

LEITFADEN PLATTFORMKOMPASS HANDWERK

# \_ DIGITALE PLATTFORMEN VOM UND FÜR DAS HANDWERK



Baden-Württembergischer  
Handwerkstag e.V.



Ferdinand-  
**Steinbeis**  
-Institut

Gefördert durch:



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS

# **WARUM SIND DIGITALE PLATTFORMEN RELEVANT FÜRS HANDWERK?**

Die digitale Transformation von Unternehmen schreitet stetig voran. Die Technologie der digitalen Plattformen hat in den vergangenen Jahren verschiedene Branchen grundlegend verändert und prägt zudem das Verbraucherverhalten maßgeblich. Der Wandel hin zur Plattformökonomie im Handel oder der Finanzbranche ist seit Jahren fester Bestandteil unserer Wirtschaft und nicht mehr wegzudenken. **Auch im Handwerksumfeld drängen immer mehr Plattformangebote in den Markt.** Die Ergebnisse dieser Studie zeigen, dass jeder Schritt der handwerklichen Betriebsabläufe von Veränderungen durch die zunehmende Verbreitung digitaler Plattformen betroffen ist. Damit sind u. a. Herausforderungen, wie Preistransparenz und Wettbewerb aus Industrie und Handel verbunden.

Noch äußern sich viele Handwerksbetriebe diesem Trend gegenüber skeptisch und die Nutzung von Plattformangeboten ist verhalten. Aus Sicht des Handwerks wird diese Tatsache insbesondere durch das vorhandene Empfinden begründet, lediglich als Erfüllungsgehilfen der Plattformbetreiber zu arbeiten, ohne die eigentliche kreative, eigenverantwortliche Handwerkerleistung entsprechend präsentieren zu können.

Dabei wächst die Zahl der Plattformanbieter im Handwerkskontext mittlerweile in einen dreistelligen Bereich. **Aber es ist nicht zu spät, die Dinge in die eigene Hand zu nehmen und zu gestalten.** Denn bei genauem Hinsehen wird schnell klar: obwohl die digitalen Plattformangebote sehr vielfältig geworden sind, lassen sich sehr viele „weiße Flecken“ in der Plattformlandschaft finden.

Viele Problemlösungen für das Handwerk werden durch digitale Plattformen nicht oder nur unzureichend abgedeckt. Und das sollte als Chance für Handwerksunternehmen verstanden werden, Wege zu finden, selbst oder mit der Unterstützung der richtigen Partner geeignete Angebote bereitzustellen.

## Informieren, Orientieren und Gestalten.

Diese Hilfe bietet der **Plattformkompass Handwerk**. Er informiert zum Thema digitale Plattformen und schafft so ein Verständnis von digitalen Plattformen im Handwerksumfeld. Durch eine umfangreiche Darstellung realer Plattformangebote wird eine umfassende Orientierung für eine schnelle Auswahl passender digitaler Angebote für Handwerksbetriebe geschaffen. So können Handwerksbetriebe digitale Plattformen in ihre täglichen Abläufe nutzenstiftend einbinden.

Der **Plattformkompass Handwerk** mit den erarbeiteten Materialien unterstützt Handwerksbetriebe dabei, erkannte Chancen zu ergreifen und die digitale Zukunft des Handwerks zu gestalten. Wichtig dabei bleibt, dass sich das Handwerk dem eigenen Rollenverständnis stellt. Handwerksbetriebe sind bisher hauptsächlich in der Rolle der Plattformennutzer vertreten. Jedoch haben viele Betriebe großes Potenzial selbst zum Plattformanbieter zu werden und die vielfältigen „weißen Flecken“ zu schließen.

Auf diese Weise möchte der **Plattformkompass Handwerk** das Handwerk motivieren, sich mit digitalen Plattformen und ihren Potenzialen zu beschäftigen und diese zu seinem digitalen Werkzeug zu machen.



# WAS SIND DIGITALE PLATTFORMEN UND WELCHE KATEGORIEN GIBT ES?

Bei der Auseinandersetzung mit digitalen Plattformen und ihrem Potenzial für den eigenen Betrieb stellt sich zuerst die Frage, was unter einer digitalen Plattform verstanden wird.

**Eine digitale Plattform beschreibt vereinfacht die Verbindung einer Infrastruktur aus Servern und Endgeräten (z. B. Computer, Tablets, Smartphones) mit Internetanbindung und darauf aufbauender Softwareanwendungen.**

Die Recherche hat ergeben, dass es vier Kategorien digitaler Plattformen gibt, die fürs Handwerk relevant sind. Die Unterkategorien haben sich aus der Gruppierung gesammelter realer Plattformangebote ergeben.

**Vermittlungsplattformen** sind Online-Marktplätze. Sie ermöglichen die Vorstellung des eigenen Angebots, aber auch die Suche nach Angeboten und helfen teilweise bei der Abwicklung der erfolgreichen Vermittlung, z. B. dem Kauf eines Produkts.



**Community Plattformen** ermöglichen virtuellen Austausch zwischen Personen und Personengruppen. Meinungen, Ideen und persönliches Gedankengut können auf digitalem Weg geteilt werden.

**Kooperationsplattformen** unterstützen die Zusammenarbeit von Personen und Personengruppen. Sie ermöglichen digitale Kommunikation und/oder Dokumenten- sowie Informationsaustausch.

**Plattformen zur Prozessunterstützung** bieten cloudbasierte Softwareanwendungen, die dabei helfen, Abläufe im Betrieb digital abzubilden.

Das Kategoriensystem hilft einen Überblick zu bekommen und verschiedene digitale Plattformangebote einordnen zu können. Jede Kategorie kann unterschiedliche Teile der täglichen Betriebsabläufe unterstützen, wie im beiliegenden Faltblatt dargestellt.

Eine Übersicht aller während der Studie gesammelten Plattformangebote fürs Handwerk sind zu finden unter:

[www.ferdinand-steinbeis-institut.de/case\\_study/plattformkompass/](http://www.ferdinand-steinbeis-institut.de/case_study/plattformkompass/)

### Kooperationsplattformen

Kommunikation

Dokumentenaustausch

Datenaustausch

### Plattformen zur Prozessunterstützung

Warenwirtschaft

Kundenverwaltung

Arbeitsvorbereitung

Vertrieb



Infrastruktur

# WIE BEEINFLUSSEN DIGITALE PLATTFORMEN DAS HANDWERK UND WELCHE CHANCEN UND HERAUSFORDERUNGEN ENTSTEHEN?



## Veränderungen der Betriebsabläufe

- Preistransparenz und Preiskonkurrenz (unterschiedliche Arten von Angeboten von Handwerk und Nicht-Handwerk)
- Kontaktaufnahme/ Kundenakquise
- Marketing über Social Media

## Handwerk Chancen und Herausforderungen

- Neue Möglichkeiten durch Verhaltensänderung mit der jüngeren Generation
- Marketing über Social Media
- Preiskonkurrenz
- Abgrenzung zur Konkurrenz
- Digitale Kommunikationswege, auf die reagiert werden muss
- Fehlende Offenheit, Plattformen zu nutzen

## Plattformen Chancen und Herausforderungen

- Zertifizierung/ Kooperation mit Verbänden bei Bewertungsplattformen als Vertrauensmaßnahme
- Social Media als unverzichtbar in umkämpften Märkten
- Marktsättigung bei Bewertungsplattformen
- Umgang mit Niedrig-/Falschbewertungen
- Schnelllebigkeit in Trends bei Social Media
- Plattformen ersetzen Direktkontakt nicht
- Vermittlung wird als Preisdumping gesehen



### **Veränderungen der Betriebsabläufe**

- Zustand von Anlagen über Herstellerplattformen
- Angebotserstellung

### **Handwerk Chancen und Herausforderungen**

- Digitale Beratungsmöglichkeiten
- Digitale Wartung und Überwachung von Anlagen
- Kundenwunsch in Planung überführen

### **Plattformen Chancen**

- Konfiguratoren für Standardaufträge
- Angebotserstellung automatisieren
- Zusätzliche Detailinformationen wie Fotos vor erstem Kundengespräch



### **Veränderungen der Betriebsabläufe**

- Transparenz, Kalkulation und Analyse über Waren und Dienstleistungen



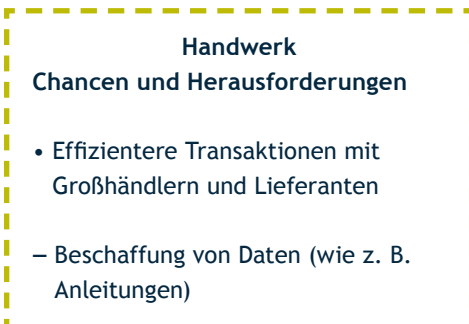
### **Plattformen Chancen**

- Dokumentenverwaltung
- Dokumentenzugang für alle Auftragsteilnehmer (intern wie externe Partner)
- Personaleinteilung
- Planung per Skripte



### **Wertschöpfungsveränderung**

- Effizientere Beschaffung von Standardprodukten und -dienstleistungen
- Preistransparenz und -vergleich beim Großhändler



### **Plattformen Chancen**

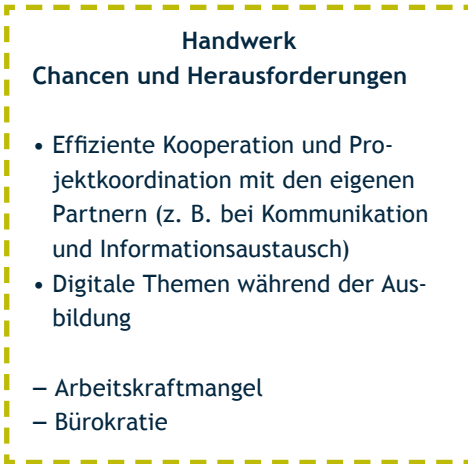
- Lieferantensuche, auch zu besonderen Themen wie Nachhaltigkeit
- Amtliche Dokumentation





### Veränderungen der Betriebsabläufe

- Gewinnung neuer Fachkräfte und Auszubildender
- Kooperation von Material und Arbeitskraft bezogen auf Projekte (Auch außerhalb des Handwerks)



### Plattformen Chancen

- Vermittlung von Arbeitskräften
- Ausschreibung für Lehrstellenangebote
- Weiterbildung
- Auftragskoordination
- Ideen und Lösungsfindung über Community Plattform



### Veränderungen der Betriebsabläufe

- Sendung der Rechnungen und nachgelagerte Buchhaltung



## Über alle Schritte

## Veränderungen der Betriebsabläufe

- Bildung regionaler Plattformen
- Bildung von Bewertungsplattformen

## Handwerk

### Chancen und Herausforderungen

- Aufbau/ Effiziente Planung eines Aftersales Management
- Digitale Organisation im Betrieb (z. B. Handwerkersoftware)
  - Aftersales Management
  - Geringe Jobattraktivität
  - Fehlende Zeit und Know-how, um sich mit Plattformen auseinanderzusetzen
  - Zeitaufwand
  - Mehr Gelegenheitskunden als Stammkunden
  - Angst vor Plattformabhängigkeit
  - Digitaler Rückstand zu anderen Wirtschaftszweigen (fehlende Hilfe der Politik wie z. B. beim Datenschutz)
  - Unterschiedliche Anforderungen der Gewerke an Plattformen

## Plattformen

### Chancen und Herausforderungen

- Entwickeln mit dem Handwerk: Steigerung der Usability (Benutzerfreundlichkeit)
- Handwerk ist bereit für Plattformnutzen zu zahlen
- Mangel an deutschen Plattformanbietern
  - Übersicht zu Plattformangebot fehlt
  - Digitale Ausstattung und Know-how des Handwerks berücksichtigen
  - Schnittstellen zu anderen Lösungen fehlen
  - Transparenz und Seriosität nach EU-Recht aufzeigen

# \_WIE KANN DAS HANDWERK DIGITALE PLATTFORMEN MEISTERN?

## Schritt 1: Betriebsabläufe beschreiben

Wie läuft Ihr Geschäft ab?

Ordnen Sie die Prozesskarten so an, wie es für Ihren Betrieb passt. Für weitere oder andere Schritte gibt es leere Karten, die Sie selbst beschriften können.



## Schritt 2: Wünsche und Probleme beschreiben

Welche Probleme und Wünsche beschäftigen Sie gerade?

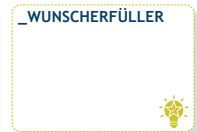
Schreiben Sie alle jeweils auf ein passendes Post-it und ordnen es einem Schritt ihres Betriebsablaufs zu. Kleben Sie Probleme unter und Wünsche über die Prozesskarte.



## Schritt 3: Wunscherfüller und Problemlöser beschreiben

Was würde Ihre Probleme lösen und Ihre Wünsche erfüllen?

Schreiben Sie Problemlöser und Wunscherfüller jeweils auf ein passendes Post-it und kleben es zum jeweiligen Problem bzw. Wunsch.



## Schritt 4: Filtern und ggf. Priorisieren

Welche Probleme/Wünsche könnten mit Hilfe von Plattformen gelöst/erfüllt werden? Ein Anhaltspunkt dafür ist, ob sich die Probleme/Wünsche auf den vorherigen Seiten genannten Veränderungen bzw. Chancen von Plattformen zuordnen lassen. Oder folgende Fragen können helfen (Ja als Antwort, ist Anhaltspunkt, dass Plattformen mögliche Lösungen sind):

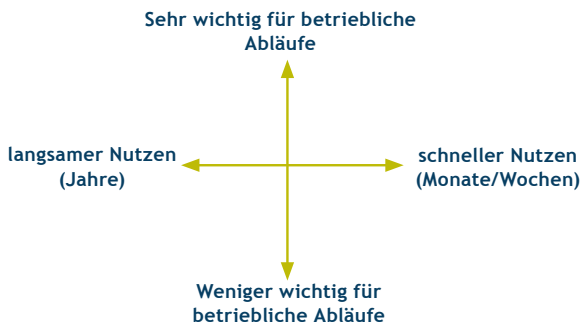
- Würde die Vermittlung oder der Austausch von Waren, Mitarbeiter:innen oder Daten zur Lösung beitragen?
- Würden Meinungen anderer oder generell der Austausch mit Endkund:innen oder Handwerksbetrieben bei der Lösung helfen?

- Würde die Möglichkeit zur digitalen Kommunikation und/oder Dokumentenaustausch helfen?
- Würden digital unterstützte und ggf. automatisierte Abläufe helfen?

Wenn nun mehr Wünsche und Probleme übrig sind, als Sie gleichzeitig bearbeiten wollen bzw. können, müssen Sie priorisieren. Es wird empfohlen, nicht mehr als 2 Probleme/Wünsche gleichzeitig zu bearbeiten.

### Möglichkeiten für die Priorisierung:

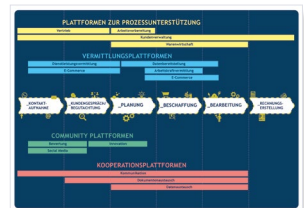
- Bauchgefühl: wofür haben Sie oder Mitarbeiter:innen gerade die größte Motivation?
- Systematische Priorisierung anhand von Wichtigkeit und der Dauer bis zum Nutzen: Zeichnen Sie das abgebildete Fadenkreuz groß auf. Bewerten Sie Probleme/Wünsche und kleben Sie die Post-its in das Fadenkreuz.



### Schritt 5: Geeignete Plattformkategorie bestimmen

Welche Plattformkategorie passt zu Ihren Problemen/Wünschen?

Nehmen Sie den Faltpfad mit der Übersicht der Plattformkategorien im Betriebsablauf zur Hand. Wählen Sie anhand der Prozessschritte, denen Ihr Problem/Wunsch zugeordnet ist die passende Plattformkategorien aus.



### Schritt 6: Plattform auswählen oder Plattformangebot planen

Welches Plattformangebot kann zu Ihrem Problem/Wunsch passen?



# \_WOHIN KANN DIE DIGITALE REISE DES HANDWERKS GEHEN?

Um dem Handwerk in eine aktivere Rolle zu verhelfen, empfehlen wir, die Entwicklung von Fähigkeiten im Plattformkontext zu fördern und notwendige Voraussetzungen zu schaffen. Hierfür sind alle in der Studie betrachteten Gruppen gefragt: **Politik, Handwerksorganisationen, Plattformanbieter sowie die Handwerksbetriebe selbst.**

Basierend auf den Studienergebnissen gilt es, **Einstiegsbarrieren und Hemmnisse fürs Handwerk zu überwinden.** Neben der Wahrnehmung ihrer Vorbildfunktion durch e-Government, sollte die Politik technische Voraussetzungen wie Infrastruktur und Internetverfügbarkeit gewährleisten. Zudem ist eine Prüfung empfehlenswert, inwiefern bestehende Regularien die Digitalisierungspotenziale der Betriebe hemmen.

Handwerksorganisationen empfehlen wir, den Betrieben einen Überblick zu Ansatzpunkten und Hilfestellung bei der Priorisierung zu geben. Wichtig ist, die Betriebe zu befähigen, Chancen zu erkennen und sie hinsichtlich Vorbehalte und Sicherheitsbedenken zu sensibilisieren. Letzteres sollte auch von den Plattformanbietern aufgegriffen werden, indem diese Kontroll- und Qualitätsmechanismen für Angebote und Teilnehmende etablieren. **Ausschlaggebend ist, dass Handwerksbetriebe digitale Plattformen nicht als Bedrohung wahrnehmen. Sie stellen keine Gefährdung der Kernkompetenzen des Handwerks dar, sondern vielmehr eine vielversprechende Ergänzung.**

Ein wesentlicher Ansatzpunkt ist der Ausbau der **IT-Kompetenz im Handwerk.** Die Studienergebnisse zeigen, dass die Politik das Thema Digitalisierung stärker in der Ausbildung verankern sollte. Handwerksorganisationen können durch Schulung der Handwerksbetriebe zum Umgang mit IT-Lösungen und deren Einbettung in bestehende Abläufe unterstützen. Während in den Betrieben die Geschäftsführung ihre Führungs- und Vorbildfunktion wahrnehmen sollte, empfehlen wir den Plattformanbietern, Lösungen selbsterklärend und unter Einbezug des Handwerks zu gestalten.

Darauf aufbauend sollte eine **größere Reichweite und Akzeptanz** angestrebt werden. Wesentlichen Handlungsbedarf sehen wir bei den Handwerksorganisationen, gestützt durch die Kommunikationsaufgabe der Politik. Es empfiehlt sich, eine Standardisierung der Schnittstellen zu fokussieren sowie gewerkeübergreifenden Austausch zu fördern. Kooperationen zwischen Handwerksorganisationen und Plattformanbietern gelten für einen nachhaltigen Transfer als vielversprechend. Handwerksbetriebe hingegen sollten die Offenheit und die Motivation für den Erfahrungsaustausch mit anderen Betrieben mitbringen.

Um Potenziale digitaler Plattformen nachhaltig auszuschöpfen, ist es unabdingbar, **Handwerksbetriebe als Plattformanbieter zu fördern**. Die Politik kann dies tun, indem sie den Betrieben nicht nur Kooperationen und Zugang zu Innovation ermöglicht, sondern auch regionale, kooperative Plattformgeschäftsmodele fördert. Handwerksorganisationen sollten Betrieben bei der Konzeptionierung und Umsetzung unterstützen. Letzteres kann z. B. durch eine Vermittlungsplattform für Handwerk und IT-Dienstleister realisiert werden. **Handwerksbetriebe sollten anstreben, eine aktivere Rolle einzunehmen und digitale Plattformen und kooperative Ansätze als Chance für zusätzliche Wertschöpfung begreifen**. Ergänzend empfehlen wir Plattformanbietern, insbesondere von Kooperationsplattformen, hierfür einen Vertrauensraum zu schaffen. Hier sind z. B. Aufnahmekriterien hilfreich.

Wie solche kooperative Ansätze initiiert und prototypisch umgesetzt werden können, untersuchte das Ferdinand-Steinbeis-Institut in Zusammenarbeit mit Handwerksbetrieben in mehreren Projekten. Kontaktieren Sie uns gerne für nähere Informationen.



### PROJEKTPARTNER:

Baden-Württembergischer Handwerkstag e. V.  
Heilbronner Straße 43  
70191 Stuttgart



Ferdinand-Steinbeis-Institut  
Bildungscampus Heilbronn  
Bildungscampus 9  
74076 Heilbronn



### FÖRDERGEBER:

Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg  
im Rahmen der Initiative Handwerk 2025

### ANMERKUNG:

Die Worte Anbieter, Hersteller, Plattformanbieter, Entwickler und Partner werden in Ihrem Verständnis als Organisation und nicht als Person verstanden.



Baden-Württembergischer  
Handwerkstag e.V.



Ferdinand-  
**Steinbeis**  
-Institut

Gefördert durch:



Baden-Württemberg  
MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS