

„Touchpoint-Analyse im Handwerk – so gelingt kunden- und bedarfsorientierte Digitalisierung“

Dipl.-Ing. Bastian Kallenbach, KH Paderborn-Lippe

Beauftragter für Innovation & Technologie mit Schwerpunkt Digitalisierung (Digi-BIT)

20.06.2023 // Digitale Frühstückspause im Handwerk

Ich stelle mich kurz vor...

Dipl.-Ing. Bastian Kallenbach



- Studium der Kommunikationstechnologie, Druck- und Medientechnologie

Weiterbildungen:

- Online Marketing Manager (IHK)
- Master Professional of Technical Management / Techn. Betriebswirt (Ihd.)
- NLP Practitioner (DVNLP)
- Fachberater IT-Sicherheit & IT-Recht
- IT-Sicherheitsbotschafter



- Langjährige Erfahrung als Teil der Geschäftsleitung in einem mittelständischen Medienproduktionsunternehmen
- 1996-2019 auch als Gesellschafter

Kreishandwerkerschaft
PADERBORN  LIPPE

- Seit Februar 2022 in der Abteilung Technologietransfer
- Beauftragter für Innovation & Technologie, Schwerpunkt Digitalisierung (Digi-BIT)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Ministerium für Wirtschaft,
Industrie, Klimaschutz und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



Tt net
Netzwerk der Beauftragten für
Innovation und Technologie



SCHÖN, DASS SIE HIER SIND!

Was ich kurz fragen wollte:

Welchen Wert hat eine gute Beziehung zu Ihren Kunden für Ihr Handwerksunternehmen?

Was denken Sie: Welche Bedeutung haben dabei die konkreten Kontaktpunkte zwischen Ihrer Kundschaft und Ihrem Betrieb?

Glauben Sie, dass es sich lohnt, die Abläufe, die hinter diesen Kontaktpunkten liegen, einmal genauer zu betrachten?



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Ministerium für Wirtschaft,
Industrie, Klimaschutz und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



TTnet[®]

Netzwerk der Beauftragten für
Innovation und Technologie

Touchpoints – was soll das?

- **Was ist das überhaupt? ... Eine Definition...**
 - Als Touchpoint wird der Moment bezeichnet, an dem eine Person innerhalb Ihrer Anspruchsgruppe (Stakeholder) mit einer Marke, einem Unternehmen oder einem Produkt in Berührung kommt.

- **Warum? ... Ziele, Nutzen...**
 - Eine Touchpoint Analyse hilft dabei, sich dessen bewusst zu werden und das Erlebnis der Kunden an den Touchpoints zu optimieren. (Customer Journey, Customer Experience)
 - Was läuft gut?
 - Was nicht?
 - Was könnten wir besser machen? Ideen?
 - Was müssen wir hier beachten? (Kundenbedürfnisse, Gesetze, Verordnungen, ...)
 - Wünsche & Ziele, „wenn alles möglich wäre“ (Visualisierung von Zukunftsszenarien, um eine Richtung der Entwicklung des Betriebs abzuleiten und proaktiv umzusetzen
 - Was noch?

- **Mit einer Touchpoint-Analyse bekommen wir eine andere Perspektive auf unsere Ziele, auf die Kundensicht und dessen Ziele/Wünsche und auf unsere dahinterliegenden Prozesse und Abläufe – und zwar sowohl digital als auch analog!**



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz

Ministerium für Wirtschaft,
Industrie, Klimaschutz und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



TT[®]
net

Netzwerk der Beauftragten für
Innovation und Technologie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Touchpoint-Analyse – Wie sieht das in der Praxis aus?

Vorgehensweise

1. Touchpoints erfassen (durch eine Customer Journey-Analyse oder Kundenbefragungen)
2. Analyse: Zerlegen jedes einzelnen Touchpoints und Betrachtung der relevanten Gesichtspunkte
3. Ableitung der wichtigen, ggf. dringenden Themen (Pain-Points und Nerv-Punkte, jedoch auch Wünsche & Ziele)
4. Prozesse/Abläufe, die hinter diesen Themen liegen benennen und analysieren
5. Konzept/Fahrplan zur Bearbeitung und Lösung der ausgemachten Themenbereiche
6. **Umsetzung... MACHEN!**
 - ***Auch bei komplizierten oder komplexen Themen ist jeder Schritt ein Gewinn! Wichtig ist vor allem eine kontinuierliche Bearbeitung, die auch in kleinen Schritten erfolgen kann.***
 - ***Einige Punkte kann man schnell und selbst erledigen – für alle weiteren gibt es Unterstützung. Hierbei stehen wir Ihnen als BIT-Berater von der Abteilung Technologietransfer der Kreishandwerkerschaft gerne, tatkräftig und kostenfrei zur Verfügung!***



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

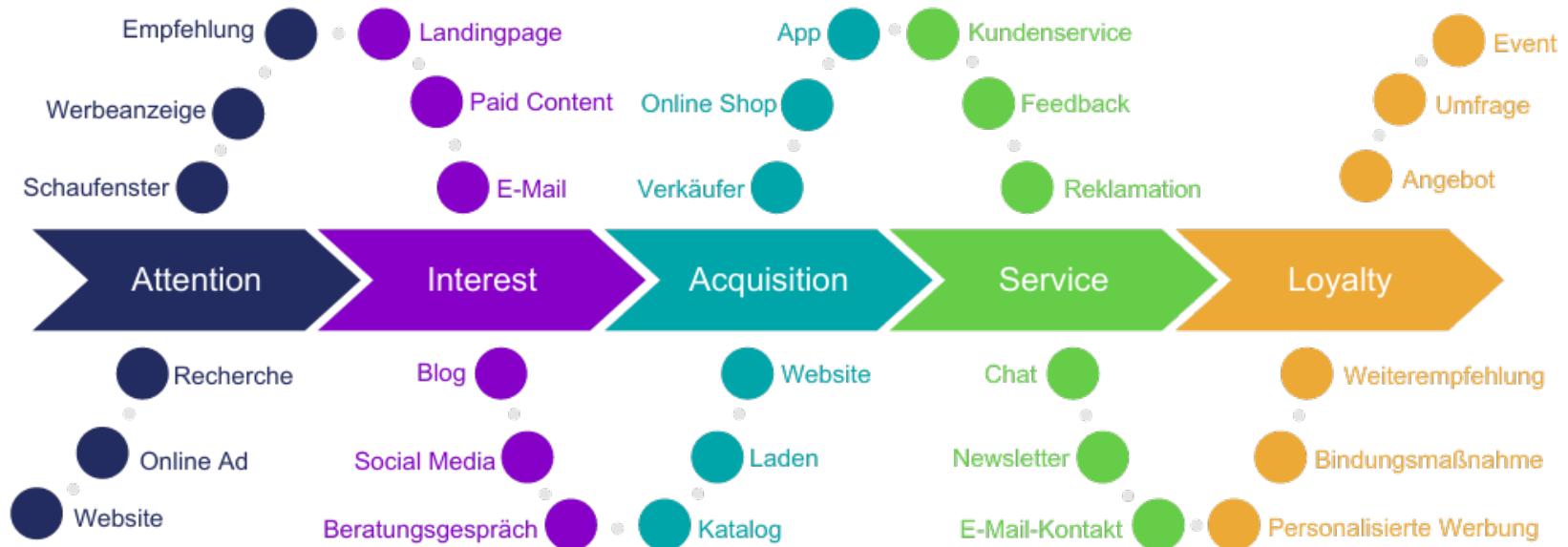
Ministerium für Wirtschaft,
Industrie, Klimaschutz und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



TTnet[®]

Netzwerk der Beauftragten für
Innovation und Technologie

Customer Journey – Allgemeiner Aufbau



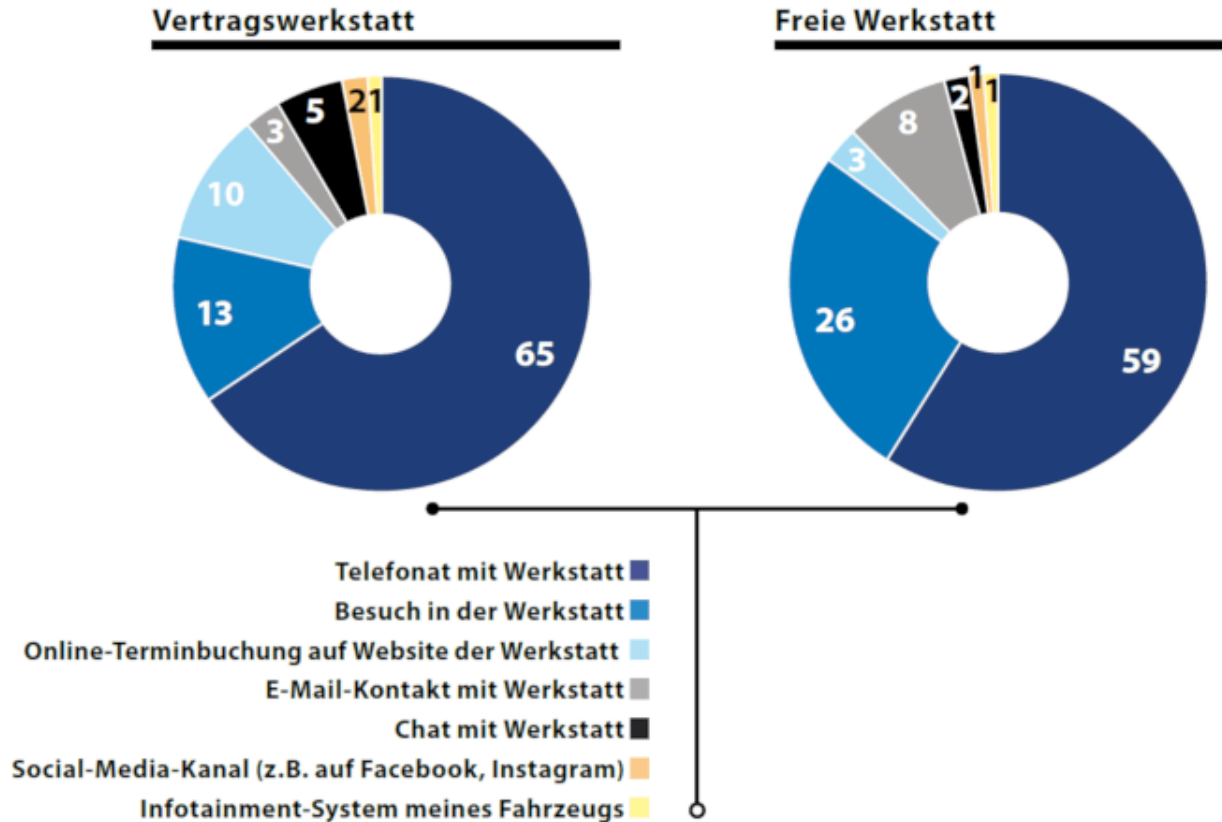
Klassisches Beispiel für die allgemeine Customer Journey (in 5 Schritten) mit einer Vielzahl möglicher Touchpoints



Touchpoint-Analyse – Werkstatt-Beispiel

Auftragserteilung: Medieneinsatz zur Terminvereinbarung

Wie vereinbarten Sie den Werkstatttermin?



Quelle: Institut für Automobilwirtschaft (ifa)

Basis: n = 315/172 • Angaben in Prozent • Differenz zu 100% = „Keine Angabe“



Gefördert durch



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

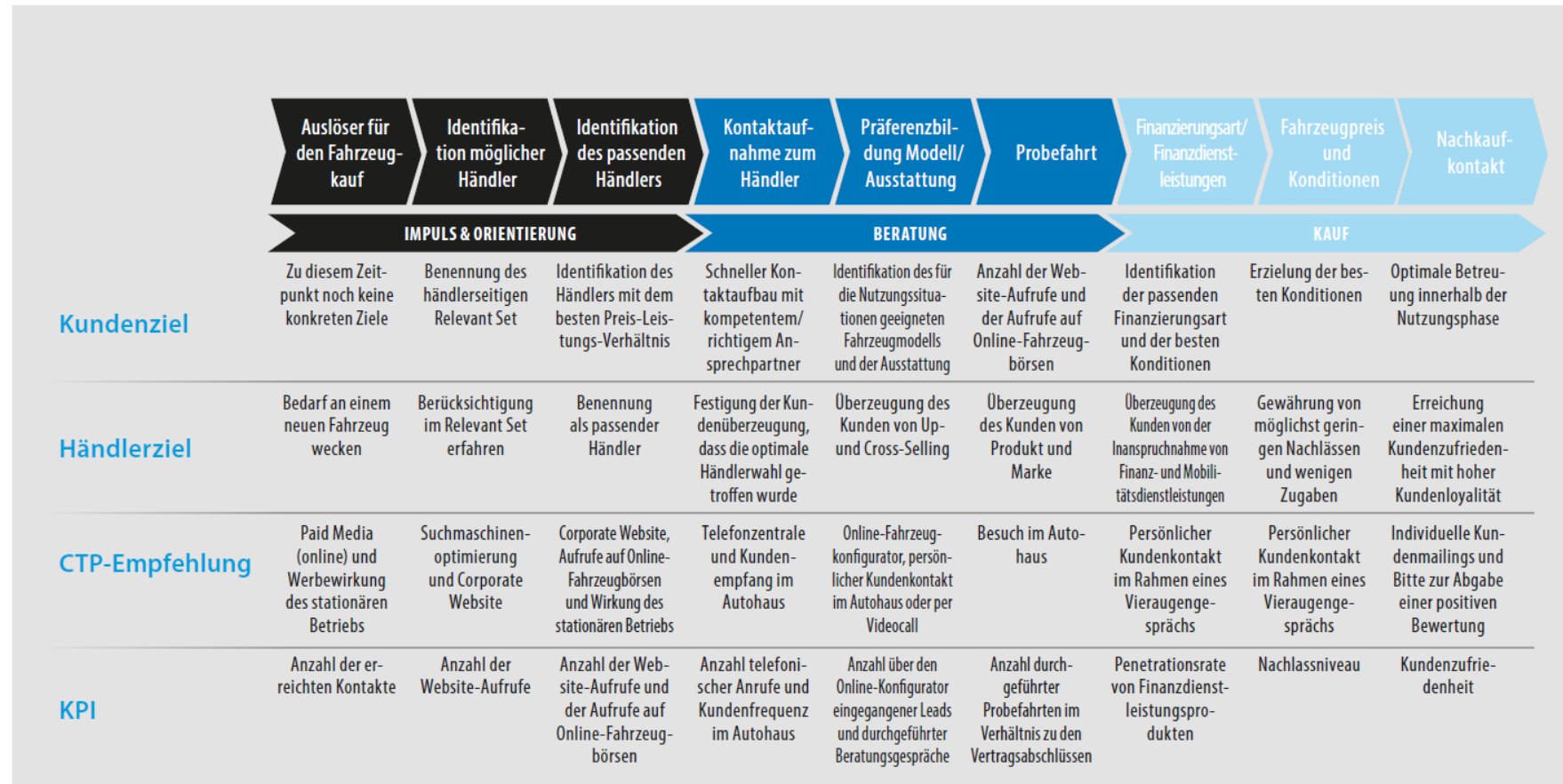
Ministerium für Wirtschaft,
Industrie, Klimaschutz und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



TTnet
Netzwerk der Beauftragten für
Innovation und Technologie

Touchpoint-Analyse – Verkaufsbeispiel

Customer Touchpoint Map für Neuwagenkunden



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz


Ministerium für Wirtschaft, Industrie, Klimaschutz und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen



TTnet

Netzwerk der Beauftragten für Innovation und Technologie

Analysebogen für den jeweiligen Touchpoint

Ziele des Unternehmens	<p><i>Beschreibung der eigenen Ziele als Kfz-Betrieb:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - quantitativ: Umsatz, Gewinn, Anzahl Aufträge, Durchlaufzeit, etc. - qualitative: Qualität der Kundenbetreuung, Kundenzufriedenheit, wiederkehrende Kunden, Qualität der in der Werkstatt durchgeführten Arbeiten 	Allg. Notizen
Kundenziele	<p><i>Beschreibung der Kundebedürfnisse und -wünsche</i></p>	
Touchpoints	<p><i>Beschreibung des Touchpoints</i></p>	
Dahinter liegende Abläufe und Prozesse	<p><i>Benennung der Prozesse. Die Beschreibung und Analyse erfolgt separat und themenbezogen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Prozesse bezogen auf die Customer Journey und den Kunden b) Prozesse bezogen auf die eigenen Prozesse c) Prozesse bezogen auf gesetzliche Vorgaben und Verordnungen <p>=> Hieraus sind die jeweiligen internen Abläufe/Prozesse abzuleiten</p>	<p>“Quote”</p> 
Problems	<p><i>Beschreibung der</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Probleme - Mängel - Schwachstellen - “Pain-Points” und “Nerv-Punkte” 	
Ideas	<p><i>Beschreibung von Ideen, Wünschen, Potenzialen</i></p>	



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Ministerium für Wirtschaft,
Industrie, Klimaschutz und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



TTnet[®]
Netzwerk der Beauftragten für
Innovation und Technologie

Vorsicht vor dem „Damoklesschwert“



Bestimmte Analysen von Abläufen und Prozessen, die hinter verschiedenen Touchpoints liegen haben eine besondere Relevanz und sind zu beachten! Sie sind eine wichtige Basis für...

- ...das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten
 - Wichtig hinsichtlich der vorgeschriebenen Datenschutzdokumentation (nach DSGVO)
- gesetzlich vorgeschriebene und fortlaufend zu führende Gefährdungsbeurteilungen
- ...Verfahrensdokumentation
 - Wichtig hinsichtlich Betriebsprüfungen (GoBD-Konformität, Revisionsicherheit, Archivierungspflichten)
- **Durch digitalisierte Abläufe/Prozesse und Dokumentationen können diese Pflichtaufgaben effizient und nachhaltig umgesetzt werden. Das erspart Ihnen Zeit, Kosten und „Nerven“.**



Fazit & Schlusswort

- ❖ Die Touchpoint-Analyse ist ein nützliches Werkzeug, um eine zeitgemäße Sicht auf wichtige Themenbereiche und die dahinterliegenden Prozesse zu ermöglichen
- ❖ Die Touchpoint können genutzt werden, um gezielt Schwachstellen, aber auch Potenziale aufzudecken, die die Customer Journey, als die Reise des Kunden vom ersten bis zum letzten Berührungspunkt mit Ihrem Handwerksbetrieb, kennzeichnen

Haben Sie Fragen? Sprechen Sie uns an!

Wir sind per E-Mail oder telefonisch für Sie erreichbar – und kommen auch gerne zu Ihnen ins Unternehmen. Wir informieren, unterstützen, beraten und begleiten Sie bei Ihren aktuellen Themen!

Beratung vor Ort – unser kostenloser Service für Sie!



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Ministerium für Wirtschaft,
Industrie, Klimaschutz und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



TT[®]
net

Netzwerk der Beauftragten für
Innovation und Technologie



Kostenfreie Fachberatung zu den Schwerpunkten Digitalisierung & Innovation

Die Digitalisierung verändert alle Lebensbereiche – natürlich auch das Handwerk. Damit Sie von den Vorteilen digitaler Technologien profitieren, beraten und unterstützen Sie Ihre Beauftragten für Innovation und Technologie (BIT und Digi-BIT) zu allen Fragen der Digitalisierung und Ihren innovativen Ideen.

Technologietransfer ist für Sie da!

Kreishandwerkerschaft
PADERBORN  LIPPE

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Ministerium für Wirtschaft,
Industrie, Klimaschutz und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



TT[®]
net

Netzwerk der Beauftragten für
Innovation und Technologie



Kompetenznetzwerk des ZDH



Hacer Ritzler-Engels
Beauftragte für Innovation und
Technologie (BIT)
Tel: 05251/700-275
hacer.ritzler-engels@kh-pl.de



Bastian Kallenbach
Beauftragter für Innovation und
Technologie (Digi-BIT)
Tel: 05231/9701-15
bastian.kallenbach@kh-pl.de

Fit für die Zukunft!

Beratung



Unternehmens-
gründung



Impulsvorträge



Online Marketing
IT-Sicherheit



Förderungen



Unterstützung
Zertifizierung



Forschung



Gefördert durch



Ministerium für Wirtschaft,
Industrie, Klimaschutz und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



TT^{net}

Netzwerk der Beauftragten für
Innovation und Technologie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Interesse geweckt? – lassen Sie sich beraten!

Kontaktieren Sie uns gerne unter:

✉ bit@kh-pl.de

☎ 05231 / 9701- 15

☎ 05251 / 700- 275



www.kh-online.de → Innovation → Technologietransfer

