffnen.

3 Beispiele als Anregung:

1. Lebensmittelhandwerker werden im Internet zu Genussspezialisten: In Österreich beginnen beispielsweise Metzgereien via Internet Kunden in Österreich, Schweiz und Deutschland zu gewinnen. Die Pioniere haben früh erkannt, dass weiteres Wachstum im Qualitätssegment nur online möglich ist. Die Idee: Mit einer Spezialisierung auf bestimmte Produkte (etwa Gourmet-Fleisch wie Dry Aged Beef) sollten neben der Stammkundschaft zusätzliche Kunden hinzugewonnen werden können.

2. Kooperationen, Zusatz-Service, Individualisierung - Online erlaubt viel mehr Modelle als nur den klassischen Online-Handel: Generell sollten Sie sich klar machen, dass sich der klassische Online-Handel insbesondere für Produkte anbietet, welche keine komplexe Montage oder spezifische Beratung erfordern. Ansonsten sind Mischformen bzw. ergänzende Online-Dienstleistungen immer denkbar – beispielsweise die Möglichkeit der Online-Konfiguration von individualisierbaren Produkten (z.B. im Tischler- Handwerk) bzw. die Möglichkeit der Online-(Vor-)Bestellung von Handwerksleistungen (z.B. im Lebensmittel-Handwerk). Beispiele für mögliche Kooperationen sind die Bildung von Online-Einkaufsgruppen oder Bietergemeinschaften, Kooperationen mit anderen ansässigen Handwerksbetrieben oder dem Handel zur regionalen Stärkung. Diese können durch digitale Vernetzung und Online-Marketing-Maßnahmen unterstützt werden.

3. Franchise-Systeme helfen Ihnen bei der Bewältigung des Strukturwandels: Im Bereich der Kraftfahrzeugwerkstätten sind die Investitionen in die notwendige Technik zur Reparatur bzw. Instandsetzung von modernen Kraftfahrzeugen (Fahrzeugdiagnosetools etc.) von kleinen Betrieben alleine nur noch schwer zu leisten. Hier könnten in den kommenden Jahren – wie in Deutschland auch diskutiert – Franchise-Systeme interessant werden, die betroffene Betriebe beim Strukturwandel unterstützen und das Investitionsrisiko minimieren.

## 2. Die Digitalisierung des Bauens stellt die Arbeitskultur der Branche auf ein komplett neues Fundament

IMMER MEHR WIRD VON KUMPEL COMPUTER UND DER ROBOTIK ÜBERNOMMEN. GLEICHZEITIG ERWACHSEN JEDOCH AUCH FÜR KLEINUNTERNEHMEN UND HANDWERKS BETRIEBE NEUE MÖGLICHKEITEN. EINE GROSSE ZUKUNFTSCHANCE AUCH FÜR IHREN BETRIEB BESTEHT IN DER EFFIZIENTEN NEUORGANISATION IHRER ARBEITSLÄUFE DURCH DIGITALISIERUNG

Vom Zeichenbrett zur Bauexperten-Cloud: Wie war es früher: In der klassischen Bauplanung zeichnete der Architekt am Computer einen Entwurf, der als Grundlage für Genehmigungen, Kostenvoranschläge und Aufträge an Firmen diente. Jede Änderung hat eine neue Zeichnung zur Folge, die allen Beteiligten neu ausgehändigt werden musste. Durch die Digitalisierung der Arbeitsabläufe werden demnächst alle relevanten Gebäudedaten digital erfasst, kombiniert und miteinander vernetzt. Das heißt, das Gebäude ist als 3D-Modell mit all seinen Daten für alle Beteiligten einsehbar. Kontinuierlich wird jeder Bauabschnitt, jede Änderung in das Computermodell eingespeist. Damit sind mittelfristig auch zahlreiche Handwerksbetriebe – vom Maurer über den Elektroinstallateur bis zum Dachdecker angesprochen.

Push-Benachrichtigung und digitale Akten für den Bauleiter: Schon jetzt ist es möglich, die Durchlaufzeit von Aufträgen im Büro und auf der Baustelle deutlich zu reduzieren. Das Beeindruckende an neuen und neuesten Software-Lösungen: Die Verbesserungen beginnen bei vermeintlich simplen Aufgaben wie etwa dem Anlegen eines Anrufformulars. Die Nummer des Kunden ist im Rechner hinterlegt, die Bürokraft bekommt, sobald sie den Hörer abnimmt, die Kundendatei auf den Bildschirm. Soll zum Beispiel der Meister dringend zurückrufen, erhält dieser über die IT-Anlage eine Push-Nachricht mit den Kontaktdaten des Kunden aufs Handy. Anderes Beispiel: Ihr Bauleiter fährt mit der „digitalen Akte“ auf dem Tablet-PC zur Baustelle, erfasst vor Ort Sprach- und Bildnotizen über den Stand der Arbeiten und hakt seine digitale Checklisten ab. Zeitpläne sind im Internet hinterlegt, Ihr Bauleiter vergleicht Soll- und Ist-Zustand.

**Zukunfts-Tipp:** „E-Business-Lotsen“ können den Handwerksbetrieben und innerhalb der eigenen Belegschaft helfen, Berührungspunkte gegenüber neuen Technologien abzubauen. Wichtig ist dieser Digitalisierungsschritt auch noch aus einem anderen Grunde: Wenn Sie als Auftragnehmer und Zulieferer der Industrie im Geschäft bleiben wollen, müssen neue Technologien möglichst früh im Betrieb etabliert werden. In manchen Ländern sind digitale Planungswerkzeuge heute bereits Pflicht. Das Europäische Parlament empfiehlt, digitale Planungswerkzeuge bei der Vergabe von öffentlichen Ausschreibungen vorzuschreiben - 2016 könnte dies bereits der Fall sein.

### **3. Digitalisierung verändert die Art, wie Sie zu Aufträgen kommen**

NEUE TECHNOLOGIEN, INTERNETPORTALEN UND SUCHMASCHINEN-MARKETING KÖNNEN SCHON IN KÜRZESTER ZEIT IHREN UMGANG MIT DEM KUNDEN DEUTLICH VERBESSERN. SPEZIELL DER MARKT DER AUSSCHREIBUNGEN VERLAGERT SICH IMMER STÄRKER INS NETZ

Der Ausschreibungsmarkt ist seit jeher ein antizyklisches, aber stabiles Geschäft, die Zahl der Ausschreibungen steigt europaweit von Jahr zu Jahr. 3 Gründe sprechen dafür, dass Sie sich künftig stärker online um neue Aufträge bemühen sollten:

1. **Online-Auftragsdienste sparen Zeit:** Suchen Sie nach Aufträgen, brauchten Sie bislang viel Zeit und Geduld, um über Amtsblätter, Staatsanzeiger, Rathäuser oder andere Ämter an Informationen über Ausschreibungen zu gelangen. Und nicht immer verfügen diese Quellen über die aktuellsten Auftragsinformationen. Auch Anzeigen in Tages-, Wochenblättern oder im Internet zeichnen sich oftmals nicht durch Aktualität aus. Daher ist es im Zeitalter des Internets ratsam, auf Auftragsinformationsdienste zurückzugreifen, die über das Internet agieren und sogenannte Suchprofil-Monitorings anbieten.

2. **Den richtigen Ansprechpartner in Verwaltungen finden:** Keine Frage, der persönliche Kontakt mit der Vergabestelle wird auch weiterhin ein wichtiger Bestandteil des Vergabeverfahrens sein und kann durch digitale Entwicklungen nicht ersetzt werden. Online-Auftragsdienste bieten jedoch aktive Unterstützung bei der Suche nach Vergabestellen oder Ansprechpartnern in Verwaltungen. Damit erhalten Sie als Unternehmer die nötigen Informationen, um Bieterfragen zu stellen. Zudem erhalten Sie hier Informationen darüber, welche Aufträge von den Vergabestellen an Konkurrenten vergeben wurden.

3. **Ihre Marktbeobachtung wird einfacher:** Lange Zeit war es fast unmöglich herauszufinden, wer eine Ausschreibung gewonnen hat oder wo es die Möglichkeit gibt, als Subunternehmer aktiv zu werden. Dagegen sind die Möglichkeiten sich via Internetanbieter zu informieren heutzutage vielfältig – egal ob es um detaillierte Analysen der Marktsituation und des Wettbewerbs oder Veränderungen im Unternehmensumfeld geht.

### **4. Neue Technologie erlaubt individuelle Produkte – und verändert die Arbeitsabläufe fundamental**

ALLE REDEN VON KUNDENFREUNDLICHKEIT UND INDIVIDUELLEN PRODUKTEN. DURCH DIGITALE TECHNOLOGIE WIRD DAS ENDLICH AUCH IN IHREM UNTERNEHMEN UMSETZBAR

**Den Kunden endlich individuell bedienen:** Auch Handwerksbetriebe werden in den kommenden Jahren noch stärker technisiert. Das verlangt von den Betrieben erhebliche Investitionen, die sorgfältig geplant werden müssen. Technologien, die bis vor kurzem eigentlich für die Industrieunternehmen bestimmt waren, werden künftig auch in immer mehr Klein- und Handwerksbetriebe Einzug halten. Dazu gehören vor allem CNC-Maschinen (Computerized-Numerical-Control) die dank moderner Steuerungstechnik komplexe Formen hochpräzise fräsen können. Sie sind aus vielen Betrieben schon jetzt nicht mehr wegzudenken und werden in der vernetzten Werkstatt der Zukunft (Industrie 4.0) eine wichtige Rolle spielen. Gerade im Handwerk eröffnen sie heute neue Möglichkeiten für Produkte, die so individuell sind, wie sie der Kunde haben will. Selbst die Produktion von Einzelstücke wird durch CNC-Maschinen zu konkurrenzfähigen Preisen möglich. Bislang arbeitet jedoch schätzungsweise nur höchstens ein Drittel der Tischler mit CNC-Maschinen. Deswegen: Wenn es bei Ihnen im Betrieb gut läuft und die finanziellen Weichen einigermaßen auf Zukunft gestellt sind – investieren Sie in neue Technologien, sie führen in der Regel dazu, dass sie individueller und effizienter produzieren werden.

**Der 3-D-Drucker in der Tischlerei – der Plan entsteht im Internet** 3-D-Drucker halten seit zwei Jahren Einzug in die Handwerksbetriebe. Feinwerkmechaniker und Maschinenbauer nutzen sie zur Herstellung von Kleinteilen und Modellen. In der Hörgeräteakustik findet der 3D-Druck seit Jahren Anwendung bei Herstellung von Ohrpassstücken. Statt einen Rohling in einer Gipsform auszugießen, wird mit dem 3D-Drucker eine Silikon-Abformung des Ohres gescannt und nach der Bearbeitung mittels einer Modelliersoftware das fertige Ohrpassstück vom Drucker ausgespuckt. Andere Gewerke holen sich die digitalen Dingdrucker ebenfalls in den Betrieb: Das individuelle Modell wird für eine Schranktür im Büro am Computer per Konstruktionsprogramm entworfen, dann werden die Daten per Mausklick zu einem Lasercutter in der Werkstatt nebenan geschickt – ein individuelles Produkt mit höchster Präzision, basierend auf einem Bauplan aus dem Internet. Andere Branchen werden bei der Nutzung der 3-D-Drucker in den kommenden Jahren schnell nachziehen, zum Beispiel in der Feinmechanik, der Augenoptik, bei der Fertigung individueller Rohrpassstücke im Gewerk Sanitär, Heizung und Klima sowie in der Fertigung kleinerer Ersatzteile im Kfz-Bereich.

**Zukunfts-Tipp:** Zukünftig wird Ihr Betrieb über den elektronischen Datenaustausch Bestellungen von Kunden direkt in Ihre EDV einspielen. Die dafür nötigen Systemanpassungen, die für Sie deshalb in den kommenden fünf Jahren anstehen, sind erheblich – werden sich aber definitiv bezahlt machen. Deutliche Zeit- und Kostenersparnisse werden sich schnell auch bei den 3-D-Druckern einstellen, wenn Entwurf, Modellierung und Produktion künftig im Unternehmenscomputer stattfinden. Ergebnis: Einfachere (digitale) Abläufe und ungleich zufriedener Kunden – sowohl von Seiten der Endverbraucher als auch aus der Industrie.

Trends, Impulse  
Perspektiven -  
ein spezielles Service  
Ihrer Landesinnung

