

# Intelligente Vernetzung im Betrieb – neue Chancen durch die Digitalisierung

*Was bedeutet eigentlich Digitalisierung der Wirtschaft? Es ist ein Kaleidoskop an Möglichkeiten: Der Einsatz digitaler Werkzeuge wie Lasermessgerät oder Smartphone gehören genauso dazu wie die Möglichkeit der online-Terminvereinbarung oder eine digitale Kundenakte. Im weiteren Sinne meint der Begriff Digitalisierung aber die Umrüstung des Betriebes hin zu mehr elektronisch gestützten Prozessen. Auch die Kommunikation zwischen Unternehmen, Wirtschaftsakteuren und Kunden verändert sich nachhaltig. Gerade für das Handwerk ergeben sich enorme Chancen durch die digitalen Technologien: Die Produktivität lässt sich steigern, völlig neue Geschäftsmodelle tun sich auf und durch optimierte Unternehmensabläufe spart man Zeit und Geld.*

„Alle Prozesse, die Standards unterliegen, sollte man digital vernetzen“, meint Norbert Speier, „damit vermeidet man Doppelarbeit und Fehler.“ Der Unternehmensberater der Handwerkskammer Münster empfiehlt die Anschaffung einer Branchensoftware. Sie stellt den Betrieb digital dar und vernetzt die Daten: Von der Kalkulation über Materialbestellung beim Großhändler, in der Kundendatenverwaltung, bei der Auftragsweitergabe an die Monteure bis hin zur Rechnungserstellung. Auch die Zeiterfassung in Echtzeit ist möglich, das hilft bei der Vor- und Nachkalkulation. Dass man auf die digitalen Daten jederzeit und fast überall mittels mobilen Endgeräten zugreifen kann, ist ein weiterer Vorteil der Digitalisierung.

## **Mitarbeiter frühzeitig informieren**

Technisch lässt sich heute der voll digitalisierte Betrieb realisieren. Unternehmensberater Norbert Speier rät allerdings dazu, nicht alles auf einmal einzuführen, sondern Schritt für Schritt vorzugehen. „Man sollte zunächst schauen, wo es noch Doppelarbeit gibt und wie die Kommunikation im Betrieb und mit den Kunden läuft.“ Ganz wichtig ist es, die Mitarbeiter frühzeitig zu informieren und über den Sinn und Zweck neuer Technologien und Prozesse aufzuklären, sagt Norbert Meier. „Die Anwendung in der Praxis gelingt nur, wenn die Mitarbeiter dahinter stehen.“ Dafür braucht es aber etwas Zeit. Prof. Bernd Kriegesmann, Präsident der Westfälischen





## SHK Hasenkamp in Bochum

Das Tablet als virtueller Handwerkskasten: Heinz Hasenkamp, Geschäftsführer der Hasenkamp GmbH Sanitär Heizung Klima in Bochum setzt seit Jahren auf digitale Technik. In der Bad- und Wellnessabteilung, die von Lisa Pötter geleitet wird, kann der Kunde real Badelandschaften erleben – die individuelle Planung erfolgt aber am PC. „Digitalisierung ist nur Mittel zum Zweck. Der Mensch steht weiterhin im Mittelpunkt“, betont Heinz Hasenkamp. Im Betrieb sorgt die Digitalisierung für eine praktische, zeitsparende Vernetzung der Prozesse: Die Ergebnisse der Kundengespräche werden festgehalten und münden in die Bestellung beim Großhändler. Die Mitarbeiter bekommen eine digitale Arbeitsmappe und können per Tablet auf der Baustelle darauf zugreifen. Durch die Digitalisierung konnten auch neue Kunden im Rheinland bis nach Köln gewonnen werden: Die Fernwartung von Heizungsanlagen macht es möglich.

