



KOMPETENZZENTRUM  
DIGITALES HANDWERK



© Bundesverband Rollläden + Sonnenschutz e.V.

ERFOLGSGESCHICHTEN AUS DEM HANDWERK #9

# DIGITALISIERUNG IM ROLL- LADEN- UND SONNENSCHUTZ- TECHNIKER-HANDWERK.

Mittelstand-  
Digital 

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

# Typisch, RollLaden.

Ein fiktiver Betrieb, der annähernd die Realität abbildet: Unser Beispielbetrieb „RollLaden GmbH“ ist zwar nicht echt, aber gerade deshalb kann er für viele stehen.

## Traditionsbetrieb in ländlicher Gegend.

Die „RollLaden GmbH“ bietet seit 1967 in der Nähe von Kassel alles rund um den Verkauf und die Montage von Rollläden und Sonnenschutztechnik an – und das schon in der dritten Generation. Insgesamt zehn Mitarbeiter kümmern sich um Beratung, Planung, Herstellung, Einbau, Wartung, Reparatur und den Ersatzteilverkauf. Die Kernkundschaft kommt in erster Linie aus dem privaten Bereich.

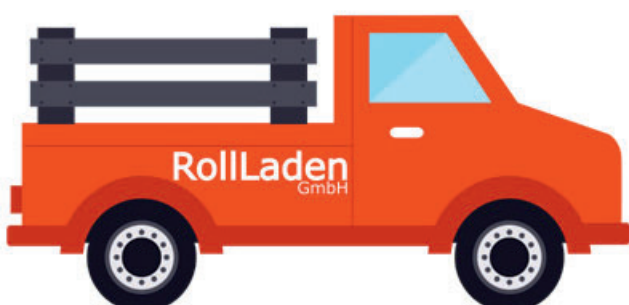


## Erste digitale Schritte.

Buchhaltung, Angebotserstellung und Auftragsabwicklung setzt die RollLaden GmbH über Microsoft Excel um. Zudem kommt eine geläufige Branchensoftwarelösung zum Einsatz. Alle Bankangelegenheiten löst der Betrieb mit einer Banking-Software – Rechnungen werden jedoch vor allem in Papierform erstellt. Die Pflege der Betriebshomepage wird über eine Web-baukastenlösung abgewickelt.

## Klassisch ausgestattet.

Neben einem Fuhrpark mit einem LKW, zwei Transportern und drei Montagefahrzeugen befinden sich auf dem Gelände eine Werkstatt, eine Ausstellungsabteilung und Büros. In der Werkstatt finden sich Werkzeuge zur Verarbeitung von Aluminium, Stahl, Holz, Kunststoffen und Textilien – alles, was man für die Konfektion und Reparatur von Rollläden, Jalousien und Markisen braucht. Für Planung und Verwaltung gibt es in den Büros drei Arbeitsplätze.



# Von der Projektidee zur Umsetzung.

In dieser Broschüre wird der Weg in die Digitalisierung am Beispiel eines klassischen Musterbetriebs aus dem Handwerk aufgezeigt: vom Ist- bis zum Soll-Zustand mit allen Informationen über Prozesse, Anforderungen, IT-Sicherheit und wirtschaftliche Potenziale.

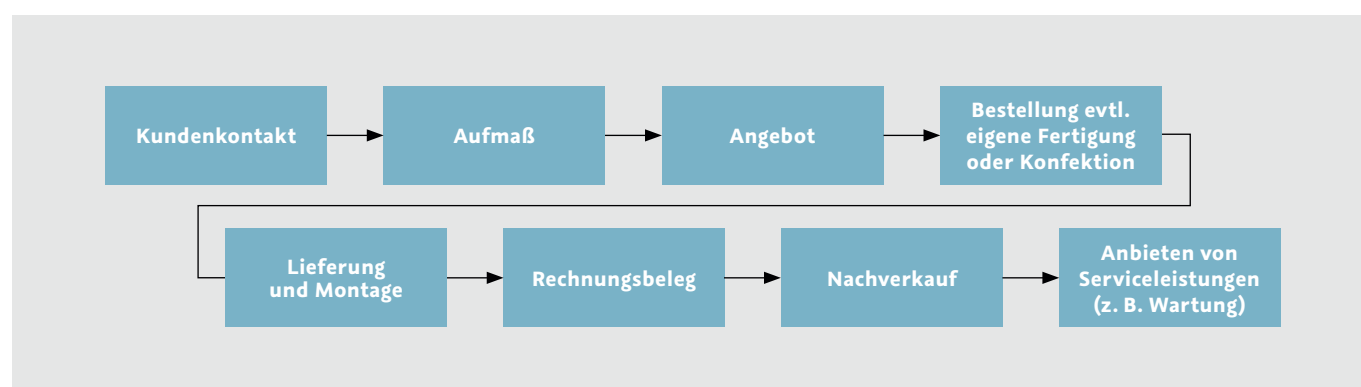
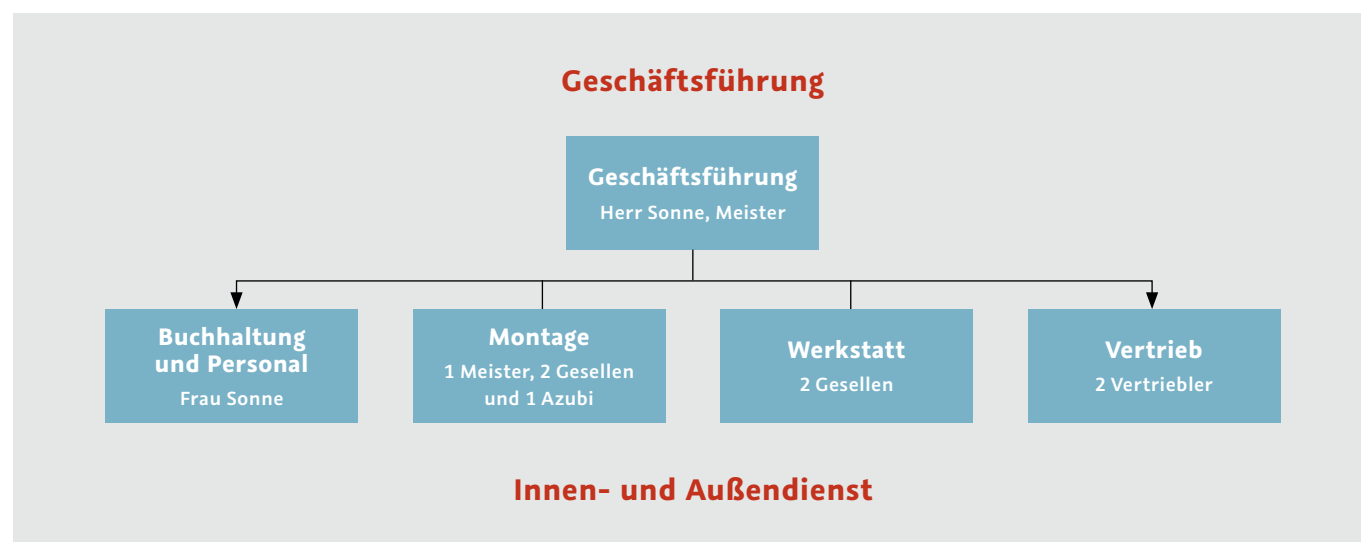
## Experten am Werk.

Für das Projekt kooperierte das Kompetenzzentrum Digitales Handwerk (KDH) mit dem Bundesverband Rollläden + Sonnenschutz e.V.

Große Unterstützung kam von ausgewählten fachlichen Ansprechpartnern aus den fünf themenspezifischen Schaufenstern des KDH sowie zwei Fachbetrieben aus dem Rollläden- und Sonnenschutzgewerk: der Brenig Instandsetzungs GmbH und der Heinrich Kutsch GmbH.

## Wissenschaftliche Begleitung.

Für die Entwicklung des digitalisierten Beispielbetriebs wurden Betriebsprozesse beobachtet und Geschäftsmodelle analysiert, unter Einbezug der Betriebsinfrastruktur sowie der IT-Sicherheit. Als wissenschaftliche Begleitung wurde eine Umfrage zum Thema Digitalisierung bei Fachbetrieben des Gewerks durchgeführt. Die Zusammenarbeit mit dem Bundesverband ermöglichte eine betriebsübergreifende Expertise zu allen vorhandenen Anforderungen an das Gewerk. Die Fachbetriebe trugen zu einer praxisnahen Perspektive auf die Arbeitsergebnisse bei.



# So IST die Lage ...

Ein Blick auf den IST-Zustand der RollLaden GmbH offenbart die Ausgangssituation. So hat das Geschäft lange Zeit gut funktioniert – doch für die Zukunft sind Neuerungen gefragt.

## Die Struktur.

Die RollLaden GmbH hat sich in einer einstufigen Hierarchie organisiert, mit dem Inhaber und Meister Sonne als Leiter an der Spitze. Im Innen- und Außendienst beschäftigt der Betrieb eine Person für die Buchhaltung und das Personalwesen. Darüber hinaus finden sich ein Meister, zwei Gesellen und ein Auszubildender in der Montage wieder. Technik und Vertrieb werden jeweils von zwei Mitarbeitenden bedient.

## Das Angebot.

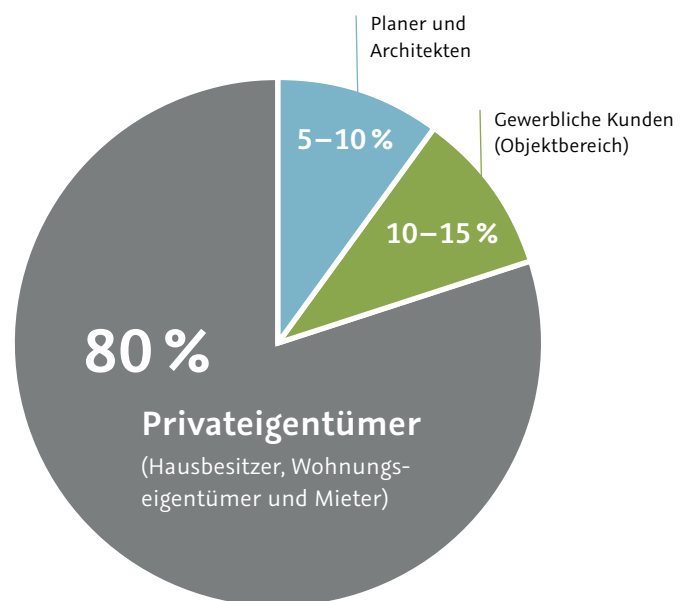
Die RollLaden GmbH hat eine Menge Produkte im Angebot und ist Ansprechpartner für:

- Roll- und Klappläden
- Jalousien
- Markisen
- Fenster
- Terrassendächer
- Verdunkelungen
- Rolltore
- Raffstore
- Roll- und Scherengitter
- Schiebetüren, Hebeschiebetüren, klassische Haustüren
- Lichtleittechnik
- Blendschutz
- Mechanische Sicherungseinrichtungen (Einbruchschutz)
- Antriebe und Steuerungen

## Die Abläufe.

Es gibt keine Dokumentation der innerbetrieblichen Abläufe. Der Kernprozess der Wertschöpfung gestaltet sich initiativ über den Kundenkontakt und das Beratungsgespräch. Diesem folgt die Planung mit der Aufmaßnahme und der Angebotsausstellung. Sofern der Auftrag bestätigt wird, bestellt der Betrieb alle nötigen Bestandteile oder fertigt und konfektioniert diese selbst vor Ort. Die fertigen Teile werden dann zum Kunden ausgeliefert und dort montiert. Im Anschluss folgt die Rechnungslegung und mitunter ein Nachverkauf. Auch Serviceleistung bietet die RollLaden GmbH an: von der Wartung über die Prüfung bis zur Reparatur.

## Die Kundschaftsstruktur.



Sie wollen mehr lesen?  
Hier geht es zur ausführlichen  
Web-Version.

# ... und so SOLL sie sein.

Die RollLaden GmbH ist sich ihrer Herausforderungen bewusst: Es stehen viele Anpassungen bevor, doch sowohl die Mitarbeiter als auch die Geschäftsführung sind bereit.

## Visionen und Ziele.

Spricht man mit dem Betriebseigentümer und der Belegschaft, liegt das Kernziel des Unternehmens darin, zukunftsfähig zu bleiben. Alle wünschen sich den Erhalt des positiven Images, eine zufriedene Kundschaft sowie eine starke Mitarbeiterbindung dank kompetentem und zufriedenen Personal in ausreichender Zahl. Die Belegschaft wünscht sich zudem mehr Freizeit.

## Der Weg in die Zukunft.

Klar ist: Das Geschäftsmodell muss sich sowohl dem aktuellen Kundenportfolio anpassen als auch neue Kundengruppen im Blick haben. Es zeichnet sich ein umfangreicher Adaptionsprozess ab. Die RollLaden GmbH steht neuen Anforderungen, Erwartungen und Ansprüchen an den Betrieb und seine Leistungen gegenüber; Kundschaft wie Produktwelt werden immer komplexer. Die große Herausforderung: ein passgenauer Mittelweg.

## Wünsche für die Zukunft im Überblick.

- Automatisierung
- Adaption fachfremder Methoden/Themen
- Kompetentes, zufriedenes Personal in ausreichender Zahl verfügbar
- Zufriedene Kunden
- Mehr Freizeit für die Belegschaft
- Zukunftsfähigkeit
- Positives Image

## Die drängenden Fragen:

- Wie können Kunden in Zukunft erreicht werden?
- Wie können Kunden gebunden werden?
- Welche Ansprüche haben Kunden in Zukunft?
- Wie geht ein Betrieb mit einer komplexer werdenden Produktwelt um?
- Wie viele Produkte muss und kann man anbieten?

## Mögliche Mittel.

Die RollLaden GmbH ist bereit: für fachfremde Methoden, neue Themen und die (auch technische) Automatisierung von Prozessen.

# Die Abläufe, wie sie sind.

## Ist-Prozessaufnahme.

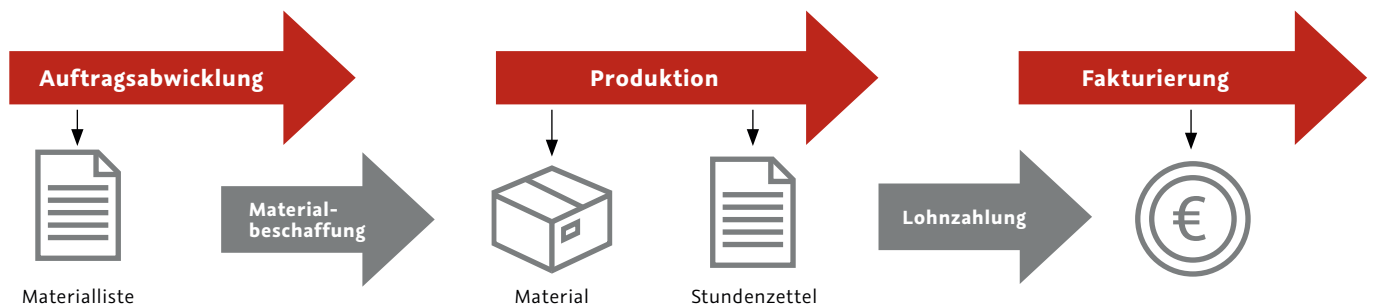
Die Identifikation der Prozesse der RollLaden GmbH erfolgte durch die Aufnahme und Visualisierung bestehender Betriebsabläufe. So sollen folgende Fragen beantwortet werden:

- Welche betrieblichen Abläufe sind vorhanden?
- Wie werden die Prozesse in einzelnen Schritten ausgeführt?
- Wer ist mit welchen Aufgaben betraut und wessen Aufgaben sind von der Arbeit anderer abhängig?

## Kern- und Unterstützungsprozesse.

Kernprozesse stellen alle Verkettungen von Aktivitäten dar, die mit dem Kundenauftrag beginnen, mit der Dienstleistung enden und dem Kunden direkt in Rechnung gestellt werden.

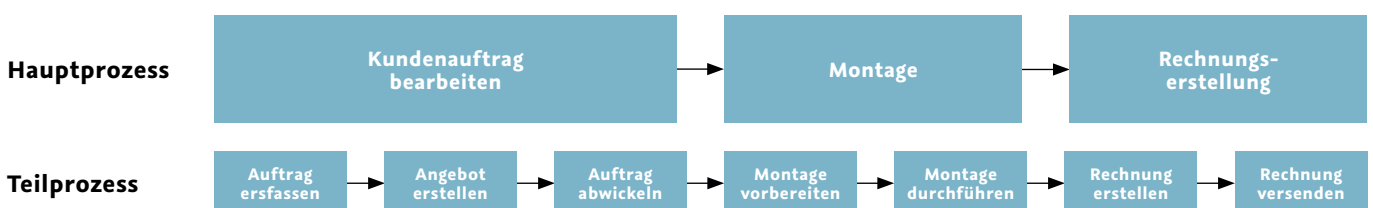
Unterstützungsprozesse beschreiben die betrieblichen Abläufe, die zwingend notwendig sind, um zum Beispiel eine reibungslose Produktion zu gewährleisten.



Die Beschreibung bzw. Visualisierung von Prozessen muss immer wirtschaftlich geschehen. Alle Fragen des Betriebsinhabers sollen durch eine Beschreibung oder ein Diagramm beantwortet werden.



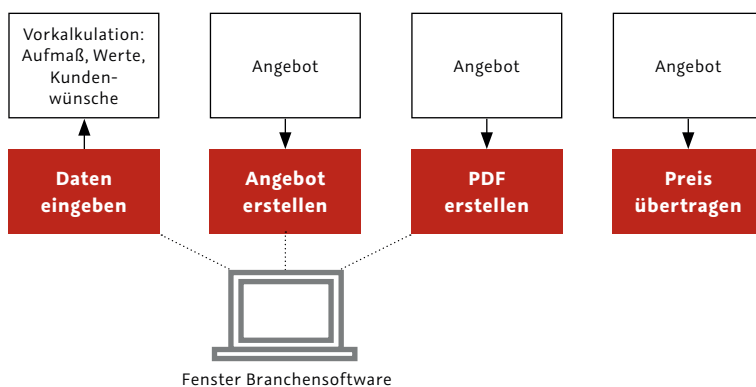
Zu viele Informationen können den Blick auf das Wesentliche verbergen und Schwachstellen verschleiern.



# Vier klassische Schwachstellen.

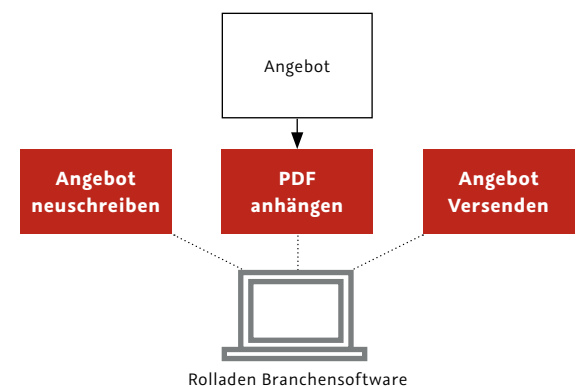
## 1. Medienbrüche.

- Bei Verkaufsgesprächen werden händisch Informationen erfasst, die später auch händisch digitalisiert und in die jeweilige Branchensoftware eingepflegt werden müssen.



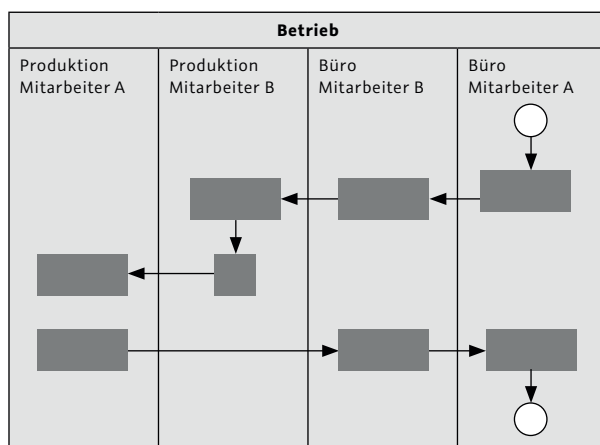
## 2. Doppelerfassung.

- Hiervon spricht man, wenn Daten aufgrund fehlender Schnittstellen zwischen zwei Software-Lösungen hin und her kopiert werden müssen.



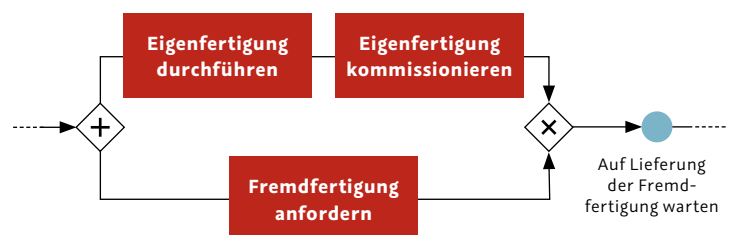
## 3. Mitarbeiterwechsel.

- Bei einzelnen Prozessen erfolgt immer wieder ein unbegründeter Wechsel zwischen verschiedenen Mitarbeitern.



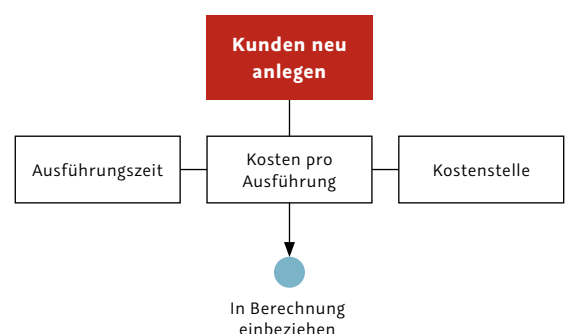
## 4. Warte- und Liegezeiten.

- Nicht richtig attribuierte Leerzeiten der Mitarbeiter können zu unnötigen Produktivitätsverlusten führen.



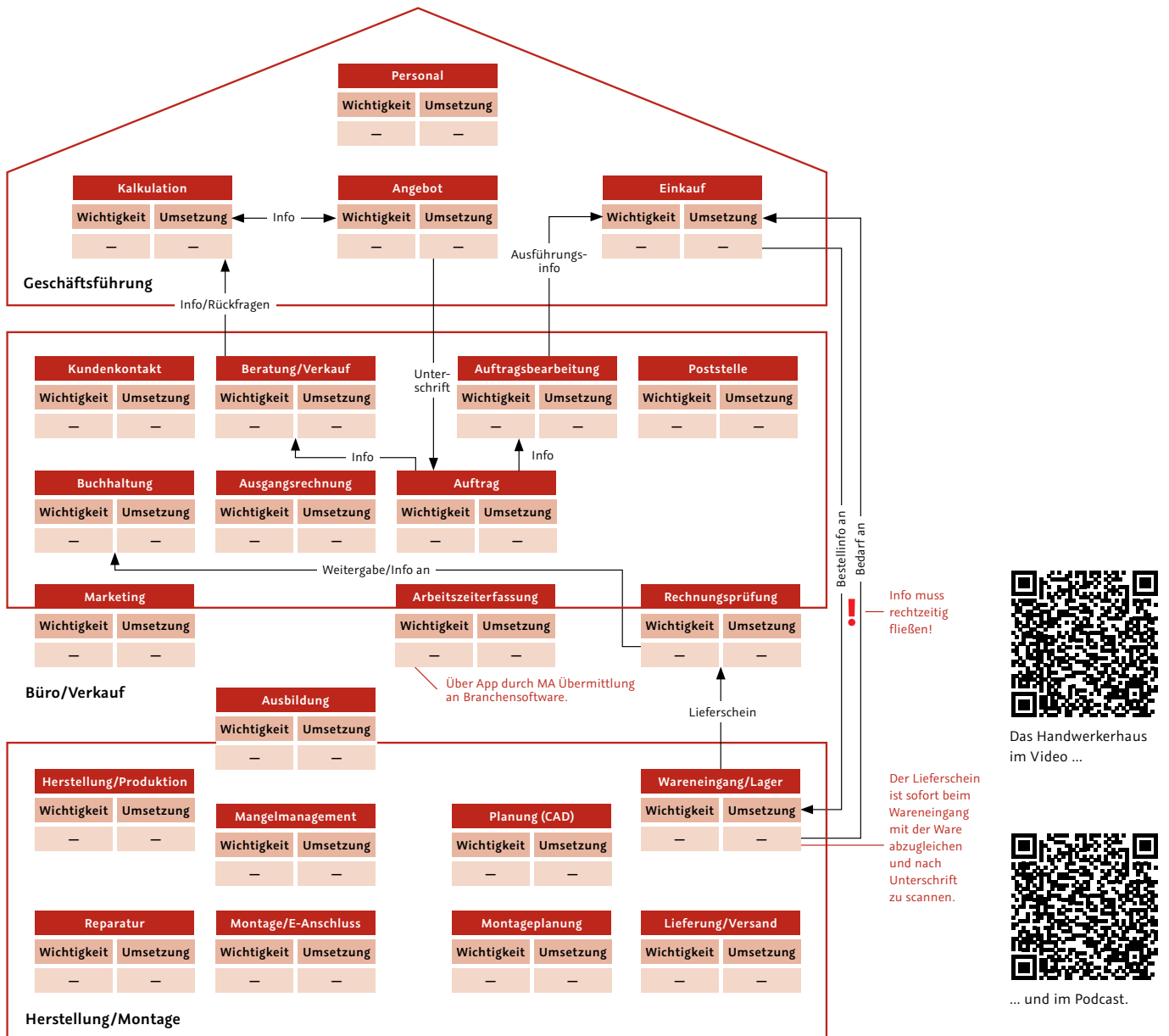
## Und wie sollen neue Prozesse entwickelt werden?

- In die Entwicklung von Soll-Prozessen muss die Erfahrung der täglichen Arbeit einfließen. Jedoch bedarf es auch einer quantitativen Grundlage, damit alte und neue Prozesse miteinander verglichen werden können. Dafür müssen Ist-Prozesse nach ihrer Erfassung mit Kennzahlen bemessen werden. Besonders gut eignen sich hierfür immer entstehende Kosten und Durchlaufzeiten.
- Aus der Strategie eines Betriebes können dann Zielwerte abgeleitet werden, um mögliche optimierte Soll-Prozesse zu bewerten.



# Praktisches Tool auf drei Etagen.

Die Prozesse können auch mit einem im Kompetenzzentrum Digitales Handwerk entwickelten Werkzeug aufgenommen werden: mit dem Handwerkerhaus.



Die Darstellungen der einzelnen Ausführungsschritte können auch als Kommunikationsinstrument für die Mitarbeiter verwendet werden: als visuelle Unterstützung im kompletten Change Prozess.

Das Handwerkerhaus stellt den Betrieb als Gebäude mit drei Stockwerken dar, die je einen Bereich abbilden. Mittels Aufgabenkarten und Frage- sowie Infoblättern werden die Aufgaben im Handwerkerhaus verteilt (IST-Aufnahme), neu angeordnet und gruppiert (SOLL-Aufnahme). Abläufe und Zusammenhänge werden mit Pfeilen oder Wolken eingezeichnet. Die Struktur des Betriebs, die Abläufe, seine wichtigsten Ziele, aber auch

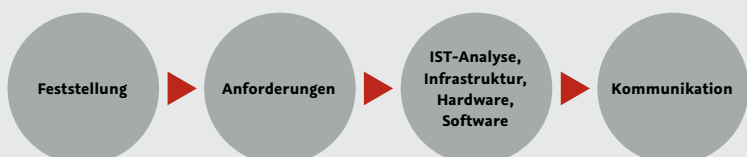
personelle und organisatorische Engpässe lassen sich schnell und übersichtlich erfassen. Die einzelnen Schritte werden jeweils mit Foto dokumentiert. Das Handwerkerhaus hilft, die geplanten Schritte nicht aus den Augen zu verlieren und den eingeschlagenen Weg nicht zu verlassen. Eine Anpassung ist jederzeit möglich, aber auch hier sollte wieder der gesamte Prozess betrachtet werden.



# Die richtige Software.

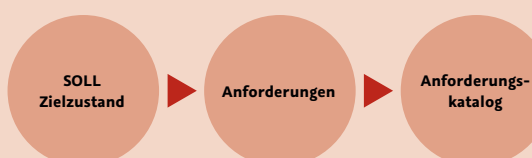
## Die vier Phasen der Softwareeinführung.

### Beschreiben



Die Phasen müssen einzeln durchschritten werden. Je nach Größe und Umfang der Softwarelösung, kann sich dieser Prozess über sechs Monate und mehr erstrecken.

### Festlegen



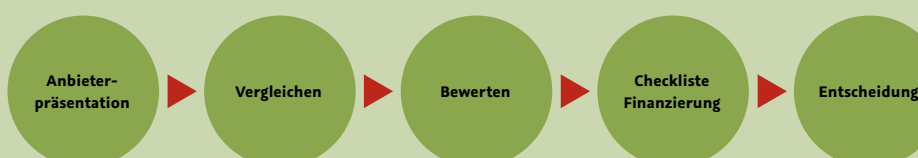
Zum Podcast  
Anforderungskatalog ...

### Suchen & eingrenzen



Der Anforderungskatalog zum  
Download ...

### Bewerten & entscheiden



... und im Video.

## Der Anforderungskatalog.

Für eine erfolgreiche Digitalisierung braucht jeder Betrieb eine flexible und erweiterbare Softwarelösung. Der Anforderungskatalog für Softwarelösungen hilft, sie zu bekommen. Zum Ausfüllen des Katalogs können die Ergebnisse der Prozess-IST-Aufnahme und der Schwachstellenanalyse herangezogen und strukturiert eingetragen werden. Nur wenn ein Anbieter die Anforderungen kennt und weiß, welche Aufgaben die Software übernehmen soll, kann dies in einem effizienten Gesamtpaket umgesetzt werden.

## Übersichtlich und zielführend.

Hier können wichtige Meilensteine und die dafür avisierten Zeitpunkte definiert werden; ebenso werden die Ausgangssituation, die Ziele und die erwarteten Leistungen dargestellt. So lernen Softwarehäuser den Handwerksbetrieb kennen und können in ihrem Angebot einen vergleichbaren Leistungsumfang abbilden.

# Auf die IT-Sicherheit kommt es an.

Je mehr Prozesse digitalisiert werden, desto wichtiger wird ein passendes Informationssicherheitskonzept. Daten und IT-Systeme müssen verstärkt geschützt werden.



## Kein Risiko für die Daten.

Die fortschreitende Digitalisierung bei der RollLaden GmbH und die gestiegenen Herausforderungen zur Einhaltung des Datenschutzes erfordern die Entwicklung und Umsetzung eines Informationssicherheitskonzeptes zum Schutz der Daten und IT-Systeme. Ziel ist dabei immer, die Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und die Integrität der Daten zu gewährleisten.

## Unterstützung holen.

Informationssicherheit ist komplex und erfordert umfangreiches Know-how von allen beteiligten Personen. Daher ist die RollLaden GmbH hier auf fachkompetente Hilfe angewiesen: Der IT-Sicherheitsberater sollte über eine Personenzertifizierung vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zum IT-Grundschutz-Berater oder eine vergleichbare Qualifikation verfügen. Entsprechende Kompetenzen werden auch vom IT-Dienstleister erwartet. Die Mindestqualifizierung ist der IT-Grundschutz-Praktiker vom BSI.

## Auf der Höhe der Zeit bleiben.

Für die Schaffung von Informationssicherheit bei der RollLaden GmbH sollten die aktuellen Versionen folgender Dokumente als Basis dienen: das IT-Grundschutz-Kompendium, die Umsetzungshinweise zum IT-Grundschutz-Kompendium und das IT-Grundschutz-Profil für Handwerksbetriebe. Diese lassen sich auf den Webseiten des BSI finden und herunterladen. Aufgrund der sich ständig ändernden Gefahrenlage und deren Neubewertung müssen das Sicherheitskonzept und die getroffenen Maßnahmen der RollLaden GmbH zyklisch neu überdacht, angepasst und überprüft werden. Bei der RollLaden GmbH sollte alle 2–3 Jahre eine Revision erfolgen.



IT-Grundschutz-Kompendium



Umsetzungshinweise zum IT-Grundschutz-Kompendium



IT-Grundschutz-Profil für Handwerksbetriebe

# Die Vorgehensweise im Überblick.



## Acht Schritte zur Informationssicherheit.

1. Bestandsaufnahme
  - a. Notwendige Firmeninfos
  - b. Besonders sensible Daten ermitteln („Kronjuwelen“)
2. Vorabanalyse durch Online-Check
3. Ermittlung der BSI-IT-Grundschatz-Bausteine
4. Ermittlung und Erstellung erforderlicher Dokumente und Dokumentationen
5. Entwicklung und Umsetzung einer sicheren Netzwerkarchitektur
6. Umsetzung und Bearbeitung der einzelnen Bausteine
7. Überprüfung der Informationssicherheit (opt. Zertifizierung)
8. Wiederholung nach 2–3 Jahren

## Maßgeschneiderte Lösung.

Die IT-Sicherheit ist ein riesiges Thema, deswegen verschaffen wir hier nur über die konkrete Vorgehensweise für die RollLaden GmbH einen Überblick. Detaillierte Informationen finden Sie in den bereits erwähnten BSI-Dokumenten IT-Grundschatz-Kompodium, Umsetzungshinweise IT-Grundschatz-Kompodium, IT-Grundschatzprofil für Handwerksbetrieben und und in der ausführlichen Internetversion der KDH-Dokumentation zur Digitalisierung im Rollladen- und Sonnenschutztechniker-Handwerk.



Der Weg im Überblick

# Potenziale fürs Geschäft.

Digital ist heute – die Zukunft ist vernetzt, individuell, mobil und nachhaltig. Dieser Satz fasst die Trends der technologischen und gesellschaftlichen Entwicklung zusammen. Ganz wichtig: Diese Begriffe stehen nicht mehr alleine, sondern sind als ganzheitliches System zu verstehen. Denn wie Aristoteles schon feststellte, ist das Ganze oft mehr als die Summe seiner Teile.

## Intelligente Technologien.

Dass sich der Status quo wandelt, ist nicht neu. Neu ist das Tempo der Veränderung durch neue Technologie und ein sich wandelndes Umfeld. Die Basis von künftigen Angeboten wird die Vernetzung von Technologien sein. Bereits etablierte Lösungen der Gebäudeautomatisierung über vernetzte Geräte werden in Zukunft ergänzt um intelligente Technologien (IoT), die den Großteil unserer Umwelt erfassen, analysieren und steuern können.

## Fortschritt und Nachhaltigkeit.

Dank etablierter Technik wie der additiven Fertigung steigt außerdem die Anpassbarkeit von Angeboten an die Wünsche der Kunden. Mobile Geräte wie Smartphones werden nicht nur bei Jüngeren die Schaltzentrale des Lebens sein. Der Wunsch, die Dinge orts- und zeitunabhängig auf einem Gerät erledigen zu können, wird zur Normalität. Das Ganze wird begleitet vom zunehmenden Bewusstsein und der steigenden Bereitschaft, persönlich einen Betrag zu einer nachhaltigen Lebensweise zu leisten.



# Worauf es in Zukunft ankommt.

**1**

## Werden Sie Kundenverstehender

- Gewerk-übergreifenden Lösungen gehört die Zukunft. Kunden erwarten einen Ansprechpartner für alles – und das bereits in der Beratungsphase. Zeigen Sie Ihren Kunden die Summe der technischen Möglichkeiten in realen und digitalen Demonstrationsräumen.

**2**

## Individualität und Nachhaltigkeit.

- Entwickeln Sie Nachrüstangebote, welche die individuellen Wohnsituationen der Kunden verbessern, einen Austausch ersparen und damit Ressourcen schonen.

**3**

## Lösungsanbietern gehört die Zukunft

- Als Experte kennen Sie Ihre Kunden und wissen, welche Potenziale das Angebot Ihrer Zulieferer hat. Nutzen Sie die Möglichkeiten neuer Technologien, um Steigerungen in Komfort und Nutzen anzubieten, die auf dem Markt bisher nicht verfügbar waren. Vernetzen Sie sich mit starken Partnern in der Branche.

# Geschäftsmodell erweitern.

Von den auf der vorigen Seite beschriebenen neuen Potenzialen für den Betrieb schauen wir uns den Punkt „Individualität mit Nachhaltigkeit“ näher an. Das erweiterte Geschäftsmodell ergänzt hier das vorhandene Angebot um Nachrüstlösungen für Rollläden und Markisen. Der Kerngedanke: die Bestandstechnik der Kunden fit für die Zukunft machen.

## Kunden digital erreichen.

Im Mittelpunkt steht dabei der neue Kundennutzen mit dem Slogan „**KOMFORT UND SICHERHEIT EINFACH NACH-RÜSTEN**“. Hauptzielgruppe dieses Angebots sind vor allem preissensitive Kunden mit dem Wunsch nach mehr Komfort und Sicherheit. Sie sollen hauptsächlich digital erreicht werden, um von den neuen Nachrüstlösungen zu erfahren: über eine Produkt-Homepage und verschiedene Social-Media-Kanäle. Es wird immer wichtiger, Kundenbeziehungen online per Webseite und innerhalb verschiedener digitaler Communities zu pflegen.

## Fähigkeiten ausbauen.

Neue Erlöse entstehen nicht nur durch den Verkauf und Einbau von Nachrüstlösungen sondern auch durch die Einbindung in Smart-Home-Landschaften, was eine Gewerk-übergreifende Koordination erforderlich macht. Um all das leisten zu können, müssen neue Fähigkeiten in der Produktentwicklung und der Anpassung von Nachrüstlösungen aufgebaut werden. Unerlässlich: die Zusammenarbeit mit Herstellern aus dem Automations- und Smart-Home-Segment sowie Dienstleistern für die Entwicklung elektronischer Komponenten.

## Kosten kalkulieren.

Zuletzt bilden die Aufwendungen für die Anpassung und Weiterentwicklung von Nachrüstlösungen einen neuen Kostenfaktor. Dem Kunden soll das Angebot auch physisch in einem Showroom gezeigt werden. Ziel ist es zu vermitteln, dass es sich um eine smarte Nachrüstlösung aus einer Hand handelt, die Komfort und Sicherheit ermöglicht. In bestimmtem Umfang kann sie sogar durch Automatisierung die Energieeffizienz vorhandener Lösungen und Produkte steigern.

# Mit moderaten Anpassungen zum Erfolg.



## Die wichtigsten Neuerungen im RollLaden-Geschäftsmodell im Überblick.

1. Neues Kundenangebot: „Komfort und Sicherheit einfach nachrüsten“

2. Neue Kundensegmente: Preissensitive Kunden mit dem Wunsch nach Komfort und Sicherheit

3. Neue Kundenbeziehungen: Online-Kontakt per Webseite und Community (z. B. Facebook)

4. Neue Kundenkanäle: Produkt-Homepage und Social Media für Nachrüstlösungen

5. Neue Erlöse: Verkauf und Einbau von Nachrüstlösungen sowie Einbindung in Smart-Home-Landschaften

6. Neue Aktivitäten: Produktentwicklung und Anpassung von Nachrüstlösungen

7. Neue Ressourcen: Ausstellungsräume für die Präsentation für die Kundenkommunikation nutzen

8. Neue Partner: Hersteller aus dem Automations- und Smart-Home-Segment sowie Dienstleister und Entwickler elektronischer Komponenten

9. Neue Kosten: Gewerke übergreifender Showroom für Nachrüstlösungen und Aufwand für Anpassung und Weiterentwicklung von Nachrüstlösungen

# Das ergänzte Geschäftsmodell der Rollladen GmbH.

Schlüsselpartnerschaften	Schlüsselaktivitäten	Kundennutzen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hersteller von Sonnenschutz</li> <li>• Hersteller von Terrassendächern und Wintergärten</li> <li>• Hersteller von Rollläden</li> <li>• Hersteller von Toren und Türen</li> <li>• Hersteller von Antrieben für Tore, Rollläden etc.</li> <li>• Hersteller aus dem Automations- und Smart-Home-Segment</li> <li>• Dienstleister und Entwickler für elektronische Komponenten</li> <li>• Dachdecker-, Fensterbauer, Metall- und Elektrogewerke</li> </ul>	<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">Schlüsselressourcen</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratung, Planung, Konstruktion, Einbau von Fenstern, Rollläden und Markisen</li> <li>• Prüfung, Instandhaltung und Reparatur von Rollläden und Fenstern</li> <li>• Beratung, Planung, Konstruktion, Bau von Terrassendächern</li> <li>• <b>Produktionsentwicklung und Anpassung von Nachrüstlösungen</b></li> <li>• Maschinen für den Metall- und Holzbau, Spezialmaschinen</li> <li>• Montagefahrzeuge</li> <li>• Werkstatt, Betriebsgebäude</li> <li>• Ausgebildete Rollladen- und Sonnenschutzmechatroniker mit informationstechnischen Know-how</li> <li>• Rollladen- und Sonnenschutztechniker-Meister</li> <li>• <b>Betriebswirtschaftliche Zusatzqualifikationen</b></li> <li>• <b>Ausstellungsräume für Gewerübergreifende Präsentation</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draußen wohnen, Urlaub zu Hause: Terrassendächer und Markisen vom Fachbetrieb</li> <li>• Sicher wohnen: über einbruchshemmende Fenster, Türen und Rollläden</li> <li>• Energie sparen leicht gemacht: energetische Optimierung mit Fenstern, Türen und Rollläden</li> <li>• Licht unter dem Dach: mit Schrägfenstern</li> <li>• Arbeitsstättenverordnung einhalten: mit effektivem Blendschutz</li> <li>• Instandsetzung im laufenden Geschäftsbetrieb</li> <li>• Lebensdauer verlängern: mit kontinuierlicher Wartung</li> <li>• <b>Komfort und Sicherheit einfach nachrüsten: mit smarten Nachrüstlösungen</b></li> </ul>



## Kundenbeziehungen

- Persönliche Unterstützung und spezielle Hilfe beim Kunden vor Ort
- Persönliche Unterstützung im Ausstellungsraum
- Persönlicher Kontakt per Telefon
- Online-Kontakt per Webseite und Social Media

## Zielgruppen

- Hausbesitzer, Wohnungseigentümer und Mieter (jetzt 70 %):
  - Kunden, die neue und hochwertige Fenster, Markisen und Rollläden wollen (Renovierung und Neubau)
  - Kunden mit akuten oder demnächst akuten Problemen
  - Preissensitive Kunden mit dem Wunsch nach Komfort und Sicherheit
- Gewerbliche Kunden (jetzt 20 %):
  - Kunden mit Wartungs- und Instandhaltungsbedarf oder akuten Problemen bei Fenstern und Sonnenschutz
  - Preissensitive Kunden mit dem Wunsch nach automatisierten Lösungen
- Planer und Architekten (jetzt 10 %)

## Kostenstruktur

- Fuhrpark
- Personalkosten
- Maschinenpark
- Rohstoffe
- Fertigung
- Betriebskosten
- Fertigteile
- Gewerke übergreifender Nachrüst-Showroom
- Aufwand für Anpassung und Weiterentwicklung für Nachrüstlösungen

## Vertriebskanäle

- Empfehlungen durch Dritte
- Öffentliche Ausschreibungen
- Wochenblattanzeigen
- Mailings
- Direktmarketing
- Betriebs-Homepage
- Social Media
- Produkt-Homepage und Social Media für Nachrüstungen

## Erlösquellen

- Reparatur von Fenstern und Rollläden
- Verkauf und Einbau von Fenstern, Marquisen und Rollläden
- Instandhaltung und Wartung von Fenstern, Marquisen und Rollläden
- Verkauf und Bau von Terrassendächern
- Verkauf und Einbau von Nachrüstlösungen sowie Einbindung von Smart-Home-Landschaften

# Updates für Hard- und Software.

Mit der Einführung einer neuen Softwarelösung und wegen der Anforderungen aus dem Informationssicherheitskonzept muss die RollLaden-GmbH die bestehende IT-Ausstattung prüfen und teilweise austauschen und aktualisieren.

## Neues Betriebssystem.

Das vorhandene Betriebssystem Windows 7 wird aus IT-Sicherheitsgründen umgehend in ein neueres Betriebssystem umgestellt. Die Wahl fällt auf die derzeit aktuelle Version von Windows 10. Das vorhandene Office-Paket wird beibehalten, mittelfristig sollte aber auch hier eine Aktualisierung im Blick bleiben.

## Digitale Zeiterfassung.

Die Mitarbeiter im Außendienst erhalten Mobiltelefone mit entsprechender App zur projektbezogenen Zeiterfassung; im Betrieb selbst wird an zwei Stellen ein Zeiterfassungsterminal installiert. Terminals und App sind im Warenwirtschaftssystem integriert.

## Cloud- oder On-Premises-Lösung?

Die vorhandenen Arbeitsplätze werden mit neuen PCs, jeweils zwei Bildschirmen und einem Dokumentenscanner ausgestattet. Die vorhandenen Spezialsoftwarelösungen werden teilweise beibehalten. Allerdings soll nach einer neuen Lösung mit gemeinsamer Datenbasis gesucht werden, mit der das angepasste Geschäftsmodell abgebildet werden kann. Zur Auswahl stehen diverse Cloud- und auch On-Premises-Lösungen. Danach muss die vorhandene Serverlandschaft überarbeitet und angepasst werden.



# Das Kompetenzzentrum Digitales Handwerk.

Mit über einer Million Betrieben ist das Handwerk zentraler Teil der deutschen Wirtschaft. Das Kompetenzzentrum bietet Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispiele sowie Netzwerke zum Erfahrungsaustausch.

## Wir helfen Ihnen bei der Digitalisierung.

Das Kompetenzzentrum Digitales Handwerk bietet für jeden Handwerksbetrieb praktische Informations-, Qualifikations- und Unterstützungsangebote:

- Broschüren, Checklisten, Online-Ratgeber
- Demonstration digitaler Anwendungen
- Workshops und Fachveranstaltungen
- Webinare und Präsenzs Schulungen
- Entwicklung von praxisnahen Implementierungsstrategien
- Betriebsübergreifender Erfahrungsaustausch
- Begleitung bei der Umsetzung von digitalen Projekten

Das Kompetenzzentrum stellt sein Expertenwissen in einem kostenfreien und anbieterneutralen Angebot deutschlandweit zur Verfügung. Es führt Schulungen durch, informiert und sensibilisiert die Betriebe bezüglich der Einsatzmöglichkeiten digitaler Technologien und gibt Hilfestellungen zur praktischen Umsetzung. Informationen über das gesamte Angebot finden Handwerksbetriebe auf: [www.handwerkdigital.de](http://www.handwerkdigital.de)



**Kostenfreie  
und anbieter-  
neutrale  
Angebote**

## Eine Förderinitiative des BMWi.

Das Kompetenzzentrum Digitales Handwerk gehört zu Mittelstand-Digital. Mit Mittelstand-Digital unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk.

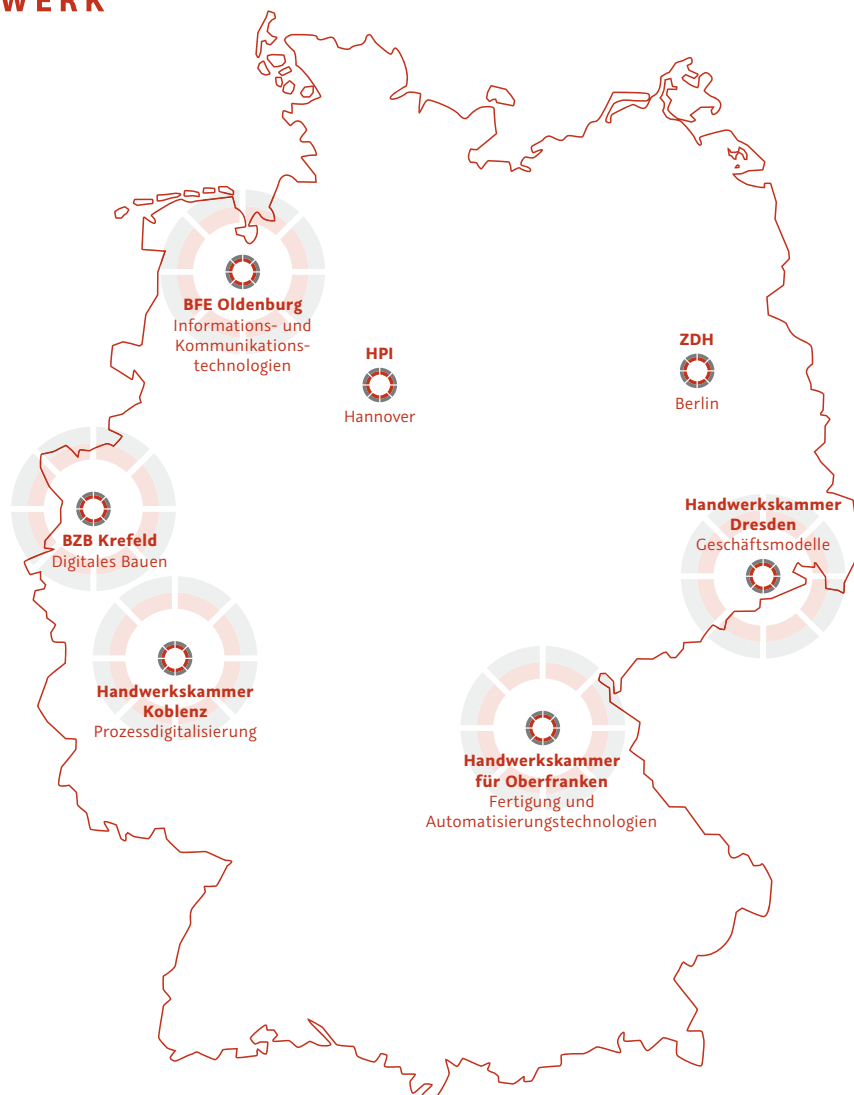
### Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)



Wo Sie auch sind,  
wir sind ganz  
in der Nähe.



## IMPRESSUM.

### Herausgeber

Kompetenzzentrum Digitales Handwerk

### Autoren

Werner Schmit, Alexander Hanatschek,  
Tino Barnickel, Steffen Gießmann,  
Hermann Pook, Walter Pirk,  
Dr. Martina Schneller,  
Dr. Linda Meyer-Veltrup,  
Rainer Holtz

### Gestaltung

MÜLLER MÖLLER BRUSS  
Werbeagentur GmbH

Zentralverband des Deutschen  
Handwerks e. V. (ZDH)  
Mohrenstraße 20/21  
10117 Berlin

### Redaktion

Stephan Blank (ZDH),  
Juliane Haase (ZDH)

**DAS HANDWERK**  
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.

### Folgen Sie uns

 [handwerkdigital.de](http://handwerkdigital.de)

 [handwerkdigital](https://www.facebook.com/handwerkdigital)

 [HaWe\\_Digital](https://twitter.com/HaWe_Digital)

 [Kompetenzzentrum  
Digitales Handwerk](https://www.youtube.com/Kompetenzzentrum_Digitales_Handwerk)

 [digitales\\_handwerk](https://www.instagram.com/digitales_handwerk)

### Hinweis:

Für eine bessere Lesbarkeit wird in diesem Medium das generische Maskulinum für Wörter wie Teilnehmer, Mitarbeiter, Unternehmer etc. verwendet. Selbstverständlich sind immer Menschen aller Geschlechtsidentitäten gemeint.