

# FACT SHEET

## Befähigung der KMU Landschaft zur Digitalisierung

### Projektorganisation

Projektträger: Wirtschaftsförderung Luzern  
Gewerbeverband Kanton Luzern  
IHV Sursee-Willisau  
InnovationsTransfer Zentral-CH  
Digital Enterprise AG

Projektleitung: Kreativfabrik 62 GmbH  
Länggasse 3, 6208 Oberkirch  
Manuel Lichtsteiner

Ansprechperson: manuel.lichtsteiner@kf62.ch  
041 / 920 41 31

### Projektziele

- Aufbau von Kompetenzen bei KMU im Bereich Digitalisierung.
- Lancierung einer Wissensgruppe, bestehend aus regionalen KMU.
- Erarbeitung einer «Werkzeugkiste», welche regionale KMU im Digitalisierungsprozess als Hilfestellung hinzuziehen können.

### Schritt für Schritt zur Digitalisierung

#### 1 INFORMIEREN

Veranstaltungen, Workshops, konkrete Praxisbeispiele.

1

#### 2 ÜBERPRÜFEN

Potenzial und Möglichkeiten in der eigenen Firma erkennen.

2

#### 3 UMSETZEN

Aus den Erkenntnissen eigenes Digitalisierungsprojekt umsetzen.

3

#### 4 NACHBETRACHTEN

Austausch der Erfahrungen in anonymisierter Form.

4

#### 5 KONTINUITÄT

Regelmässige Teilnahme an neuen Themenveranstaltungen zur laufenden Weiterentwicklung.

5

**Kostenlose Unterstützung im Projekt.**

### Wie Sie als Gewerbeverein profitieren:

#### Ausgangslage

Als Gewerbeverein möchten Sie die Möglichkeiten der Digitalisierung im KMU Ihren Mitgliedern näherbringen und diese dazu motivieren, das Potenzial für deren Geschäftsmodelle zu beurteilen. Sie legen dabei grossen Wert auf verständliche und praxisbezogene Inhalte und wollen dabei auf einen regionalen Ansprechpartner zählen, der Ihnen hilft eine passende Veranstaltung zu organisieren.

#### Ziel

- Aufklären, was Digitalisierung bedeutet und wie die Mitglieder davon profitieren können.
- Darstellen, wie und wo KMU Unterstützung im Digitalisierungsprozess finden.
- **Mitglieder dazu motivieren, eigene Digitalisierungsprojekte zu lancieren.**
- Vorstellung des Projektes «Befähigung der KMU Landschaft zur Digitalisierung», als Anlaufstelle im Digitalisierungsprozess.

#### Als Gewerbeverein erhalten Sie

- Unterstützung bei der Veranstaltungsorganisation.
- Spannende, themenbezogene Inputreferate.
- Anbindung an ein regional verankertes, breit abgestütztes Digitalisierungsnetzwerk.

### Wie Sie als KMU profitieren:

#### Ausgangslage

Als KMU möchten Sie herausfinden, welche konkreten Möglichkeiten die Digitalisierung für Ihr Geschäftsmodell bereithält und wie Sie diese schnell und unkompliziert in ihren operativen Betrieb implementieren können. Bis anhin fehlte Ihnen dazu jedoch ein kompetenter, agiler Partner aus Ihrer Region, welcher individuell auf Ihre Herausforderungen eingeht.

#### Als KMU erhalten Sie

- Digitalisierungsexperten aus unterschiedlichen Branchen und Praxisbeispiele.
- **Unterstützung bei der Analyse des eigenen Geschäftsmodells und bei der Ausarbeitung von konkreten Handlungsmöglichkeiten.**
- Begleitung bei der Umsetzung eines eigenen Digitalisierungsprojekts.

#### Voraussetzung

- Absicht, einen Digitalisierungsprozess im eigenen Unternehmen voranzutreiben.
- Offenheit, das eigene Geschäftsmodell kritisch zu reflektieren, um Chancen / Gefahren zu erkennen.

# FACT SHEET

## Befähigung der KMU Landschaft zur Digitalisierung

### Musterbeispiel «Müller AG»

#### **Ausgangslage Beispielfirma:**

Die Schreinerei «Müller AG» ist ein Traditionsbetrieb geführt in der dritten Generation. Die Firma ist vor allem in der Region tätig. Zunehmend spürt sie den internationalen Preisdruck und die Konkurrenz von Grossunternehmen oder Fertiglösungen. Die Margen werden kleiner. Durch das gute regionale Beziehungsnetz können das Auftragsvolumen und die Umsätze aktuell aufrechterhalten werden. Das Thema Innovation und spezifisch die Digitalisierung bleibt im Tagesgeschäft auf der Strecke. Dazu fehlen intern die Ressourcen. Zu gering sind der Leidensdruck, das Bewusstsein und das Verständnis für dieses Thema.

#### **Digitalisierung bei der Musterfirma «Müller AG»**

##### 1) INFORMIEREN

Geschäftsführer Max Müller erfährt in der regionalen Presse von der neuen Initiative «Befähigung der KMU Landschaft zur Digitalisierung». Parallel erhält er vom Gewerbeverein die Information über eine Veranstaltung zum Thema Digitalisierung im Rahmen dieser Initiative. An der Veranstaltung erfährt Max Müller mehr über die Digitalisierung und wie er mit Hilfe der Initiative «Befähigung der KMU Landschaft zur Digitalisierung» seinen eigenen Digitalisierungsprozess starten kann. Max Müller meldet sich daraufhin zu einem weiteren, fachspezifischen Informations-Workshop «Digitalisierung & Bauwirtschaft» an. Im Workshop werden konkret individuelle Risiken und Chancen für seine Branche verständlich vorgestellt. Die ihm aufgezeigten Themenfelder veranlassen ihn mit seiner Firma im Rahmen der Initiative «Befähigung der KMU Landschaft zur Digitalisierung», eine ganzheitliche Evaluation für seinen Betrieb zu veranlassen.

##### 2) Überarbeiten

Die für seine Firma relevanten Themenfelder werden daraufhin im individuellen Gespräch mit einem Fachexperten vertieft. Aus dem Gespräch zeigt sich, dass bei der «Müller AG» das grösste Potential in der Verbesserung des Kundenmanagements liegt, indem das digitale Potential besser ausgeschöpft wird.

##### 3) Umsetzen (eigenes Digitalisierungsprojekt)

Die Firma entschliesst sich hierfür Geld zu investieren. Mit der «Muster Customer Journey AG» wird ihr ein kompetenter Partner aus der Region vermittelt. Die Experten dieser Firma sorgen dafür, dass die Schreinerei ein professionelles und massgeschneidertes CRM-System (Kundenmanagement-System) erhält. Auch die Website wird optimiert und mit einem Chatbot ausgestattet, der nach dem Bedürfnis der Kunden fragt und Anfragen automatisch beantwortet. Diese und andere Massnahmen sorgen dafür, dass die Kundenberater mehr Zeit gewinnen, die Kundenbeziehung besser gepflegt wird, Informationen der Firma schneller ersichtlich und zielgenauer sind und die Kundenrückmeldungen direkt in das interne Verbesserungsmanagement und die Produktentwicklung fliessen.

##### 4) NACHBETRACHTEN

Damit auch weitere Firmen von den Erfahrungen der «Müller AG» profitieren können, wird der durchgeführte Prozess und die eingeleiteten Massnahmen als anonymisierte Fallstudie dokumentiert und fliesst danach in neue Sensibilisierungs-Workshops, wie auch in die Gesamtkommunikation des Projekts «Befähigung der KMU Landschaft zur Digitalisierung» als erfolgreiches Fallbeispiel ein. Parallel fliessen die Erfahrungen in eine themenspezifische Werkzeugkiste für KMU inkl. einer «Innovation Map» von Partnern, welche die KMU in der Umsetzung von Digitalisierungsmassnahmen unterstützen. Max Müller ist vom Projekt und dessen Erfolg begeistert und stellt sich spontan als Referent zur Verfügung.

##### 5) KONTINUITÄT

An der GV des Gewerbevereins Sursee macht Max Müller Werbung für das Digitalisierungs-Programm und den nächsten Informations-Workshop. Dort trifft er auch wieder auf die Leute der «Muster Customer Journey AG», welche ihn nach seinen aktuellen Erfahrungen und Zufriedenheit fragen und ihm zudem in ihrem Vortrag auf die aktuellsten Entwicklungen im CRM Bereich aufzeigen. Beim Apéro spricht er mit vielen neugierigen Branchenvertretern aus dem Bau und dem Schreinerei-Gewerbe. Diese folgen seinem Beispiel und melden sich für das Programm an. Er selber hat sich entschlossen den Workshop zum Thema «Digitales Marketing» zu absolvieren, um potentielle Kunden auch ausserhalb der Region zu erreichen.