



Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Lingen



PRAXISPROJEKT

Schuhhaus im digitalen Wandel

Wie Daten dabei helfen können, die Kundenberatung zu verbessern

Mittelstand-
Digital 

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Das Schuhhaus Hölscher

Die Historie des Unternehmens

Das Schuhhaus Hölscher hat seinen Sitz im nordrhein-westfälischen Emsdetten. Der familiengeführte Betrieb in zweiter Generation startete vor mehr als 60 Jahren zunächst mit einer Maß- und Reparaturwerkstatt. Wenige Jahre später folgte die Eröffnung eines Fachgeschäfts für Schuhe und Lederwaren. In den 1970er Jahren wurde die Verkaufsfläche erweitert und das Angebot ausgedehnt. Neben modischen Schuhen kann die Kundschaft seitdem Bequemschuhe und orthopädische Schuhe beziehen. In den 2000er Jahren zog das Schuhhaus Hölscher in den Neubau auf der gegenüberliegenden Straßenseite, so dass heute mehr Verkaufsfläche, ein großer Parkplatz sowie eine Kinderspielecke und eine Kaffeebar zur Verfügung stehen.

Das Unternehmen heute

Das Schuhhaus Hölscher wird von den Eheleuten Marlies und Thomas Hüser geleitet. Elf Mitarbeitende sind im Schuhhaus tätig (Stand: 01/2020). 80 Prozent des Umsatzes erfolgen über den stationären Handel, 20 Prozent über Online-Verkäufe, die über große Online-Handelsplattformen oder den eigenen Onlineshop (seit 2006) getätigt werden. Insbesondere Kinderschuhe stellen bei Schuhhaus Hölscher einen Beratungs- und Vertriebschwerpunkt dar, deren Absatz einen erheblichen Anteil am gesamten Umsatz ausmacht. Schuhhaus Hölscher ist neben der eigenen Internetseite in mehreren Social-Media-Kanälen tätig und setzt mehrmals im Jahr auf Postwurfsendungen für Stammkunden, um diese auf besondere Aktionen hinzuweisen.



Den digitalen Weg aktiv gestalten

Die Ausgangssituation

Das Schuhhaus Hölscher arbeitet im Unternehmensalltag bereits mit Daten. Die eigenen Umsatzdaten, Informationen zum Warenbestand oder Klickzahlen, die die eigene Internetseite oder Social-Media-Plattformen in Form von Analysewerkzeugen zur Verfügung stellen, werden bereits in Entscheidungsprozesse integriert.

Welche Ware wird zu welchem Zeitpunkt gut verkauft und wann sollten wir Rabattaktionen starten? Diese und weitere Fragen werden mithilfe des Datenbestands, der Marlies und Thomas Hüser zur Verfügung steht, beantwortet. Andere Informationen werden aus dem eigenen Erfahrungsschatz und dem Branchenwissen gewonnen.

Motivation und Zielsetzung

Marlies und Thomas Hüser haben zum Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen Kontakt aufgenommen, um mithilfe des Projekts weiteres Potenzial in der Datennutzung zu entdecken. „Ein Blick von außen auf unser Unternehmen ist für uns sehr wertvoll und kann neue Impulse bedeuten“, sagt Thomas Hüser.

Beiden ist wichtig, den digitalen Wandel des Schuhhauses nicht alleine zu gestalten, sondern alle Mitarbeitenden einzubeziehen. „Ohne unsere Team geht es nicht, auch wenn wir uns beide noch so sehr anstrengen“, so Marlies Hüser. Die Mitarbeitenden sollen den digitalen Wandel aktiv gestalten, anstatt nur „mitgenommen“ zu werden.

Diese Angebote des Kompetenzzentrums haben Schuhhaus Hölischer weitergeholfen

Impulsgespräch

Das Impulsgespräch mit dem Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen diente dem ersten Kennenlernen und der Planung des weiteren Vorgehens. Hierbei wurden Termine vereinbart, zu denen die Workshops mit den Inhabern und Mitarbeitenden stattfinden sollen.

Workshop „Mein Alltag im Schuhhaus“

Die Mitarbeitenden wurden im darauffolgenden Workshop darum gebeten, ihren Arbeitsalltag zu beschreiben und gemeinsam die dokumentierten Ergebnisse zu analysieren. Die Datenbasis wurde im Anschluss sowohl den Mitarbeitenden als auch den Inhabern zur Verfügung gestellt.

Workshop „Inhaber Fokus“

Im Workshop mit den Inhabern wurden die Herausforderungen und täglichen Aufgaben des Führungsteams herausgearbeitet. Gleichzeitig wurde den Inhabern ermöglicht, Inhalte und Methoden des Workshops vorab zu erleben, bevor der Workshop mit den Mitarbeitenden des Schuhhauses durchgeführt wird.

Lean Café als Dialogformat

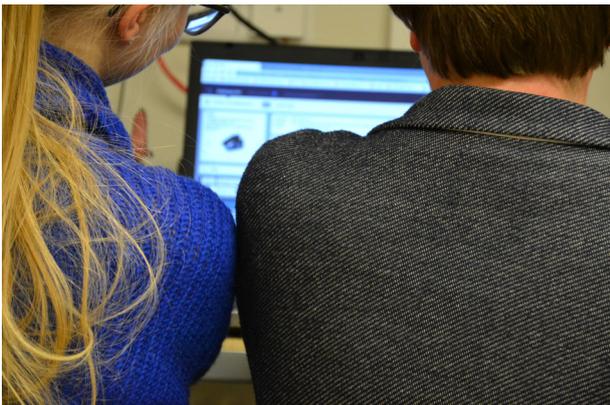
Nach der Auswertung der Ergebnisse wurde in Kooperation mit dem *Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Kommunikation* ein „Lean Café“ durchgeführt. Die Wahl der Diskussionsthemen basierte auf den Daten, die im vorherigen Workshop „Mein Alltag im Schuhhaus“ durch die Teilnehmenden erhoben wurden.

	Methodische Kompetenzen	Datenverarbeitung
Impulsgespräch	—	—
Workshop „Inhaber im Fokus“	✓	✓
Workshop „Mein Alltag im Schuhhaus“ (Mitarbeitende)	✓	✓
Lean Café als Dialogformat	✓	✓

Ergebnisse

Einführung einer digitalen Abfragestation für den Lagerbestand

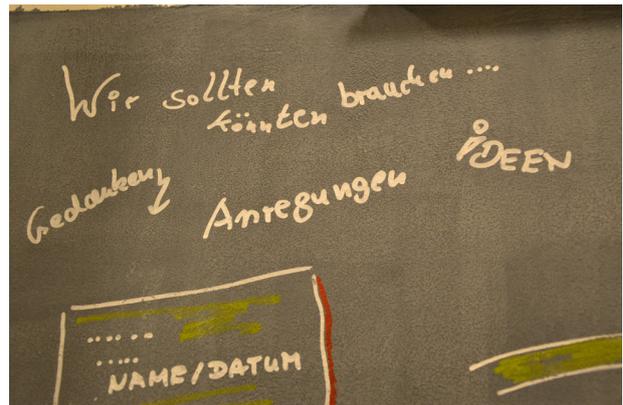
Die Workshops brachten wichtige Erkenntnisse zutage. So wünschten sich viele der Mitarbeitenden eine digitale Unterstützung für Kundengespräche in Form einer schnellen und unkomplizierten Abfragemöglichkeit des aktuellen Lagerbestands. Gibt es den Schuh noch in einer anderen Größe oder einer anderen Farbe? Bisher war eine Abfrage nur über das Kassensystem möglich und nur dann, wenn die Kasse gerade nicht besetzt war. So entwickelten die Mitarbeiter ein Konzept für ein einfaches und kostengünstiges Abfragesystem mit einem zusätzlichen Laptop, um den aktuellen Warenbestand hierüber zusätzlich abrufen zu können. „Unser Team hat darauf geachtet, dass die Kosten hierfür im Rahmen bleiben und sich der Einsatz dann auch auszahlt“, bekräftigt Thomas Hüser.



Die zusätzliche Abfragestation, um den Warenbestand konkret zu ermitteln, hat für viel Entlastung in der Beratungssituation geführt. Besonders erfreulich: Idee und Konzept stammen von den Mitarbeitenden selbst.

Wissen und methodische Befähigung für künftige Besprechungen

Viele Impulse, die während des Workshops „Mein Alltag im Schuhhaus“ geschaffen wurden, sollten von den Mitarbeitenden weiterverfolgt und konkret konzipiert werden. Hierzu lieferte das durchgeführte Lean Café eine wichtige Blaupause für künftige Teambesprechungen. Durch die klar strukturierte Diskussionsmethode konnten Ideen in einem kurzen Zeitfenster konkretisiert und Zeitfenster sowie Meilensteine festgelegt werden. Das Format wird nunmehr regelmäßig im Schuhhaus Hölscher durchgeführt. Marlies Hüser freut sich, dass das Lean Café als Diskussionsmethode auf große Zustimmung im gesamten Team des Schuhhauses stößt: „Der Impuls, zwischendurch ein LeanCafé für Besprechungen durchzuführen, kommt hauptsächlich von unseren Mitarbeitenden.“



Als Diskussionsformat eignet sich das Lean Café sehr gut, um in der Gruppe schnelle Ergebnisse / Ideen in kurzer Zeit zu produzieren, zu dokumentieren und gemeinsam die nächsten Schritte zu vereinbaren.



Herausforderungen und Fazit

Mitmachen dringend erforderlich

Aussagen wie „Bitte kein Workshop zur Mitarbeitermotivation“ oder „Ein Kurs in Sachen digitale Technik ist nichts für mich“ waren des Öfteren von Seiten der Mitarbeitenden zu hören, bevor der Workshop startete. Umso wichtiger war es, allen Beteiligten die Bedenken zu nehmen, sie von der Wichtigkeit zu überzeugen und für die Teilnahme zu begeistern.

Dauerhaft am Ball bleiben

Einen Workshop einmalig durchzuführen, bei dem viele kreative Impulse und Ideen entstehen, die jedoch niemals umgesetzt werden, hilft niemandem. Daher bestand die Herausforderung darin, auch im Alltag Instrumente zu integrieren, die kreative Denkanstöße fördern und daraus entstehende Ideen in die unkomplizierte Umsetzung zu führen.

Fazit

Neue Informationsquellen erschließen

Die Workshops lieferten allen Beteiligten wertvolle Informationen über ihr Unternehmen und die Menschen, die darin arbeiteten. Alle betonten einhellig, sie hätten durch die Workshops viele spannende Daten gewonnen, die ihnen bisher nicht zugänglich waren und nun zeigen, wie der digitale Wandel weiter stattfinden kann.

Das Team machen lassen

„Die digitale Abfragestation ist die Idee des Teams gewesen. Damit bekommt diese Umsetzung einen ganz besonderen Stellenwert, weil sie nicht „von oben“ vorgelegt wurde, sondern aus dem Kreis der Mitarbeitenden selbst stammt“, freut sich Thomas Hüser. „Das Team nutzt seine eigene digitale Lösung, testet sie im Alltag und optimiert sie stetig weiter.“

Platz für Ihre Notizen:



Mittelstand 4.0 Kompetenzentrum Lingen

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen

Technologischer Fortschritt, kurze Veränderungszyklen und das Streben nach digitaler Wertschöpfung stellen Unternehmen zunehmend vor die Herausforderung, sich diesen Veränderungen anzupassen.

Hier setzt das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen an. Es befähigt Unternehmen, die Entwicklung smarter Produkte, digital vernetzbarer Dienstleistungen und digitaler datengetriebener Geschäftsmodelle voranzutreiben.

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen gehört zu Mittelstand-Digital.

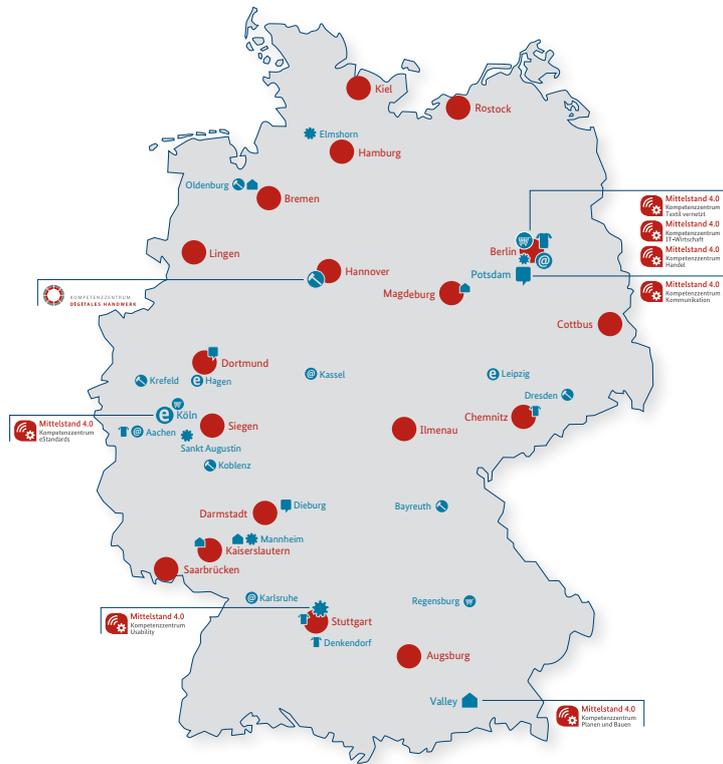
Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen.

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWi die Kompetenzzentren fachlich und sorgt für eine bedarfs- und mittelstandsgerechte Umsetzung der Angebote. Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) unterstützt mit wissenschaftlicher Begleitung, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit.

Die regionalen Mittelstand 4.0-Kompetenzzentren und Themenzentren mit ihren Stützpunkten



Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de

Impressum

Verleger:

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen
c/o IT-Dienstleistungsgesellschaft mbH Emsland
Geschäftsführer:
Dipl.-Inform. Michael Schnaider
Kaiserstraße 10b
49809 Lingen

T 0049/ 591/ 80 76 980
F 0049/ 591/ 80 76 989
E info@it-emsland.de

Sitz: Lingen (Ems)
Reg.-G: Amtsgericht Osnabrück, HBR: 100772
Ust-IdNr gem.§ 27a UStG.: DE 220043875

Für den Inhalt Verantwortliche gem. § 55 II RStV.:

IT-Dienstleistungsgesellschaft mbH Emsland
Alexander Bose
Kaiserstraße 10b
49809 Lingen

T 0049/ 591/ 80 76 988
F 0049/ 591/ 80 76 989
E bose@it-emsland.de

Layout und Fotos:

Alexander Bose

Stand:

Mai 2020