

Das Fachmagazin für SHK-Unternehmer



SI GIPFELTRFFEN 2017

Rückblick und Highlights: SHK goes digital

HYGIENISCHE ANFORDERUNGEN

Rohrleitungsführung beeinflusst Trinkwasserhygiene

DER WEG DER DIGITALISIERUNG

Im Gespräch mit Alexander Wuthnow



WIR SIND SHK!



Am 13. Oktober 2017 ging im Bauwerk in Köln das zweite Si GIPFELTREFFEN über die Bühne. Es widmete sich dem Thema "Digitalisierung im SHK-Handwerk" und zeigte darüber hinaus viele Praxistipps für innovatives Marketing und Mitarbeiterbindung wie auch Zukunftsperspektiven für die SHK-Branche auf.

Teil 1: Si GIPFELTREFFEN 2017

SHK GOES DIGITAL

Material online bestellen, Kundentermine per E-Mail vereinbaren oder die Geschäftsdaten online archivieren – das sind für SHK-Unternehmer längst keine Neuerungen mehr. Doch die digitale Welt bietet der Branche noch viel mehr Möglichkeiten. Beim Si GIPFELTREFFEN im Kölner Bauwerk am 13. Oktober 2017 haben sich an die 100 SHK-Fachhandwerker und Branchenvertreter mithilfe namhafter Referenten und erprobter Digitalexperten fit für die Zukunft gemacht. Durch den Tag führte Moderatorin Angelika Demmerschmidt. Unterstützer des Events Si GIPFELTREFFEN 2017 waren die Hansa Armaturen GmbH als Premiumsponsor sowie des Weiteren die Franke Aquarotter GmbH und die Qio GmbH.

40 Jahre sind im Blick auf die menschliche Entwicklung gerade einmal ein Augenzwinkern. Doch gleichzeitig sind sie ein Meilenstein, wenn man die Entwicklung der digitalen Welt betrachtet. Vor 40 Jahren, so berichtet Daniel Domscheit-Berg, habe man sich noch gefragt, ob der Computer wohl einmal relevant für die Arbeit von Versicherungen sein könnte. Zehn Jahre später, erinnert der Internetaktivist und ehemalige WikiLeaks-Sprecher sich, habe er bereits mit seinem Commodore einen Roboter

für sein zimmereigenes Fischertechnik-Transportsystem programmiert. "Auf einmal war ich arbeitslos", sagt der Informatiker und grinst ins Publikum. Und heute gebe es keine Branche mehr, die ohne das Internet auskommt. "Diese Dinge überrollen uns einfach", so Domscheit-Berg in seinem Highlight-Vortrag beim Si GIPFELTREFFEN. Und das wiederum erfordere, dass auch die Gesellschaft einen Wandel erleben muss. Die Intensität und Schnelligkeit der digitalen Revolution, in der sich die Welt

momentan befindet, waren bei allen Referenten des Events Si GIPFELTREFFEN 2017 das Thema. Und die Gäste haben die Gelegenheit auch genutzt, um sich über den aktuellen Stand der digitalen Revolution zu informieren und sich Praxistipps von Insidern und anderen Branchenvertretern zu holen. Denn, dass Smartphone, Tablet, App und Cloud im privaten Alltag nicht mehr wegzudenken sind, ist ebenso eindeutig wie deren Nützlichkeit im Geschäftsleben. In den modernen Räumlichkeiten des



Jan Peter Kruse, Verlagsleiter Anzeigen, Vertrieb, Marketing des AT-Fachverlag, nahm die Begrüßung vor und nutzte hierbei die Gelegenheit, das neue Si-Produkt "Si SHK-APPS" den Teilnehmern vorzustellen



Wie schon beim letzten Si GIPFELTREFFEN führte Moderatorin Angelika Demmerschmidt charmant durch das Kongressprogramm.



In der Keynote von Internetaktivist Daniel Domscheit-Berg ging es um das Internet der Dinge – von "intelligenten Gegenständen" bis zu "künstlicher Intelligenz".

historischen Kölner Bauwerks ging es dann einen ganzen Tag rund um das Thema Internet und seine Folgen: Wie können Apps genutzt werden? Was bringen die sozialen Medien für Betriebe und wie kann man sie am besten nutzen? Worauf kommt es beim Suchmaschinenmarketing an? Während Internetaktivist Daniel Domscheit-Berg und Zukunftsforscher Andreas Schaich vor allem die Entwicklung und die große Bedeutung der digitalen Revolution für die SHK-Branche herausarbeiteten, gaben Tobias Fox, Experte für Suchmaschinenmarketing, und Social-Media-Spezialist Hendrik Unger den Teilnehmern Tipps für das Werben im Internet mit. Ganz praktische Hinweise, wie das Internet im Betrieb eingesetzt werden und wie Geschäftsführer trotzdem noch Zeit für sich selbst finden können, brachten die Handwerker und Autoren Udo Herrmann sowie Thomas Graber mit. Neben den reichhaltigen Vorträgen

Neben den reichhaltigen Vorträgen lockte das GIPFELTREFFEN die Branchenvertreter auch mit ausreichend Zeit zum Netzwerken. Bei Kölschen Tapas sowie regionalen Bierspezialitäten hatten die SHK-Unternehmer Gelegenheit, Erfahrungen auszutauschen, sich mit weiteren Fragen an die Referenten zu wenden und Geschäftsbeziehungen zu pflegen. Die Pausen wie auch das Get-together am Abend luden die Teilnehmer dazu ein, sich zu stärken und die neuen In-

formationen in gemütlicher Atmosphäre zu verarbeiten. Mitnehmen konnten sie am Ende des Tages insbesondere praxistaugliche Tipps sowie neue digitale Werkzeuge. Einen besonderen Highlight bot sich für die Branchenvertreter noch am Ende des Tages mit dem Vortrag "Sicher entscheiden unter Druck" des ehemaligen Schiedsrichters Herbert Fandel.

Dinge, die denken können

Wie sich das Internet überhaupt entwickelt hat und welche weitreichenden Folgen diese Entwicklung mit sich bringt, darüber klärte gleich zu Beginn beim Si GIPFELTREFFEN Daniel Domscheit-Berg die Kongressteilnehmer auf. Dafür nahm er das Publikum mit auf eine Reise, die mit dem Ackerbau vor Tausenden von Jahren begann, die industrielle Revolution streifte und mit künstlicher Intelligenz endete. Denn: "Alles entwickelt sich immer aus etwas heraus, das vorher schon da war", erklärte der Internetaktivist. Allerdings verkürzten sich die Zeitspannen enorm. So käme es, dass man bereits nach so einer kurzen Zeit mit dem Internet über autonom fahrende und fliegende Transportmittel nachdenken solle, die Vorteile von druckbaren Organen genießen könne und sich auf veränderte Arbeitsbedingungen durch den Einsatz künstlicher Intelligenz einstellen müsse. Längst herrsche das sogenannte "Internet der

Dinge", in dem sich mehr Geräte als Menschen online bewegten. Da bleibe es nicht aus, dass sich auch die Gesellschaft an die veränderten Gegebenheiten anpassen müsse. Arbeitsplätze würden sich laut Domscheit-Berg ebenso verändern wie die gesamte Kommunikation. Er plädiert dafür, sich mit der Zukunft auseinanderzusetzen und die Gesellschaft für die Herausforderung bereit zu machen. Denn: "Wir brauchen als Gesellschaft eine Vision, wo wir hinwollen."

Die Zukunft der SHK-Branche

3D-Druck ist längst keine Neuheit mehr, auch im Handwerk ist diese Produktionsmöglichkeit für Prototypen, Werkzeuge und Zubehör bereits angekommen. Inzwischen können mit riesigen 3D-Druckern sogar ganze Häuser erstellt werden, die zudem noch besonders gute energetische Werte aufwiesen. Dies war nur ein Beispiel, das Zukunftsforscher Andreas Schaich dem Publikum beim Si GIPFELTREFFEN als SHK-relevante Entwicklung vorstellte. Auch er betonte die enorme Schnelllebigkeit der digitalen Entwicklung und arbeitete für die Branchenvertreter die drei wichtigsten Folgen daraus für ihre Arbeit heraus. Der Zukunftsforscher der Z_punkt GmbH berät Unternehmen unterschiedlicher Branchen mit Schwerpunkt Energiewirtschaft. Seine klare Botschaft an die Teilnehmer lautete, dass sie sich in



Einen Ausblick in die Zukunft und wie das SHK-Handwerk 2030 aussehen wird, gab Zukunftsforscher Andreas Schaich.



Wie digitale Werkzeuge im Handwerk erfolgreich eingesetzt werden können, zeigte der Erfolgstrainer und Autor des Ratgebers "Von nichts kommt niemand" Udo Herrmann auf.



Der Praxisvortrag von Handwerksunternehmer Thomas Graber widmete sich dem Thema Zeitmanagement für Führungskräfte und wie es gelingt, sich wieder Freiräume zu schaffen.

drei Bereichen auf eine veränderte Arbeit einstellen müssten: Zuerst einmal wandle sich die Anspruchshaltung der Kunden durch die Digitalisierung. Sie wünschten mehr Transparenz und schnelleres Feedback. Digitale Werkzeuge und Apps seien dafür äußerst nützlich. Zudem würden sich auf lange Sicht die meisten handwerklichen Berufe insofern verändern, als die Menschen weniger selbst ausführen und mehr zum Überwachen von Robotern und Bedienen intelligenter Systeme eingesetzt würden. Zudem werde die Nutzung von Gebäudeintelligenz - sich selbst erhebende Gebäudedaten - das SHK-Handwerk deutlich optimieren. Sein Fazit: Vor allem an der Entwicklung von Building Information Modelling (BIM) sollte die Branche dranbleiben. "Es wird kommen", betonte der Zukunftsforscher.

Praktisch, digital, handwerklich

Ganz praxisorientiert zeigte sich Schreinermeister, Autor und Erfolgstrainer Udo Herrmann. Der Autor des Ratgebers "Von nichts kommt niemand" informierte die Teilnehmer darüber, wie die Digitalisierung im Betrieb für Nachwuchsgewinnung, Netzwerken, Kundenkommunikation und eine erfolgreiche Arbeit genutzt werden kann. Herrmann selbst beschäftige sich seit Jahren mit der Digitalisierung und deren Nutzen für das Handwerk. Bereits 2005 hat er

beispielsweise die Kundenräume seines Betriebs virtuell ausgestattet – immer auf der Suche nach Wegen, die Kommunikation im Handwerk zu verbessern. "Wir müssen jetzt sofort neue Wege gehen, Mut haben, um verstaubte Strukturen aufzubrechen", motivierte Herrmann das Publikum.

Das Akronym SHK stand im Referat Herrmanns für drei wichtige Herausforderungen der Branche; und zwar für die Suche nach Fachkräften, dafür Hand in Hand mit dem Netzwerk zu arbeiten und für die Kommunikation. Gerade bei der Suche nach qualifizierten Mitarbeitern hätten viele Handwerker noch nicht verstanden, dass sie sich heutzutage um die Auszubildenden bewerben müssten. "Die Suche nach Jobs mit dem Smartphone ist viel effizienter als in der Zeitung", sagte Herrmann in seinem Vortrag. Sein Appell: Alle digitalen Hilfsmittel und Angebote zu nutzen, die auch die Ausbildungssuchenden täglich verwenden. Das bedeute einerseits, responsive gestaltete Webseiten, Facebook und WhatsApp zu nutzen, und andererseits, bewährte Marketingmethoden wie Ticketsponsoring für Vereine auch online bekannt zu machen. Beim Verknüpfen von analoger und digi-

Beim Verknüpfen von analoger und digitaler Arbeit nannte der Schreinermeister nützliche Apps und Arbeitsmaterialien. Unter anderem einen analogen Kalender, der es möglich macht, Termine per App mit dem digitalen Medium wie Smartphone oder Tablet zu synchronisieren. Auch bei der Kommunikation könne das Internet helfen, beispielsweise mit betrieblichen Handys, damit Angestellte direkt Referenzbilder in die Cloud laden und schnelle Terminbestätigungen an den Kunden senden könnten.

Richtig werben mit der Webseite

Für die Teilnehmer, die sich mit einer eigenen Website auseinandersetzen sowie mit digitalem Marketing, hatte Tobias Fox praxistaugliche Tipps im Gepäck. Der Experte für Suchmaschinen-Marketing und Geschäftsführer der Digitalagentur Verdure GmbH deckt mit seinem Vortrag die Themen ab, die für die Sichtbarkeit handwerklicher Betriebe im Netz wichtig sind. Zuerst machte Fox deutlich, dass Suchmaschinen wie Google das neue Telefonbuch sind, denn sie entscheiden, wer bei der Sucheingabe eines potenziellen Kunden ganz oben auf der Trefferliste angezeigt wird. Wichtig sei es deshalb, die eigene Webseite und darin enthaltenen Texte mit relevanten Keywords auszustatten. Zu finden seien diese unter anderem mithilfe des Google Keyword Planers. Struktur und Inhalt der Webseite sollten dementsprechend dann angepasst werden. Auch zum Thema Anzeigen schalten bei Google gab der Experte Hinweise. Denn auch hier komme es auf die richtige Keyword-Auswahl und relevante Anzeigentexte an. Fox Tipp im Allgemeinen:



Anhand vieler Tipps führte Suchmaschinen-Experte Tobias Fox vor, wie richtiges Suchmaschinen-Marketing bei Google & Co. funktioniert.



Social-Media-Experte Hendrik Unger machte deutlich, worauf es für SHK-Unternehmen beim Umgang mit Facebook, Twitter, Instagram & Co. genau ankommt.



Der Highlight-Vortrag "Sicher entscheiden unter Druck" kam von Vizeweltschiedsrichter Herbert Fandel, der die Teilnehmer mit auf eine Reise durch seine Schiedsrichterlaufbahn nahm.

Sich in die Perspektive des Kunden hineinzuversetzen, sich also fragen, wie man selbst im Internet nach einem Handwerker oder einer Dienstleistung suchen würde. Abschließend motivierte Fox die Teilnehmer des Events Si GIPFELTREFFEN mit seiner 72-Stunden-Regel. Denn: "Was nicht in 72 Stunden angepackt wird, wird gar nicht angepackt." Deshalb sollten die Unternehmer zunächst eine Keyword-Analyse sowie ein Keyword-Mapping durchführen, dann die Texte anpassen und eine AdWords-Kampagne einstellen und die regionale Auffindbarkeit prüfen.

Kunden ansprechen mit Facebook und Co.

Ein wichtiger Kundenmagnet kann auch Social Media sein. Hendrik Unger, Social-Media-Experte und Geschäftsführer der 36grad GmbH, bezeichnet sich als virtuellen Querdenker und nahm die SHK-Unternehmer mit auf eine Tour durch Facebook, Youtube und Co. Ganz wichtig sei dabei, im Hinterkopf zu behalten, dass Social Media aus dem Wunsch der Menschen heraus entstanden ist, sich über Privates auszutauschen. Mit guten Ideen könne ein Unternehmen es schaffen, dass seine Beiträge von potenziellen Kunden freiwillig geteilt werden und sich so verbreiten.

Das Ziel dabei: Einen "sexy" Bogen von – beispielsweise – Toiletten ausgehend zum Kunden hin zu spannen. Dass das auf den ersten Blick nicht ganz einfach sei und in der Praxis auch nicht immer gelinge, zeigte der Unternehmer anhand von Beispielen auf Youtube und Facebook auf. Plumpe, sofort als Werbung enttarnbare Posts würden bei den Kunden laut Unger eher abgestraft. "Social-Media-Nutzer wollen schöne Momente und spannende Infos", erklärte Unger dem Publikum. "Sie müssen der Kumpel sein, der sagt: "Ich habe auch eine kleine Story für euch"."

Schicke Bilder und lustige Videos, am besten mit süßen Tierkindern darin, seien der Hit und kämen immer an. Selbst wenn der Inhalt dafür sehr kurz gehalten ist. Die Waagschale für relevante Social-Media-Werbung sei: 80 % Content und 20 % Werbung. So bleibe es den Nutzern eher im Gedächtnis. Die Werbung muss subtil sowie zielgruppen- und themenrelevant sein.

Negative Folgen der Digitalisierung

Allerdings bringt die digitale Revolution auch negative Folgen wie Reizüberflutung, Mehrarbeit und ständige Erreichbarkeit mit sich. Wie Unternehmer trotzdem noch Zeit für sich finden, beschreibt Thomas Graber in seinem Buch "MeTime – eine Philosophie für mehr Lebensqualität".

Beim GIPFELTREFFEN stellte der Geschäftsführer der Graber GmbH einige Tipps vor. "Warum stoßen wir täglich an unsere Grenzen?", fragte der Autor zu

Beginn seines Vortrags das Publikum. Die drei Hauptgründe für das Scheitern sind laut Graber, dass die eigenen Maßstäbe zu hoch gesetzt würden, die Planung subjektiv statt objektiv erfolge sowie dabei andere Personen und deren Wünsche und Bedürfnisse nicht berücksichtigt würden. Für sich hat Graber deshalb Regeln zum Umdenken aufgestellt. Darunter auch, sich selbst als VIP zu sehen. Denn nur derjenige, dem es selbst gut gehe, könne etwas erreichen und weitergeben. Zu beachten sei, dass nur eine gewisse Menge an Beziehungen nachhaltig gepflegt werden könnte. Nur die im Moment wichtigsten sollten dabei berücksichtigt werden. "Bau dir deine Welt wie sie dir gefällt", laute Grabers Motto.

Hilfsmittel seien dabei vor allem, To-do-Listen, die nur mit "smarten" Zielen befüllt werden, also schriftliche, messbare, attraktive, realistische und zeitlich terminierte Ziele.

"Wenn wir nur so viel auf den Zettel schreiben, dass wir überall Häkchen machen können, können wir immer happy nach Hause gehen", betonte Graber. Der Schlüssel zu all dem sei aber die Kommunikation. Unternehmer müssten regelmäßig mit den Mitarbeitern sprechen, Aufgaben verteilen und den Angestellten Vertrauen entgegenbringen. Nur dann versuche man nicht, selbst alle Aufgaben zu erledigen oder nachzuprüfen.



An die 100 SHK-Fachhandwerker und Branchenvertreter tauschten sich mit namhaften Referenten und erprobten Digitalexperten rund um das Thema "Digitalisierung im SHK-Handwerk" aus.

Ein Firmenchef auf dem Spielfeld

Mit stressigen Situationen und großer Verantwortung umzugehen – das müssen alle Unternehmer lernen, auch diejenigen, die zwei Teams auf dem Rasen am Laufen und ein millionenschweres Unternehmen namens Bundesliga sauber halten müssen. Für den abschließenden Highlight-Vortrag beim Si GIPFELTREFFEN war Herbert Fandel zu Gast

im Bauwerk. Der ehemalige Fußballschiedsrichter nahm das Publikum mit auf eine Reise durch seine Karriere: Wie er als junger Schiedsrichter mit großen Ambitionen und der Gewissheit startete, dass die Fußballwelt nur auf ihn gewartet habe. Wie er erleben musste, dass richtige Entscheidungen auch negative Folgen haben können – und eine Fehlentscheidung für Lob und Respekt sorgt. Wie er Vertrauen zu den Assistenten aufbaute und die sich stetig erweiternde Erfahrung immer mehr Raum in seinen Entscheidungen einnahm. "Die Kunst des modernen Chefs ist, gemeinsam zu führen", betonte der ehemalige Schiedsrichter. Mitbringen müsse er dafür vor allem Erfahrung und Fingerspitzengefühl. Und auch die Fähigkeit, die Meinung anderer nicht immer zu wichtig zu nehmen. Denn 82 Millionen Schiedsrichter zuhause vor dem Bildschirm wissen es sowieso immer besser. Auf die Persönlichkeit der Führungskraft komme es an und darauf, sich Akzeptanz zu erarbeiten. "In der Belegschaft sehen Sie sofort, was sie geleistet haben", sagte Fandel. Unzufriedene gebe es immer. Diese dürften nur nicht in der Mehrzahl sein.

Mit viel Humor und einer guten Portion Selbstironie nahm Fandel das Publikum trotz der fortgeschrittenen Stunde und der vielen Vorträge gefangen bis zum Schluss. "Ich habe nur über die Schiedsrichter gesprochen", betonte er am Ende mit einem Augenzwinkern. Aber vielleicht sei ja trotzdem das eine oder andere für die Teilnehmer und deren Arbeit herauszuziehen.

(Jessica Morof) www.si-gipfeltreffen.de

ERFOLGREICHE MARKETINGKONZEPTE IM SHK-HANDWERK



Über ungewöhnliche Marketingkonzepte im SHK-Handwerk ging es in der Si-Dialogrunde (v. l. n. r.): Heinz Hasenkamp, Gesellschafter und Geschäftsführer der Hasenkamp GmbH Sanitär – Heizung – Klima aus Bochum; Gregor Grüneboom, Geschäftsführer der Grüneboom GmbH & Co. KG aus Hamminkeln-Mehrhoog, Si-Chefredakteur Maximilian Döller, Uwe Düster, Geschäftsführer der Düster & Düster Sanitär und Heizungsbau GmbH aus Köln; und Thorsten Schröder, Geschäftsführer der Henrich Schröder GmbH aus Gütersloh-Isselhorst.

Vier mit dem "Marketingpreis für das deutsche SHK-Handwerk" ausgezeichnete SHK-Unternehmen gaben in einer Gesprächsrunde mit Si-Chefredakteur Maximilian Döller Einblicke in ihren Berufsalltag und verdeutlichten, mit welchen Konzepten und Ideen sie sich sehr erfolgreich am Markt behaupten können. Worum es sich dabei genau handelt, darüber berichten wir ausführlich in unserem zweiten Teil zum Si GIPFELLTREFFEN in der Si-Ausgabe 12-2017. Zudem haben wir ein Stimmungsbild unter den Teilnehmern eingefangen, welches wir ebenfalls nicht vorenthalten möchten.

SI GIPFELTREFFEN 2017 IM BAUWERK IN KÖLN

Noch mehr Eindrücke vom Si-Zukunftskongress für SHK-Unternehmer bieten wir unter www.si-gipfeltreffen.de im Bereich "Das war 2017" und "Impressionen vom Si GIPFELTREFFEN 2017". Auch in der Si-Bildergalerie unter www.si-shk.de haben wir zahlreiche Fotos bereitgestellt.















