

# Presseausendung VIZ Trendkongress



Wien, 2018-11-21

Der sechste VIZ Trendkongress stand unter dem Themenschwerpunkt „Digitalisierung“. Reinhold Scheuchl konnte erstmals über 90 Teilnehmer beim Kongress begrüßen.

Zu Beginn präsentierte Reinhold Scheuchl die neuen Leistungs- und Mitgliederpakete. Damit soll Firmen auch die Möglichkeit gegeben werden, nur Teile der Leistungspakete wie z.B. Trends, Statistik oder Teacher's Day ohne Vollmitgliedschaft nutzen zu können.

Den Einstieg in die Thematik „Digitalisierung“ übernahm Andreas Tschas, Geschäftsführer der Digitalisierungsagentur, StartUp Gründer und ehemaliger Besitzer des größten StartUp Kongresses „Pioneer“. Die Vorantreibung der Digitalisierung fürs Handwerk ist eine der größten Herausforderungen für die Zukunft. Mit Best Practice Beispielen will Andreas Tschas die Vielfalt und die Vorteile der Digitalisierung den Handwerksbetrieben näherbringen.

Dass das ein schweres Unterfangen wird, zeigen die Umfrageergebnisse aus der aktuellen Trendumfrage. Der Großteil der österr. Handwerksbetriebe sieht in der fortschreitenden Digitalisierung mehr Gefahren und mehr Arbeit als Vorteile. Sie sind auch der Meinung, dass das kein Vorteil für die Handwerksbetriebe ist, sondern eher für den Großhandel oder die Industrie. Die Handwerker sind mit dem System, so wie es derzeit funktioniert und läuft, zufrieden. Eine Umstellung wollen sie nicht.

Und doch plagen dem Handwerker Zukunftsängste. Zukunftsängste, die der Handwerker nicht haben muss. Sabine Hübner, die Spezialisten für das Thema Service, zeigte in ihrem Vortrag sehr konkret, wie ein Dienstleistungsbetrieb sich heute einfach positionieren kann, um bei voranschreitender Digitalisierung, vorne am Kunden zu bleiben. Die Servicekultur umfasst drei Säulen:

1. Säule „Dienstleistung“ – bezahlt der Kunde nur bei Engpässen. Um die Dienstleistung weiter zu entwickeln – und auch bezahlt zu bekommen – müssen wir die Fragen der Kunden nicht nur beantworten, sondern auch hinterfragen.
2. Säule „Prozesse/Abläufe“ – Vereinfachen und automatisieren wo geht, denn hier kann man einsparen.
3. Säule „Mitarbeiter“ – die Mitarbeiter sind im Service ein unverzichtbares Kapital. Hier empfiehlt sich eine gute Firmenkultur aufzubauen und die Mitarbeiter langfristig zu halten.

Wir müssen uns mit den drei Säulen vor Augen führen, dass künftig, der Service zum Produkt wird. Bestes Beispiel sind Firmen wie Airbnb oder Uber. Sie haben keine Produkt und keine Werkzeuge (Zimmer oder Autos) nur Dienstleistung!

Dass die Handwerker hier sehr skeptisch sind, zeigen die Umfrageergebnisse. Sie sind, wie Arno Kloep wieder sehr pointiert formulierte: „mit der Fachschiene, der Industrie und dem Großhandel sehr zufrieden, aber erwarten auch Änderungen.“ Wie auch immer die neuen Wege aussehen, sie sollten immer entlang der Wurzel laufen. Gänzliche Neuerungen werden keinen Erfolg haben, wie die Studie zeigt. Gesucht werden vor allem Lösungen für die vorhandenen Engpässe und die Existenzängste. Ansonsten erwartet die Branche für 2019 ein geringes Wachstum.