

# Service als entscheidender Erfolgsfaktor



Ingolf Jakobi, Hauptgeschäftsführer des Zentralverbands der Deutschen Elektro- und Informationstechnischen Handwerke (ZVEH)

Veränderte Arbeitsabläufe, neue Produktionsprozesse, steigende Kundenerwartungen – die Digitalisierung revolutioniert gewachsene Strukturen wie keine zweite Entwicklung der vergangenen Jahrzehnte. Dies gilt ohne Einschränkungen auch für die E-Branche.

Zunehmend kristallisiert sich heraus: Es geht immer weniger darum, den Kunden Produkte im herkömmlichen Sinn anzubieten. Vielmehr rückt die perfekte Dienstleistung in den Fokus. Wer in dem sich stetig wandelnden Umfeld erfolgreich bleiben will, muss seinen Service optimieren und Lösungen für mehr Komfort, Sicherheit und Energieeffizienz liefern können. Für die gesamte E-Branche ist es dabei besonders wichtig, weitreichenden Zugang zu modernen Technologien, Daten und Software zu erhalten, um passgenaue Service-Modelle entwickeln zu können.

Ebenso bedeutsam sind starke Marken, um sich im Wettbewerb erfolgreich zu positionieren. Die E-Handwerke profitieren hierbei von der E-Marke. Sie hat sich zu einem unverzichtbaren Symbol entwickelt, dessen Wert in den dynamischen Märkten nicht hoch genug eingeschätzt werden kann. Fachbetriebe, die dieses Markenzeichen tragen, garantieren Kompetenz in den aktuell relevanten Tätigkeitsbereichen – wie beispielsweise Gebäudetechnik –, hochwertige Maßarbeit, Zuverlässigkeit sowie ein faires PreisLeistungsverhältnis. 8.000 E-Handwerksbetriebe sind bereits im Zeichen der E-Marke im Markt tätig. 55 Unternehmen aus Industrie, Großhandel und der Versicherungswirtschaft bekennen sich als Partner ebenfalls zum Qualitätssiegel der E-Handwerke. Im Zuge der Digitalisierung stehen wir nun vor der Herausforderung, die partnerschaftliche Zusammenarbeit unter dem Dach der E-Marke weiterzuentwickeln und an die

neuen Anforderungen anzupassen. Für die Partner ist es dabei essentiell, ihre jeweiligen Stärken in den Wertschöpfungsketten auszubauen, ohne dabei in die Kernkompetenzen der Mitstreiter einzugreifen.

Aus Perspektive der E-Handwerksunternehmen geht es dabei auch darum, die Freiheit bei der Wahl der Produkte und im Rahmen ihrer Kalkulation zu behalten. Vor allem aber müssen sie ihre Selbstständigkeit sowie den direkten Kundenkontakt wahren und dürfen sich nicht in die Rolle des Subunternehmers drängen lassen. Von der Sichtbarkeit der E-Handwerksbetriebe im Markt profitieren die Verbraucher – und nicht zuletzt auch die Partner. Mit dem Großhandel und auch mit der Industrie steht die elektrohandwerkliche Organisation kontinuierlich in Kontakt, um gemeinsam die künftigen Schritte abzustimmen. Denn Kommunikation ist neben der Qualifizierung der Fachkräfte ein entscheidender Schlüssel, um die Veränderungen gemeinsam zu managen.

Was auf die E-Handwerke im Zuge der Digitalisierung zukommt und welche Chancen damit verbunden sind, hat der ZVEH in seiner „Agenda Digitalisierung“ zusammengefasst. Sie wurde im Rahmen des E-Kongresses Mitte September in Bonn vorgestellt. Darin wird deutlich: Die E-Branche hat das Potenzial, unter dem Dach der E-Marke die digitalisierten Märkte maßgeblich mitzugestalten, wenn die Partner konstruktiv und kundenorientiert zusammenwirken.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'I. Jakobi', written in a cursive style.