

Allgemeine Beschreibung

Seit über 20 Jahren befinden wir uns in einem digitalen Wandel der Gesellschaft. Beschleunigt wurde dies durch die Digitalisierung, die zur vierten industriellen Revolution geführt hat. Viele Branchen, wie z. B. die Schreibmaschinenindustrie wurden dadurch völlig ausgelöscht. Andere Bereiche, wie z. B. die Foto-, Musik- oder Filmindustrie haben eine komplette Umstrukturierung erlebt (vgl. Wittpahl 2017, S. 5). Der Begriff Digitalisierung beschreibt die Umwandlung analoger Werte in diskrete Werte, um diese in elektronischer Form zu speichern und durch programmgesteuerte Rechner zu verarbeiten. Großunternehmen haben in dieser Hinsicht keine Probleme, ihre Geschäftsprozesse digital umzuwandeln und durch die Digitalisierung ihre Unternehmensziele besser und effizienter zu erreichen. Kleine und mittlere Unternehmen (KMU) leiden unter der Möglichkeit, ihre Abläufe zu digitalisieren, da noch viele Hemmnisse auf dem Weg zur vierten industriellen Revolution herrschen (vgl. Albayrak und Gadatsch 2018, S. 152).

Damit das technische Potenzial von der Digitalisierung sinnvoll genutzt wird, spielt das Fachwissen aus dem Bereich der Arbeitswissenschaft und der Ergonomie eine entscheidende Rolle. Zurzeit werden immer mehr Werkzeuge zur Interaktion zwischen Menschen und Maschinen erarbeitet. Dadurch entstehen neue Dienstleistungen und Produkte, die gegenüber dem Wettbewerb einen großen Vorteil erzielen können (vgl. Bengler und Schmauder 2016).

Um die Möglichkeiten der Digitalisierung erfolgreich zu nutzen, können KMUs sich an den nachfolgenden Handlungsempfehlungen orientieren. Im ersten Schritt, der Sensibilisierung, sollten die Unternehmen sich mit den Digitalisierungsthemen vertraut machen. Was bietet die Digitalisierung? Welche bestehenden und neuen Technologien gibt es? Was für Ansätze zur Digitalisierung existieren? Gibt es bereits Beispiele aus der Praxis in meiner Branche? Für eine erste **Sensibilisierung** bietet der Digital Hub Nordschwarzwald interessante Vorträge und Veranstaltungen zu den unterschiedlichsten Digitalisierungsthemen. Daraufhin sollte das Unternehmen selbst, der eigene Markt bzw. die eigene Branche analysiert werden. Was sind Stärken unseres Unternehmens? In welchen Bereichen besteht noch Verbesserungsbedarf? Sind gewisse Abläufe bereits digitalisiert? Wie stark ist die Digitalisierung generell in unserem Unter-

nehmen vertreten? Auch für den Vorgang der **Analyse** kann der Digital Hub Nordschwarzwald zur Unterstützung herangezogen werden, z. B. durch die Nutzung der Digitalisierungssprechstunde. Basierend auf den erarbeiteten Ergebnissen können im nächsten Schritt, der **Entwicklung**, neue Ideen, Potenziale und Handlungsfelder herausgearbeitet werden. Diese sollten daraufhin hinsichtlich Ertragspotenzial, Umsetzbarkeit und Erfolgsaussichten bewertet werden. Welche Ideen lassen sich schnell umsetzen und bedeuten eine rasche Wertsteigerung für unser Unternehmen? Welche bieten ein längerfristiges Potenzial? Wird dabei unser Geschäftsmodell nur erweitert oder entsteht dadurch eine ganz neue Geschäftsidee? Für die bewerteten Ideen sollte dann ein Umsetzungskonzept aufgestellt werden. Welche Idee kann wann umgesetzt werden? Was können wir selbst realisieren? Welche Partner brauchen wir zur Unterstützung? Daraufhin beginnt die Phase der Umsetzung. Hierbei wird die neue Idee eingeführt, getestet und ggf. noch weiter verbessert. Für die Schritte Entwicklung und Umsetzung kann der Digital Hub Nordschwarzwald mit seinem Expertennetzwerk Partner und Unterstützungsangebote weiterempfehlen, um damit Digitalisierungsprojekte erfolgreich anzustoßen.

Vorteile

- Erhöhte Flexibilität auf kurzfristige (Markt-)Veränderungen
- Erhöhte Kommunikationsgeschwindigkeit
- Kontinuierliche Optimierung von Prozessen und Dienstleistungen auf Datenbasis
- Erhöhte Zuverlässigkeit und Qualität aufgrund der Datenbasis
- Minimierung manueller Eingriffe und Erhöhung des Automatisierungsgrades
- Einspareffekte durch Automatisierung
- Kostenreduzierung der Prozesse und nachgelagerten Schritte
- Erhöhte Individualisierung der Produkte zu sinkenden Preisen

Herausforderungen

- Abnehmende Kaufkraft in ländlichen Regionen durch schrumpfende und alternde Bevölkerung
- Fachkräftemangel
- Kulturwandel und Reorganisation
- Datenschutz
- Teils hohe Investitions- und Betriebskosten
- Mangelnde geeignete Finanzierungsmöglichkeiten
- Unsicherheit bezüglich digitaler Standards
- Ständige Bewertung der aktuellen Entwicklungen durch den technologischen Fortschritt

Praxisbeispiele

Nachfolgend werden Praxisbeispiele aufgezeigt, in denen sich Unternehmen unterschiedlichen Herausforderungen erfolgreich mit digitalen Ansätzen gestellt haben. Um die Vielfalt der Digitalisierung aufzuzeigen, haben wir Beispiele aus verschiedenen Branchen zusammengestellt, sowohl aus der Region Nordschwarzwald als auch überregional.

Regionale Beispiele

Nach acht Wochen der Einschränkungen der Gastronomiebetriebe durch die Lungenkrankheit COVID-19, stand die **Osteria da Gino in Nagold**, wie viele andere Betriebe auch, der Herausforderung der Kontaktnachverfolgung gegenüber. Durch eine einfache, digitale Lösung konnten sie sich dieser stellen. Die Gäste können sich nun per QR-Code ein- und ausloggen und ihre Kontaktdaten unkompliziert am Handy eingeben. Diese werden nach vier Wochen automatisch gelöscht. So hat das Restaurant fast keinen administrativen Aufwand und ihre Gäste können weiterhin spontan zum Essen vorbeikommen. Weitere digitale Lösungen für die Gastronomie zur Kontaktnachverfolgung und zu Reservierungen finden sich in einer Zusammenstellung vom Digital Hub Nordschwarzwald.



Das Unternehmen **Lohe Gebäudedienste aus Pforzheim** hat sein Geschäftsmodell um digitale Dienste erweitert. Als Gebäudereiniger bietet es gewerbliche Leistungen rund um das Thema Reinigung an, wie z.B. Fassaden- und Gebäudereinigung, Glasreinigung, Winterdienste, aber auch Reinigung von Parks, Papierkorbleerung usw. zählen zu seinem Portfolio. Mit der Lohe Digital S GmbH werden nun auch haushaltsnahe Dienstleistungen, wie z.B. Reinigung der gesamten Wohnung, Pflege von Parkettböden, Gartenpflege, Entrümpelung oder Hol- und Bring-Dienste, angeboten.

Diese lassen sich bequem online über ein Buchungsformular auf der Webseite reservieren. Zusätzlich bietet das Unternehmen den Service ein digitales Corona Hygienekonzept für Kunden zu erstellen (vgl. *Lohe Gebäudedienste 2020; LOHE Digital S GmbH 2020*).



Ein weiteres Praxisbeispiel aus der Region Nordschwarzwald ist das Unternehmen **TAZZA mit Sitz in Haiterbach**. Seit über zehn Jahren bietet es mit dem TAZZA-Mobil Eventcatering für den anspruchsvollen Kaffeegenuss an. Nun gibt es den Premium Spezialitätenkaffee auch im Onlineshop zu kaufen. Es werden unterschiedliche Sorten Kaffee, Espresso und entkoffeinierter Kaffee offeriert. Dabei legt das Unternehmen besonderen Wert auf ein nachhaltiges Gesamtkonzept, einen direkten Handel mit Kaffeebauern sowie einen gesellschaftlichen Mehrwert durch Inklusion und Handarbeit. Und wer nicht genug von Kaffee bekommen kann, hat zudem die Möglichkeit ein Abonnement online abzuschließen. Dieses zeichnet sich durch höchste Flexibilität bezüglich Lieferintervalle, Menge, Sorten und Kündigung sowie einem exklusiven Rabatt aus (vgl. *TAZZA 2020*).



Das **Pforzheimer Unternehmen Intersport Schrey** ist ein Vorreiter im Bereich Digitalisierung. Für die beiden Geschäftsführer Nicole und Dirk Kaelber ist es selbstverständlich ihre Prozesse digital zu unterstützen und abzubilden



sowie neue Technologien zu integrieren. So haben sie 2017 beispielsweise den Lauf- und Fashionschuhbereich mit intelligenten, digitalen Preisschilder ausgestattet, um den Preis dynamisch steuern zu können. Dadurch konnte der Prozess vom Wareneingang bis zur Verfügbarkeit der Schuhe auf der Verkaufsfläche deutlich verkürzt und Kosten eingespart werden. Zudem steht den Mitarbeitern nun mehr Zeit zur Kundenberatung zur Verfügung. Weiterhin betreibt das Sportgeschäft aktiv verschiedene soziale Kanäle, wie z.B. Facebook und YouTube. Während der Schließung der Ladengeschäfte durch COVID-19 hat das Unternehmen beispielsweise regelmäßige Livestreams auf YouTube angeboten, in denen Mitarbeiter unterschiedliche Sportartikel vorstellen. Außerdem können sich Kunden per WhatsApp-Videochat live zu einem vorab gebuchten Termin zu ihrem Wunschprodukt beraten lassen. Um die Digitalisierung im Unternehmen noch weiter voran zu treiben und neue Geschäftsideen zu realisieren, hat Intersport Schrey in Kooperation mit mediaLesson interne Prozesse, die Datenerfassung und die interne Kommunikation verbessert. So wurden z.B. digitale Schichtpläne für das Smartphone eingeführt, um die Mitarbeiter aktiver einzubinden (vgl. Crosscan 2017; Schrey 2020; Digital Hub Nordschwarzwald 2020).

Überegionale Beispiele

Das Unternehmen **Hansa Meyer Global (Bremen)** hat eine Digitalisierungsstrategie entwickelt, die auf die eigenen Mitarbeiter und den Wissenstransfer setzt, um noch effizienter zu werden. Sie haben hierfür einen organisatorischen Entwicklungsrahmen entwickelt, der auf vier Schwerpunkten aufbaut: digitale Leuchttürme, Coaching, IT-Forum und Nachwuchs/Studierendenprojekte. Im



Bereich digitale Leuchttürme sollen die Mitarbeiter sich mithilfe von Testprojekten, Messebesuchen und Fachveranstaltungen über neue Technologien sowie digitale Arbeitsweisen informieren und

dieses Wissen im Unternehmen verbreiten. Durch ein innerbetriebliches Coaching-Programm sollen nachhaltig digitale Kompetenzen aufgebaut werden. Zusätzlich gibt es ein internes IT-Forum, in welchem die Mitarbeiter Fragen stellen und Anregungen vorbringen können. Als vierten Schwerpunkt wird auf Kooperationen mit Hochschulen und Werkstudenten gesetzt. So gelangt ebenfalls neues Wissen über Technologien und Innovationen in das Unternehmen (vgl. Raveling 2017).

Digitale Unterstützung für den Rüstprozess von Maschinen hat sich das Unternehmen **Kirchhoff Automotive in Attendorn** (Nordrhein-Westfalen) geholt. Ihre Maschinen müssen regelmäßig schnell und effizient umgerüstet werden. Die



Herausforderung dabei ist, dass sich dieser Prozess ständig ändert, da er immer weiter verbessert wird. Zur Unterstützung setzt das Unternehmen nun einen digitalen Produktionsassistenten in Form einer Smartwatch ein. An der entsprechenden Maschine ruft der Mitarbeiter die Rüstcheckliste auf seiner Uhr auf. Per Knopfdruck arbeitet er die einzelnen Schritte ab. Zudem kann er bei problematischen Stellen per Spracheingabe Feedback geben. Ist die Liste abgearbeitet, wird sie automatisch und anonymisiert auf einem Server gespeichert. Dort kann der Rüstprozess mit einem Programm detailliert dargestellt werden und weiter optimiert werden (vgl. Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Siegen 2019, S. 14–15).

Das Unternehmen **Willi Roth GmbH in Marktredwitz** (Bayern) handelt mit Geräten für die Land- und Forstwirtschaft sowie die Anlagenpflege und führt Wartungen als auch Reparaturen an diesen durch. Um einen transparenten Überblick in Echtzeit über ihre Kundenaufträge zu erhalten, hat das Unternehmen die Verwaltung der Aufträge für Kleingerät Reparaturen weitestgehend digitalisiert. Der Prozess kann nun im bereits vorhandenen ERP-System abgewickelt und Informationen zum Status des Auftrags können in Echtzeit abgerufen werden. Ist ein Reparaturauftrag fertig, wird der Kunde darüber sofort per SMS informiert (vgl. Mittelstand 4.0 Kompetenzzentrum Augsburg 2020).



Kontakt

Digital Hub Nordschwarzwald

www.digitalhub-nordschwarzwald.de

Lukas Waidelich

Digital Hub Manager

E-Mail: digitalhub@nordschwarzwald.de



Der Digital Hub Nordschwarzwald ging im Oktober 2018 als einer von zehn regionalen Digital Hubs an den Start. Mit dem Ziel, Baden-Württemberg auch im digitalen Zeitalter als führenden Innovations- und Wirtschaftsstandort zu erhalten, unterstützt das Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau dieses Förderprojekt. Der Digital Hub Nordschwarzwald wird getragen von 11 Konsortialpartnern und steht in der Projekträgerschaft der Wirtschaftsförderung Nordschwarzwald. Mit seinen drei Standorten Pforzheim, Nagold und Horb bietet der Digital Hub passgenaue Informations- und Unterstützungsangebote für kleine und mittelständische Unternehmen sowie für Selbstständige und Start-ups und agiert als Plattform für Erfahrungsaustausch, Wissenstransfer, Beratung und Kollaboration.

Literaturverzeichnis

- Albayrak, C.A.; Gadatsch, A. (2018):** Digitalisierung für kleinere und mittlere Unternehmen (KMU). Anforderungen an das IT-Management. In: Matthias Knoll und Susanne Strahringer (Hg.): IT-GRC-Management - Governance, Risk und Compliance. Grundlagen und Anwendungen, Bd. 53. Wiesbaden: Vieweg (Edition HMD), S. 151–166.
- Bengler, K.; Schmauder, M. (2016):** Digitalisierung. In: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 70 (2), S. 75–76.
- Crosscan (2017):** Success Story Intersport. Digitalisierung mit ESL – es läuft bei Intersport Schrey. Online verfügbar unter https://crosscan.com/fileadmin/Redakteur/PDF/ESL_Crosscan_Success_Story_Intersport.pdf, abgerufen am 21.07.2020.
- Digital Hub Nordschwarzwald (2020):** Kostenfreie Digitalisierungsberatung mit Philipp Bauknecht (medialesson) startet. Online verfügbar unter <https://digitalhub-nordschwarzwald.de/kostenfreie-digitalisierungsberatung-mit-philipp-bauknecht-medialesson-startet/>, abgerufen am 21.07.2020.
- LOHE Digital S GmbH (2020):** Schöner Leben. Wir reinigen Ihr Zuhause. Online verfügbar unter <https://schoener-leben.online/>, abgerufen am 14.07.2020.
- Lohe Gebäudedienste (2020):** Online verfügbar unter <https://www.lohe-gebaeuedienste.de/startseite/>, abgerufen am 14.07.2020.
- Mittelstand 4.0 Kompetenzzentrum Augsburg (2020):** Mit digitalisierten Prozessen die Möglichkeiten des ERP-Systems nutzen. Online verfügbar unter <https://kompetenzzentrum-augsburg-digital.de/digitalisierte-prozesse-erp-system/>, abgerufen am 17.06.2020.
- Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Siegen (2019):** Projektübersicht. Erfolgsgeschichten aus dem digitalen Mittelstand. Online verfügbar unter <https://kompetenzzentrum-siegen.digital/wp-content/uploads/2019/12/Projekte.pdf>, abgerufen am 23.06.2020.
- Raveling, J. (2017):** Digitalisierung im Mittelstand. Ein Praxisbeispiel der Hansa Meyer Global. Wirtschaftsförderung Bremen GmbH. Online verfügbar unter <https://www.wfb-bremen.de/de/page/stories/digitalisierung-industrie40/digitalisierung-mittelstand-praxisbeispiel-hansa-meyer-global>, abgerufen am 25.05.2020.
- Schrey (2020):** INTERSPORT SCHREY. Sportgeschäft in Pforzheim. Online verfügbar unter https://www.intersport.de/haendlersuche/sportgeschaefte-baden-wuerttemberg/75179-pforzheim-intersport-schrey/?buyer=507532&gclid=Cj0KCQjw0rr4BRcTARIsAB0_48MO30v9gtvmTf3gQ86T9Xf_IWtOaZgMPReOrQoTYgCjCeyTTWxcY7QaAg7QEALw_wcB, abgerufen am 21.07.2020.
- TAZZA (2020):** Kaffee Onlineshop und Eventcatering. Online verfügbar unter <https://tazzacoffee.de/>, abgerufen am 14.07.2020.
- Wittpahl, V. (2017):** Digitalisierung. Bildung, Technik, Innovation. Berlin, Heidelberg: Springer.



Dieses Werk der Hochschule Pforzheim ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.