

# Presseinformation

## Roboter, Drohnen, smarte Software: Das Handwerk wird digitaler

- [Neue Studie von Bitkom und Zentralverband des Deutschen Handwerks](#)
- [Zwei Drittel der Handwerksunternehmen nutzen digitale Technologien und Anwendungen](#)
- [Corona-Effekt: Starker Schub bei Plattformnutzung und Social Media](#)

Das Handwerk in Deutschland wird digitaler. Schon zwei Drittel (68 Prozent) aller Handwerksbetriebe in Deutschland nutzen digitale Technologien und Anwendungen. Vor zwei Jahren waren es mit 53 Prozent noch deutlich weniger, 2017 waren es sogar nur 45 Prozent. Bei mehr als der Hälfte der Handwerksbetriebe (56 Prozent) hat die Digitalisierung insbesondere durch die Corona-Pandemie an Bedeutung gewonnen. Und 55 Prozent der Handwerkerinnen und Handwerker sagen mittlerweile: Die Digitalisierung sichert die Existenz unseres Betriebes. Das sind die Ergebnisse einer aktuellen repräsentativen Befragung unter 503 Handwerksbetrieben in Deutschland, die im Auftrag des Digitalverbands Bitkom und des Zentralverbandes des Deutschen Handwerks (ZDH) durchgeführt wurde.

Demnach nutzen aktuell 45 Prozent der Handwerksunternehmen Cloud Computing. Jedes Siebte (15 Prozent) hat Trackingsysteme im Einsatz, mit denen sich Maschinen und Betriebsmittel nachverfolgen lassen. Ebenso viele (14 Prozent) verwenden vorausschauende Wartung, bei der mit Sensoren und Datenanalyse drohende Ausfälle von Anlagen frühzeitig erkannt werden und 11 Prozent smarte Software, die zum Beispiel Arbeitszeiten automatisch nach Projektstatus einteilt. 3D-Technologie ist bei jedem zehnten Handwerksunternehmen im Einsatz (10 Prozent) und Drohnen bereits bei 8 Prozent – die unbemannten kleinen Fluggeräte sind insbesondere für das Bauhauptgewerbe interessant. 7 Prozent vernetzen Geräte oder Anlagen über das Internet der Dinge, das so genannte Internet of Things (IoT). Roboter (6 Prozent), Virtual oder Augmented Reality (3 Prozent) sind kaum verbreitet, Künstliche Intelligenz spielt im Handwerk derzeit noch so gut wie keine Rolle (1 Prozent). ZDH-Geschäftsführer Karl-Sebastian Schulte: „Die zu beobachtende Entwicklung stimmt uns positiv. Bereits gut zwei Drittel der Handwerksbetriebe nutzen digitale Technologien. Die Umfrageergebnisse zeigen deutlich, dass der Einsatz in den vergangenen zwei Jahren enorm gestiegen ist.“ Bitkom-Geschäftsleiter Niklas Veltkamp ergänzt: „Die Digitalisierung ist im Handwerk in den vergangenen zwei Jahren deutlich vorangeschritten. Auch in Zeiten voller Auftragsbücher können digitale Tools und Anwendungen kleine wie große Unternehmen effektiv unterstützen und sie für die Zukunft stark machen.“

Berlin,  
1. Juli 2022

Bitkom e.V.

**Nina Paulsen**  
Pressesprecherin  
T +49 30 27576-168  
n.paulsen@bitkom.org

**Klaas Moltrecht**  
Referent Prop Tech &  
Immobilienwirtschaft  
T +49 30 27576-182  
k.moltrecht@bitkom.org

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin

Präsident  
Achim Berg

Hauptgeschäftsführer  
Dr. Bernhard Rohleder

Die Nutzung digitaler Technologien und Anwendungen zahlt sich dabei direkt auf die tägliche Arbeit der Handwerksbetriebe aus: 83 Prozent sehen als größten Vorteil Zeitersparnis, 78 Prozent eine optimierte Lagerung und Logistik und 73 Prozent eine flexiblere Arbeitsorganisation. Eine höhere Sichtbarkeit bei der Kundschaft (71 Prozent) sowie körperliche Entlastung (60 Prozent) spielen ebenfalls eine große Rolle.

#### **4 von 10 Handwerksbetrieben nutzen Social Media**

Einen starken Schub hat es im Handwerk auch bei der Nutzung digitaler Plattformen gegeben. 4 von 10 Betrieben machen in sozialen Medien auf sich aufmerksam (2020: 30 Prozent), wobei kleine Betriebe mit weniger als 5 Mitarbeitenden für Facebook, Instagram, LinkedIn und Co. offenbar deutlich weniger Ressourcen aufbringen können (29 Prozent) als größere Betriebe ab 5 Mitarbeitenden (57 Prozent). Mehr als ein Viertel (27 Prozent) hat einen Eintrag auf einer Bewertungsplattform wie Yelp (2020: 23 Prozent) und 22 Prozent nutzen Online-Plattformen für Aufträge und Termine wie MyHammer oder Treatwell (2020: 14 Prozent). „Plattformen und insbesondere soziale Medien gehören für viele Menschen in Deutschland zum Leben dazu. Sie machen es potenziellen Kundinnen und Kunden besonders einfach, sich zu informieren oder Termine zu buchen. Um ihre Zielgruppe anzusprechen, sollten Handwerksunternehmen prüfen, auf welchen digitalen Plattformen es sich für sie lohnt, aktiv sein“, sagt Bitkom-Geschäftsleiter Niklas Veltkamp. Fast alle Handwerkerinnen und Handwerker (97 Prozent) verfügen jedoch über eine eigene Website, 76 Prozent haben einen Eintrag in Online-Verzeichnissen wie gelbeseiten.de, und 23 Prozent schalten Werbeanzeigen im Netz. Ebenfalls mehr als jeder vierte Betrieb (22 Prozent) setzt auf Marketing via E-Mail oder Newsletter.

#### **Onlinekommunikation gewinnt auch im Handwerk deutlich an Bedeutung**

Ob für Aufträge, Terminabsprachen oder den fachlichen Austausch: In der Pandemie sind digitale Tools und Lösungen für die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden oder Geschäftspartnern insgesamt deutlich wichtiger geworden. In der internen wie externen Kommunikation ist die Nutzung von Videokonferenzen etwa über Zoom, Skype oder GoToMeeting im Vergleich zu 2020 am stärksten gewachsen: intern von 5 Prozent auf 29 Prozent und von 11 Prozent auf 42 Prozent bei der externen Kommunikation. Jeder fünfte Handwerksbetrieb (20 Prozent) setzt intern bereits auf Kollaborationstools wie MS Teams oder Slack, 18 Prozent kommunizieren auch extern darüber. Messenger-Dienste wie WhatsApp, Signal oder Telegram werden mittlerweile von den allermeisten Handwerkerinnen und Handwerkern für die interne (91 Prozent) Kommunikation genutzt – fast zwei Drittel (63 Prozent) tauschen sich auch extern beruflich darüber aus.

Gleichwohl haben die digitalen Tools auch die Beziehungen zu den Kundinnen und Kunden verändert – nicht immer zum Positiven. 97 Prozent der Handwerkerinnen und Handwerker stimmen der Aussage zu, Kundinnen und Kunden würden durch die Digitalisierung eine schnelle Rückmeldung erwarten. 82 Prozent erleben, dass die Kundschaft eine schnelle Lieferung erwartet und 81 Prozent, dass zugleich individuellere Angebote gewünscht sind. Drei Viertel der Handwerksbetriebe stellen auch fest: Kundinnen und Kunden erwarten ständige Erreichbarkeit 24/7 auf allen Kanälen. Neben dem Alltagsgeschäft auf diese veränderten Kundenbedürfnisse und Entwicklungen entsprechend zu reagieren, stellt

Handwerksbetriebe vor neue Herausforderungen. Die Digitalisierung ist hierbei Ursache und Lösung zugleich. „Ein Grund mehr, sich aktiv mit dem Thema und dessen Einsatzmöglichkeiten im eigenen Betrieb auseinander zu setzen.“, sagt ZDH-Geschäftsführer Karl-Sebastian Schulte.

### **Drei Viertel sehen Digitalisierung als Chance**

Insgesamt zeigt sich die überwiegende Mehrheit der Handwerksbetriebe der Digitalisierung gegenüber aufgeschlossen (83 Prozent). 77 Prozent sehen in ihr eine konkrete Chance für den eigenen Betrieb, 8 Prozent halten die Digitalisierung jedoch auch für ein Risiko. Noch 14 Prozent der Handwerksbetriebe in Deutschland sagen: Die Digitalisierung hat keinen Einfluss auf unseren Betrieb. ZDH-Geschäftsführer Karl-Sebastian Schulte sagt hierzu: „Die Potenziale, die sich für Betriebe durch die Digitalisierung erschließen, sind vielfältig. Eine große Mehrheit unserer Betriebe hat bereits erkannt, dass die Chancen der Digitalisierung überwiegen und zur Sicherung der Existenz und Zukunftsfähigkeit beitragen. Das Mittelstand-Digital Zentrum Handwerk hat in den vergangenen Jahren dazu beigetragen, dass sich Handwerksbetriebe mit dem Thema auseinandersetzen. Es unterstützt besonders kleine Handwerksbetriebe bei der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen.“

Dabei zeigen sich die Betriebe auch selbstkritisch und geben sich auf einer Schulnoten-Skala für den Stand der eigenen Digitalisierung ein „befriedigend“ (3,1). Am besten schätzen sich größere Unternehmen mit 50 und mehr Beschäftigten ein, die sich im Schnitt mit 2,7 beurteilen. Sehr kleine Betriebe mit bis zu vier Beschäftigten geben sich dagegen eine 3,2 als Digitalisierungs-Note. Insgesamt nur jeder fünfte Handwerksbetrieb (20 Prozent) sagt, die Digitalisierung habe Einfluss auf das eigene Geschäftsmodell. 30 Prozent bieten aufgrund der Digitalisierung mittlerweile neue Produkte und Dienstleistungen an.

### **IT-Sicherheit ist für zwei Drittel der Betriebe wichtig**

Die größten Hürden beim Einsatz neuer Technologien sind nach Ansicht der Betriebe hohe Investitionskosten (71 Prozent), die Sorge um IT-Sicherheit (65 Prozent) sowie hohe Anforderungen an den Datenschutz (62 Prozent). Dahinter folgen eine unzureichende Internetversorgung (61 Prozent) und die Sorge um den Verlust von Datenhoheit (59 Prozent). Gleichwohl betonen 67 Prozent, das Thema IT-Sicherheit habe in ihrem Betrieb einen großen Stellenwert. Lediglich 15 Prozent sorgen sich vor dem Hintergrund des russischen Angriffskrieges auf die Ukraine vor Hackerangriffen auf ihren Betrieb. „Die Cyberkriminalität steigt seit Jahren. Daher sollten auch Handwerksbetriebe die eigenen Sicherheitsvorkehrungen überprüfen und wo nötig nachbessern“, betont Bitkom-Geschäftsleiter Veltkamp. Karl-Sebastian Schulte ergänzt: „Cybersicherheit wird vor diesem Hintergrund eine zentrale Voraussetzung für die Digitalisierung, die jeder Betrieb von Anfang an mitdenken sollte. Unterstützung bietet hier beispielweise der [Routenplaner für Cybersicherheit im Handwerk](#).“

Insgesamt sagen fast zwei Drittel der Handwerkerinnen und Handwerker (64 Prozent): Die Digitalisierung ist eine Herausforderung für unseren Betrieb. Damit liegt die Digitalisierung jedoch hinter anderen aktuellen Herausforderungen für die Branche, so

etwa die hohen Energiepreise (68 Prozent), die Suche nach qualifizierten Fachkräften (77 Prozent) oder unterbrochene Lieferketten aufgrund der weltpolitischen Lage (77 Prozent).

Allerdings hat auch jeder dritte Handwerksbetrieb (37 Prozent) konkrete Probleme, die Digitalisierung insgesamt zu bewältigen. 81 Prozent halten viele digitale Anwendungen auf dem Markt für überdimensioniert für den eigenen Betrieb, die Hälfte (54 Prozent) kann sich viele Anwendungen nicht leisten. Die dafür vorhandenen Förderprogramme von Bund und Ländern schneiden in diesem Zusammenhang bei den Handwerksbetrieben in Deutschland eher schlecht ab: 97 Prozent halten die Beantragung von Fördergeldern für Digitalisierungsmaßnahmen oft für zu bürokratisch und 88 Prozent meinen, diese gehen am Bedarf der Betriebe vorbei. Bei lediglich 26 Prozent sind Förderprogramme ein wesentlicher Bestandteil für die Digitalisierung des eigenen Betriebs. ZDH-Geschäftsführer Karl-Sebastian Schulte: „Es ist uns ein wichtiges Anliegen, dass Digitalisierungsvorhaben weiterhin von der Politik unterstützt werden. Es gibt gute Ansätze, beispielsweise die Förderprogramme „go digital“ und „digital jetzt“, die professionelle Beratungen, Mitarbeiterschulungen und die Implementierung von digitalen Technologien bezuschussen. Die Handhabbarkeit ist aber ausbaufähig: Die Antragsstellung erscheint für Kleinbetriebe oft zu bürokratisch und aufwendig. Zugleich bietet die Bundesregierung mit der Förderung des Mittelstand-Digital Zentrum Handwerk eine konkrete Anlaufstelle, die praxisnahe Informations-, Qualifizierungs- und Unterstützungsangebote für Handwerksbetriebe und KMU bereitstellt.“ Bitkom-Geschäftsleiter Niklas Veltkamp: „Vor allem kommt es auch auf die Handwerks-Unternehmen selbst an: Wer digitalisieren will, muss loslegen. Jetzt gilt es, den Digitalisierungs-Boost durch die Corona-Pandemie fortzuführen und zu verstetigen. Unternehmen, die digital aufgestellt sind, sind nicht nur wettbewerbsfähiger, sie kommen auch besser durch die Krise.“

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research durchgeführt hat. Dabei wurden 503 Handwerksunternehmen in Deutschland ab 1 Mitarbeitenden telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ.