KOK AUSTRIA
INTERNATIONALE FACHMESSE FÜR KACHELOFEN UND FLIESE 58. TECHNISCHE TAGUNG

Internationale Fachmesse für
Kachelofen und Fliese
mit 58. Technischer Tagung
30. Jänner - 1. Februar 2019

Österreichischer Kachelofenverband
Messe Wels

oiat

Sinn und Unsinn der Digitalisierung für den Hafner

Thorsten Behrens

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation

ÖIAT

„Kompetenz für die digitale Welt“

Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen

INTERNET OMBUDSMANN

Watchlist Internet
Internet-Betrug, Fallen & Fakes im Blick

Saferinternet.at
Das Internet sicher nutzen!

digitaleseniorInnen

© ÖIAT

Thorsten Behrens

- Bauzeichner
- Kommunikations- und Mediendesigner
- Projektleiter

„Aufgaben und Abläufe lassen sich vereinfachen!“

- Projektleitung
  - Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen
  - Watchlist Internet
- Vorträge / Workshops
- Beratungen
- Zertifizierungen
- Angewandte Forschung
- Inhaltserstellung

oiat

Sinn und Unsinn der Digitalisierung für den Hafner

Thorsten Behrens

Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation

© ÖIAT

„Ich bin Hafner aus Leidenschaft. Ich möchte mit meinen Öfen viele Kunden glücklich machen.“

oiat

Wozu Digitalisierung?

oiat

Digitalisierung muss Aufgaben vereinfachen!

öiat

Digitalisierung muss Aufgaben vereinfachen!

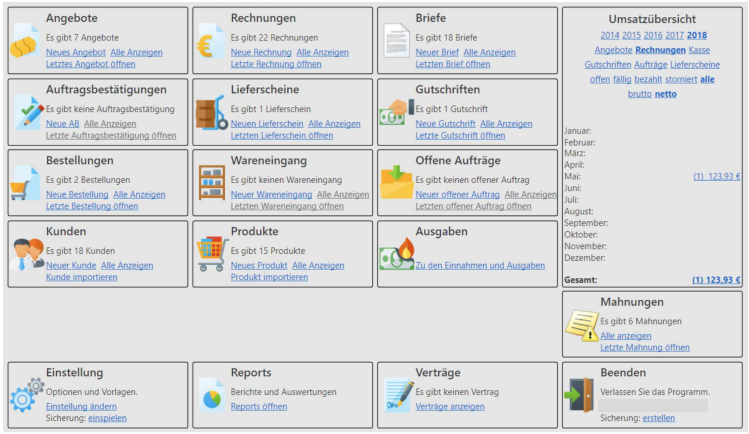
Ofenplanung

- Digital oder von Hand?

© ÖIAT

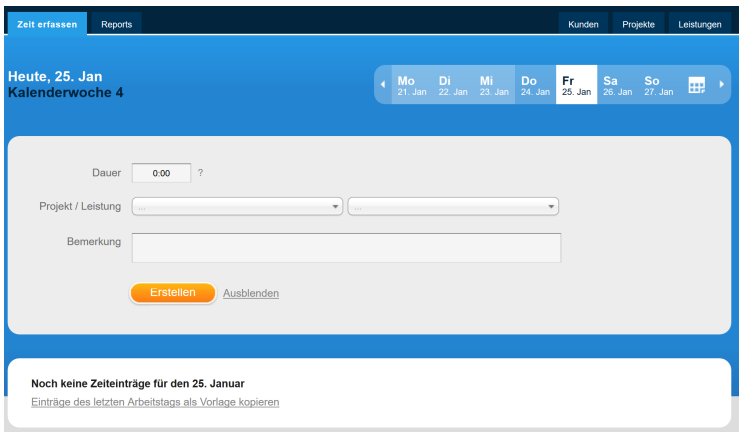
Digitalisierung muss Aufgaben vereinfachen!

- Kundenverwaltung
- Kostenermittlung / Angebotserstellung
- Rechnungslegung
- Buchhaltung



Digitalisierung muss Aufgaben vereinfachen!

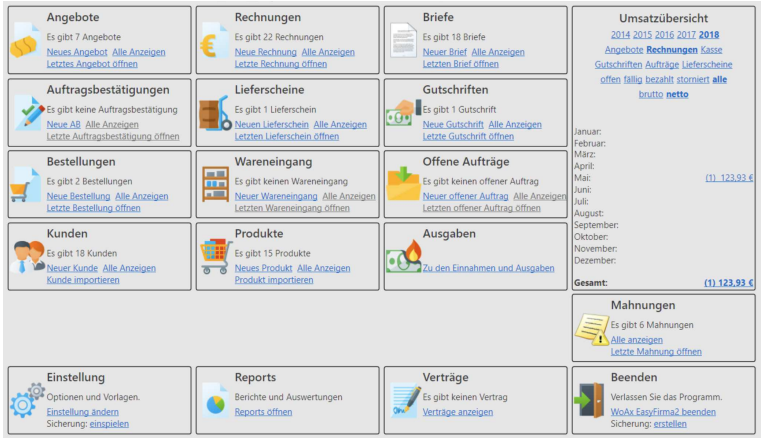
- Zeitabrechnung
- Personalverwaltung
- Urlaubsanträge



© ÖIAT

Digitalisierung muss Aufgaben vereinfachen!

- Bestellwesen
- Lagerhaltung



oiat

Der Markt verändert sich!

oiat

© ÖIAT

„Alexa – mir ist zu kalt!“

- Digitalisierung schafft neue Möglichkeiten
- Auch in Herstellung und Produktion
- Z.B. Sprachsteuerung für Pellet-Ofen

Werbung / Marketing

„Wenn eine Ente ein Ei legt, dann tut sie das still und zurückgezogen in einem Busch.

Wenn jedoch ein Huhn ein Ei legt, so gackert es laut und flattert herum.

Und der Erfolg?

Die ganze Welt isst Hühnereier!“

(Henry Ford)

© ÖIAT

Neue Herausforderungen

- Kunde ist informiert und vergleicht
- SilverSurfer ist kein Mythos mehr
- Großes Angebot im Internet
- Trend zu individualisierten Produkten mit Wert

> Nach den Beratungsgesprächen sagen die Kunden: Gut und schön was Sie da sagen, aber ich google mir das daheim noch einmal, ob Sie recht haben. Besonders die Jungen. Die hinterfragen, die kontrollieren.

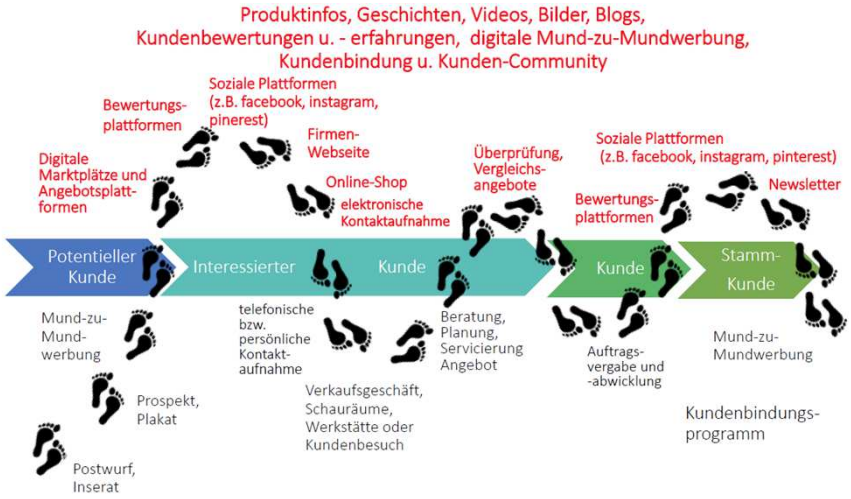
> Das Beratungsgespräch ist viel intensiver als früher. Die Kunden wissen genauer, was sie wollen.

> Die kommen mit Fotos aus dem Internet, dann weiß man schon in welche Richtung das geht.

> Dass der Kunde mit Halbwissen daherkommt, das er irgendwo im Internet gelesen hat, darauf müssen wir uns einstellen und aufklären.

> Der Kunde ist super informiert heutzutage.

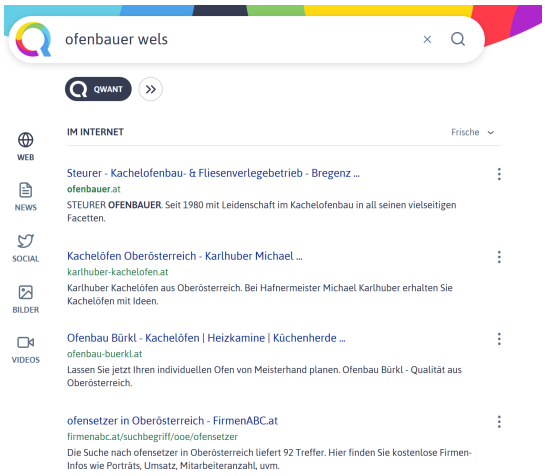
Neue Herausforderungen



© ÖIAT

Kunden dort abholen, wo sie sind

- Aktuelle Website
- Blog
- Online-Shop
- Mobil
- Social Media
- Video (Do it yourself)
- Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- Suchmaschinenmarketing (SEM)
- Bewertungsplattformen (passiert eh)



Kunden dort abholen, wo sie sind

- Augmented Reality vs. Handzeichnung
- Z.B. App, mit der sich die Öfen im Handumdrehen in das Wohnzimmer des Kunden projizieren lassen

© ÖIAT

Kunden dort abholen, wo sie sind

- Service herausstreichen
- z.B. Alles aus einer Hand: Genehmigung, Anschluss, Heizschulung,…

Kunden dort abholen, wo sie sind

- Trend zu individualisierten Produkten mit Wert
- Kunden in Arbeitsschritte einbinden
- Arbeitsschritte genau erläutern

© ÖIAT

Digitalisierung muss Aufgaben vereinfachen!

Digitalisierung muss Kernaufgaben unterstützen!

öiat

Analyse

„Super samma! Stärken hamma!“

- Worauf können wir stolz sein?
- Wofür schätzen unsere Kunden gerade uns?
- Warum wird ein Kunde Stammkunde?
- Was macht uns besser als andere?
- Was ist unser bestes Verkaufsargument?

© ÖIAT

Analyse

„Noch Luft nach oben! - Schwächen laut aussprechen!“

- Wo können wir nachschärfen?
- Welche Fehler passieren uns immer wieder?
- Welche Altlasten holen uns immer wieder ein?
- Wo verlieren wir den Anschluss?
- Passt noch die Kundenstruktur?
- Warum bekommen wir einen Auftrag nicht?

Analyse

„Was könnt´ gehen? - Möglichkeiten erkennen!“

- Gibt es Produkte oder Serviceleistungen, die wir forcieren sollten?
- Könnten wir neue Kundengruppen gewinnen?
- Wo könnten wir uns eine Nische suchen?
- Was machen andere besser und wo könnten wir lernen?

© ÖIAT

Analyse

„Nicht ohne Rückendeckung! - Risiken abschätzen!„

- Was passiert, wenn wir nichts tun?
- In welche Richtung wollen wir auf keinen Fall gehen?
- Welche Hindernisse könnten uns erwarten?
- Wieviel Veränderung vertragen wir und was wäre zu viel?
- Wieviel Wachstum in welcher Zeit wollen und vertragen wir?

Digitalisierung!
Digitalisierung?

© ÖIAT

Information und Beratung

- Informieren und auf das eigene Unternehmen abstimmen
- Es gibt keine Standardlösungen, die für alle Betriebe gleichermaßen passen
- Beratung!

KMU DIGITAL
WKO Wirtschaftskammern Österreichs
Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort
www.kmudigital.at

- Ab 2. Quartal 2019
- Bei Interesse jetzt eintragen

Information und Beratung

- https://www.kachelofenverband.at
- http://www.wko.at/hafner
- https://www.wko.at/branchen/gewerbe-handwerk/handbuch-digitalisierung-hafner.pdf

© ÖIAT

oiat

Vielen Dank!

Thorsten Behrens
behrens@oiat.at

© ÖIAT