

WIE MAN DIGITALE SYSTEME IMPLEMENTIERT

Intuitive Apps: plug and play

Einfache Bedienbarkeit

nur relevante Merkmale zu vermeiden
Verwirrung oder Ablehnung

Geringfügige Verhaltensänderung

nur ein geringer Grad an Verhalten-
sänderung schafft Akzeptanz bei
allen Nutzern

Direkter Mehrwert

nur wenn der einzelne Mitarbeiter davon
profitiert, hat eine Anwendung Erfolg

USER PERSONA

DEMOGRAPHICS CLEANER

average age: **48 years**

gender: **60% female**

mother tongue: **non-native**

culture: **30% non-European**

handicaps: **poor literacy**

smartphone's OS: **60% iOS**

Source: [SQ] ONE - Digital Cleaning Survey 2019

OPERATIONS & MOBILE FULFILLMENT

TODAY'S SOLUTIONS



Source: [SQ] ONE - Digital Survey 2019

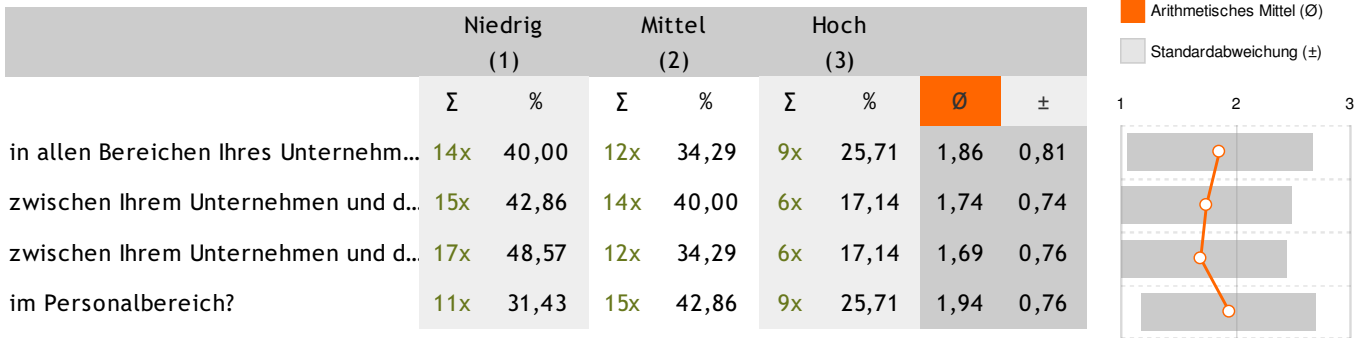


>95%
Nutzung
von Smartphones

Umfrage zum Stand der Digitalisierung bei Gebäudedienstleistern

1. Wie beurteilen Sie die aktuelle Nutzung von digitalen Arbeitshilfen (Apps, Programme, Cloud-Lösungen etc.) ... *

Anzahl Teilnehmer: 35

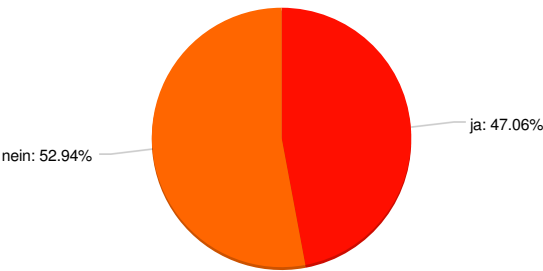


2. Nutzen Sie bereits interne digitalisierte Prozesse bei der Erstellung von Ausschreibungsunterlagen? *

Anzahl Teilnehmer: 34

16 (47.1%): ja

18 (52.9%): nein



3. Nutzen Sie ein digitales Kundenmanagement-System? *

Anzahl Teilnehmer: 34

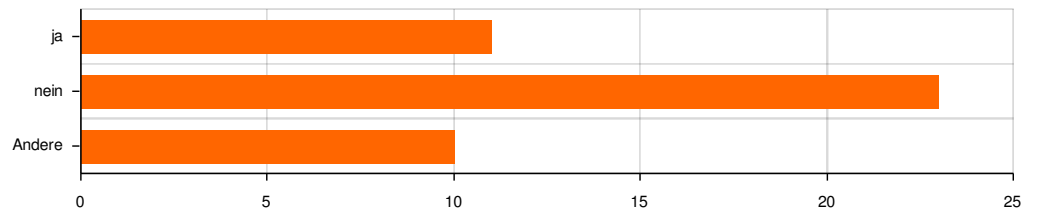
11 (32.4%): ja

23 (67.6%): nein

10 (29.4%): Andere

Antwort(en) aus dem
Zusatzfeld:

- Microsoft Navision
- Landwehr L2
- Lexware
- Sales Force
- iDoMs von Digras
- Microsoft Dynamics NAV
- Landwehr
- CRM Mobile
- Landwehr
- Landwehr L2

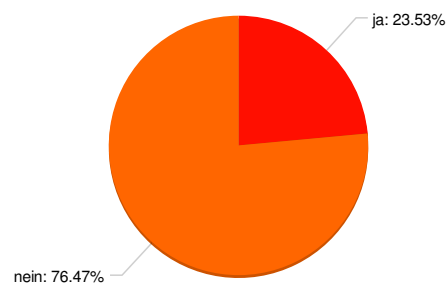


4. Führen Sie eine digitale Kundenakquise durch? *

Anzahl Teilnehmer: 34

8 (23.5%): ja

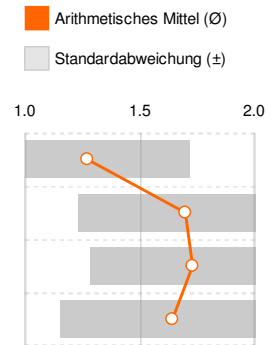
26 (76.5%): nein



5. Nutzen Sie aktiv Ihre Internetseite zur Neukundenakquise durch zum Beispiel: *

Anzahl Teilnehmer: 33

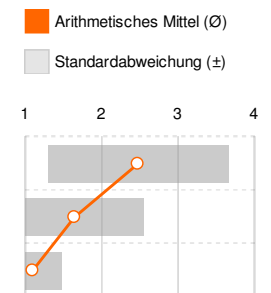
	Ja (1)		Nein (2)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%		
Suchmaschinenmarketing?	24x	72,73	9x	27,27	1,27	0,45
Webtools zur Zielgruppenanalyse?	10x	30,30	23x	69,70	1,70	0,47
Onlinevertriebswege durch News?	9x	27,27	24x	72,73	1,73	0,45
Onlinevertriebswege durch Social Media (S..	12x	36,36	21x	63,64	1,64	0,49



6. Bitte bewerten Sie folgenden Fragen *

Anzahl Teilnehmer: 33

	0% - 25% (1)		26% - 50% (2)		51% - 75% (3)		76% - 100% (4)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Wie viel Prozent Ihrer tägliche...	10x	30,30	5x	15,15	10x	30,30	8x	24,24	2,48	1,18
Wie viel Prozent Ihrer Rechnun..	19x	57,58	9x	27,27	3x	9,09	2x	6,06	1,64	0,90
In wie vielen Objekten verwen...	31x	93,94	1x	3,03	1x	3,03	-	-	1,09	0,38



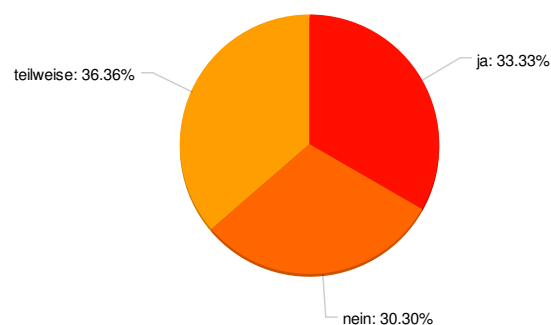
7. Verwenden Sie digitale EDV / Tools oder Apps zur Verwaltung von Tourenplanung, Terminen und Service & Wartungsfristen? *

Anzahl Teilnehmer: 33

11 (33.3%): ja

10 (30.3%): nein

12 (36.4%): teilweise

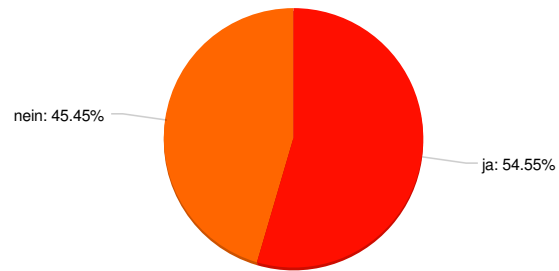


8. Nutzen Sie für Ihre Personal-Beschaffung aktiv die sozialen Medien wie z.B. Facebook und/oder Instagram? *

Anzahl Teilnehmer: 33

18 (54.5%): ja

15 (45.5%): nein



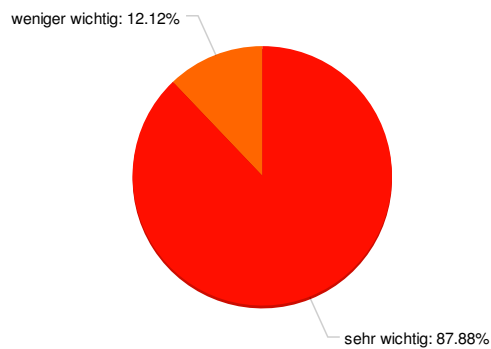
9. Wie beurteilen Sie den Einzug digitaler Tools in Ihren Büroalltag in den nächsten drei Jahren? *

Anzahl Teilnehmer: 33

29 (87.9%): sehr wichtig

4 (12.1%): weniger wichtig

- (0.0%): nicht wichtig

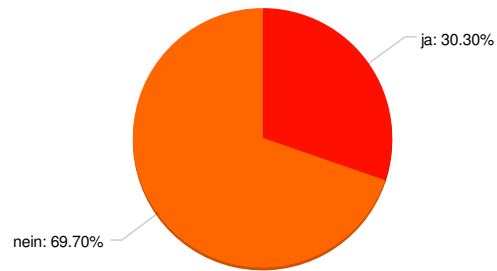


10. Wird Ihr Bestellwesen digital bearbeitet? *

Anzahl Teilnehmer: 33

10 (30.3%): ja

23 (69.7%): nein

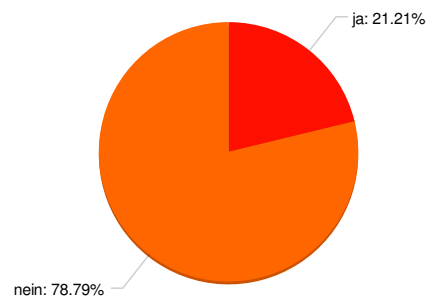


11. Nutzen Sie bereits eine digitale Lagerverwaltung? *

Anzahl Teilnehmer: 33

7 (21.2%): ja

26 (78.8%): nein

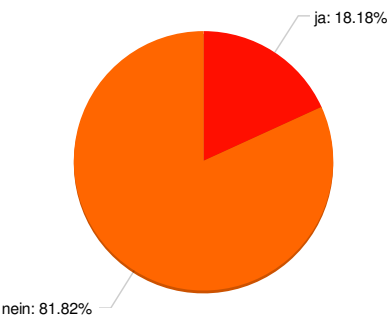


12. Nutzen Sie bereits digitale Arbeitsscheine? *

Anzahl Teilnehmer: 33

6 (18.2%): ja

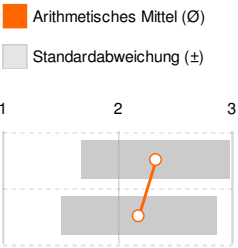
27 (81.8%): nein



13. Bitte bewerten Sie folgenden Fragen *

Anzahl Teilnehmer: 33

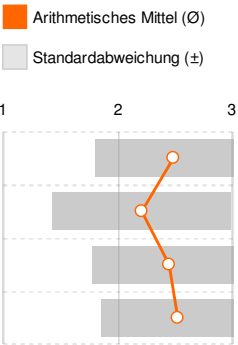
	Niedrig (1)		Mittel (2)		Hoch (3)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Wie schätzen Sie die Möglichkeiten...	3x	9,09	16x	48,48	14x	42,42	2,33	0,65
Wie schätzen Sie die Digitalisierung...	5x	15,15	17x	51,52	11x	33,33	2,18	0,68



14. Bitte bewerten Sie folgende Fragen *

Anzahl Teilnehmer: 33

	Niedrig (1)		Mittel (2)		Hoch (3)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Wie schätzen Sie den digitalen, kun...	3x	9,09	11x	33,33	19x	57,58	2,48	0,67
Wie beurteilen Sie die Bereitschaft...	7x	21,21	12x	36,36	14x	42,42	2,21	0,78
Wie beurteilen Sie die Bereitschaft...	3x	9,09	12x	36,36	18x	54,55	2,45	0,67
Wie schätzen Sie den Einsatz von Sm...	3x	9,09	10x	30,30	20x	60,61	2,52	0,67

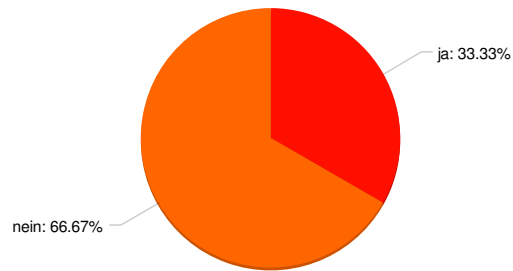


15. Verwenden Sie eine digitale Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung? *

Anzahl Teilnehmer: 33

11 (33.3%): ja

22 (66.7%): nein

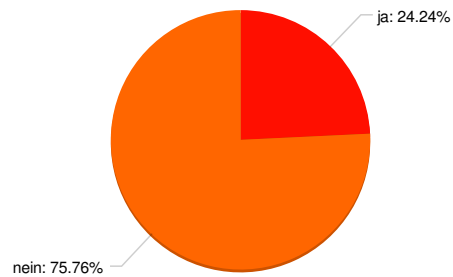


16. Verwenden Sie ein digitales Qualitätsmanagement-System? *

Anzahl Teilnehmer: 33

8 (24.2%): ja

25 (75.8%): nein

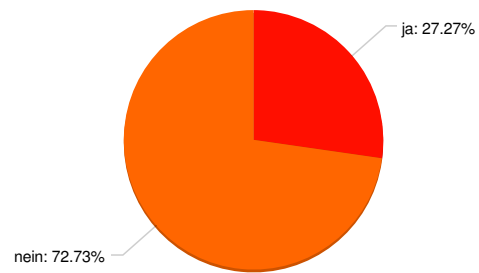


17. Nutzen Sie zur Bearbeitung von Reklamationen aktiv digitale Medien? *

Anzahl Teilnehmer: 33

9 (27.3%): ja

24 (72.7%): nein

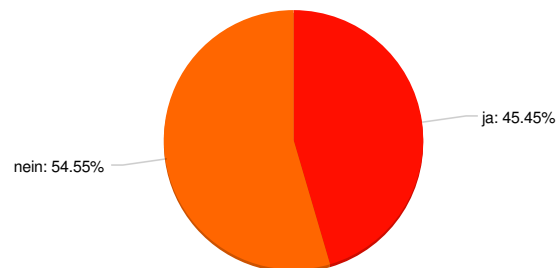


18. Nutzen Sie im Betrieb ein digitales Dokumenten-Management und Archivierungs-System? *

Anzahl Teilnehmer: 33

15 (45.5%): ja

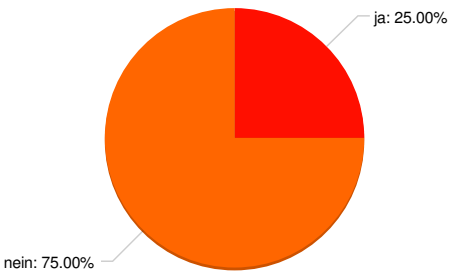
18 (54.5%): nein



19. Nutzen Sie digitale Medien, z.B. Apps, zur jährlichen Unterweisung oder zur Qualifikation? *

Anzahl Teilnehmer: 32

8 (25.0%): ja
24 (75.0%): nein

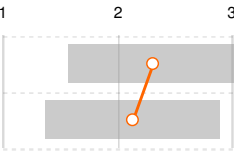


20. Bitte bewerten Sie folgende Fragen *

Anzahl Teilnehmer: 32

	Niedrig (1)		Mittel (2)		Hoch (3)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±
Wie schätzen Sie Ihren Schutz zur D...	5x	15,63	12x	37,50	15x	46,88	2,31	0,74
Wie schätzen Sie Ihren Schutz zur D...	7x	22,58	13x	41,94	11x	35,48	2,13	0,76

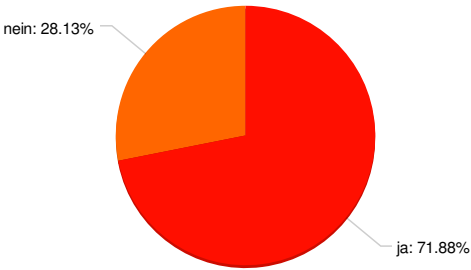
Arithmetisches Mittel (Ø)
Standardabweichung (±)



21. Besitzen Sie ein internes Datenschutzkonzept? *

Anzahl Teilnehmer: 32

23 (71.9%): ja
9 (28.1%): nein

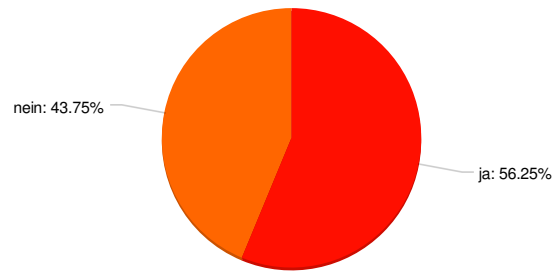


22. Besitzen Sie ein internes IT-Notfallmanagement? *

Anzahl Teilnehmer: 32

18 (56.3%): ja

14 (43.8%): nein



23. Wie schätzen Sie Ihren Bedarf an Unterstützung zur Digitalisierung ein? *

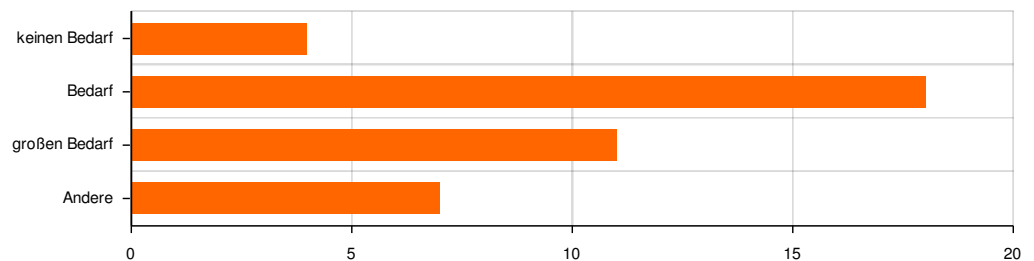
Anzahl Teilnehmer: 32

4 (12.5%): keinen Bedarf

18 (56.3%): Bedarf

11 (34.4%): großen Bedarf

7 (21.9%): Andere



Antwort(en) aus dem
Zusatzfeld:

- Datensicherheit,
Einbindung externer
Smartphones
- Kundenmanagement,
Werbung,
Auftragbearbeitung.
- Akzeptanz bei
Mitarbeitern, Kunden und
Lieferanten erhöhen.
- Qualitätskontrolle
- Prozesssteuerung
- Datensicherheit,
Kundenmanagement
- Mitarbeiterkommunikation