



Mittelstand 4.0
Kompetenzzentrum
Lingen



PRAXISPROJEKT

Mit Daten leichter durch´s Projekt

Wie eine Tischlerei ihr Datenmanagement optimiert

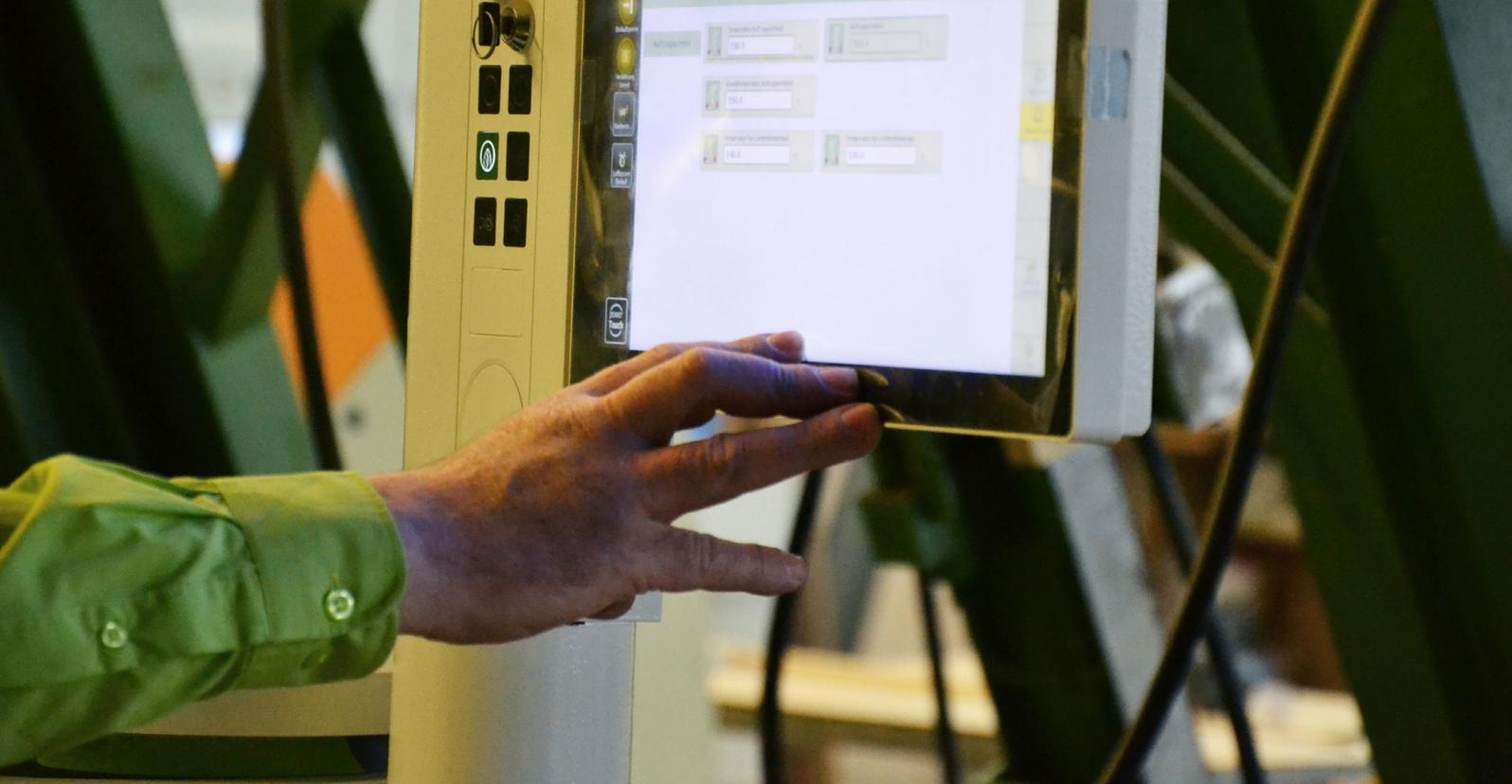
Mittelstand-
Digital 

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Die Tischlerei Pawelleck

Die Historie des Unternehmens

Die Tischlerei Pawelleck hat ihren Sitz im niedersächsischen Lingen. Der familiengeführte Betrieb startete vor mehr als 15 Jahren zunächst als Restaurationsbetrieb für Antiquitäten. Im Laufe der Zeit kamen der individuelle Innenausbau und die Neuanfertigung von Möbeln hinzu. Die Fertigung findet in den eigenen Werkhallen statt. Das Unternehmen bietet Beratung und Projektumsetzung sowohl für Privat- als auch für Geschäftskunden an. Der Inhaber Erwin Pawelleck und Sohn Sebastian Pawelleck sind Tischlermeister, Dorothea Pawelleck übernimmt als Bürokauffrau die administrativen Tätigkeiten. Neben der Familie Pawelleck sind sechs weitere Mitarbeiter in der Tischlerei beschäftigt, davon zwei Auszubildende zum Tischler.

Die digitale Ausstattung

Die Tischlerei Pawelleck hat ihre IT-Infrastruktur im Jahr 2019 modernisiert. Neben den Bürorechnern wurde auch der Unternehmens-Server auf den neuesten Stand gebracht. Hierüber erfolgt die Sicherung von Kunden- und Projektdaten. Zur Planung und Visualisierung von Möbeln oder Innenausbauten verwendet die Tischlerei ein spezielles Programm. Kunden können bereits vor Beginn des Vorhabens beurteilen, wie beispielsweise die eigene Küche oder der Wohnbereich aussehen werden. Ein weiterer Vorteil: die Abstimmungsprozesse mit den Kunden lassen sich so anhand visueller Darstellungen vereinfachen. Für die Kundenkommunikation nutzt die Tischlerei ihre Internetseite.



Informationsverlusten vorbeugen

Die Ausgangssituation

Die Tischlerei Pawelleck arbeitet im Unternehmensalltag bereits mit Daten. Stammdaten von Kunden oder Daten über die örtlichen Gegebenheiten, wo handwerkliche Dienstleistungen erbracht werden sollen, sind die relevanten Projektdaten, die von der Tischlerei bei neuen Projekten erhoben und verarbeitet werden. Sämtliche Daten werden in der Regel telefonisch ermittelt und anschließend in die digitale Projektdatenbank eingepflegt. Sogenannte „Kundenkarten“ werden vor Projektbeginn ausgedruckt und an die Handwerker ausgegeben, damit diese auf die relevanten Projektdaten zugreifen können. Der bisherige Prozess der Datenerhebung und -verarbeitung hat sich in der Vergangenheit jedoch als fehleranfällig erwiesen.

Motivation und Zielsetzung

Die Fehleranfälligkeit zeigt sich häufig, wenn Daten und Informationen bei Kundenprojekten fehlen. Hinweise auf fehlende Parkplätze vor Ort oder unzureichende Möglichkeiten für Zuschnittarbeiten beim Kunden ziehen Nachkalkulationen nach sich. Es entstehen Kosten, die nicht jeder Kunde nachträglich übernehmen möchte. Dies geht dann zu Lasten der Tischlerei. „Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen sollte uns dabei unterstützen, unsere Datenerhebung und -verarbeitung zu optimieren, um Informationsverluste zu minimieren“, so Dorothea Pawelleck. Die Tischlerei Pawelleck wollte daher ein Konzept zum Datenmanagement entwickeln, das auch in der Praxis umsetzbar ist.

Diese Angebote des Kompetenzzentrums haben Tischlerei Pawelleck weitergeholfen

Impulsgespräch

Das Impulsgespräch mit dem Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen diente dem ersten Kennenlernen und der Festlegung der Ziele, die mit der Kooperation zwischen Tischlerei und Kompetenzzentrum verfolgt werden. Beide Partner vereinbarten einen Termin für einen Workshop, nachdem die Methoden, die im Workshop zur Anwendung kommen, zunächst vorgestellt wurden.

Mentorendialog

Die Arbeitsergebnisse aus dem Workshop dienten als Grundlage dafür, die Datenerhebungsprozesse im Tischlereibetrieb zu analysieren. Im Mentorendialog wurden die Ergebnisse durch die Tischlerei vorgestellt und besprochen. Anschließend arbeitete die Tischlerei daran, die Datenerhebung auf unterschiedliche Köpfe im Team zu verteilen.

Workshop „Projektdateien im Blick“

Kundenprojekte beinhalten unterschiedliche Datentöpfe, die sich zudem aus unterschiedlichen Datenquellen speisen. Im Workshop wurde beides identifiziert und kategorisiert. Im Anschluss ermittelten die Teilnehmenden mithilfe der „Stiller-Tisch-Methode“ relevante Daten und ordneten diese den jeweiligen Kategorien zu.

Telefonisches Abschlussgespräch

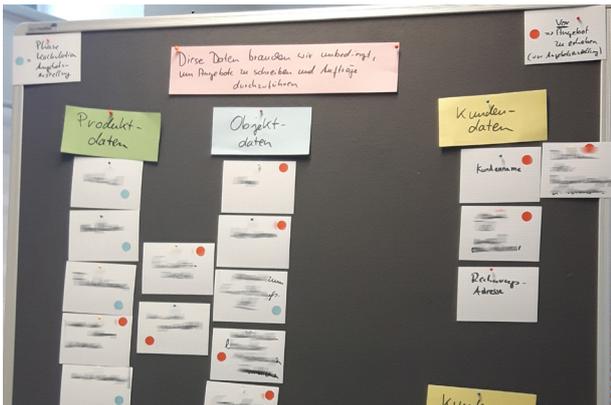
Im telefonischen Abschlussgespräch zogen die Kooperationspartner Bilanz ihrer Zusammenarbeit. Des Weiteren wurde die Vorgehensweise für die künftige Umsetzung der Datenerhebung im Tischlereibetrieb besprochen und darüber diskutiert, mit welchen Herausforderungen im Unternehmensalltag zu rechnen ist.

| | Methodische Kompetenzen | Datenverarbeitung |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| Impulsgespräch | — | — |
| Workshop „Projektdateien im Blick“ | ✓ | ✓ |
| Mentorendialog | ✓ | ✓ |
| Telefonisches Abschlussgespräch | — | — |

Ergebnisse

Daten identifizieren und die richtigen Zeitpunkte für die Erhebung bestimmen

Der Workshop „Projektdaten im Blick“ bestätigte den Eindruck der Teilnehmenden, dass sich Datenqualität und Datenquantität auf die Angebotsphase auswirken. Je mehr Daten in hoher Qualität zur Verfügung stehen, umso konkreter lassen sich Projektkalkulationen durchführen. Dies schlägt sich in einem für die Kundschaft verbindlichen Angebot nieder, was wiederum die Vertrauensbasis zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber stärkt. Zudem wirkt sich der Datenerhebungsprozess in der Anfangsphase fortlaufend auf die Auftragsdurchführung aus. Zu Beginn des Kundenprojekts sollte auf eine fundierte und vollständige Datenbasis zugegriffen werden können. Aus Sicht von Tischlermeister Sebastian Pawelleck die Grundlage für Kundenzufriedenheit und vor allem Kundentreue.



Welche Daten müssen zu welchem Zeitpunkt erhoben werden, um Angebotsphase und Auftragsdurchführung zufriedenstellend abzuwickeln? Der Workshop lieferte der Tischlerei Pawelleck wichtige Erkenntnisse (Foto: A. Bose).

Methodische Befähigung und Daten digital verfügbar machen

Wie im Workshop mit einfachen Methoden die Identifizierung von Daten und Datenquellen durchgeführt wurde, sorgte bei Dorothea und Sebastian Pawelleck für ein „Aha“-Erlebnis. „Die Datentöpfe, die wir während des Workshops identifiziert haben, waren uns größtenteils bekannt. Der Workshop hat uns jedoch gezeigt, wie man mit alltagstauglichen Mitteln systematischer und zielgeleitet an eine solche Sache herangeht“, konstatiert Dorothea Pawelleck und fügt hinzu: „Zusätzlich haben wir festgestellt, dass Datenerhebungsumfang und -zeitpunkt durchaus optimierungsbedürftig sind.“ Die papierbezogene Kundenkarte soll auf Dauer durch mobile Endgeräte ersetzt werden, um die Datenvollständigkeit und Abrufmöglichkeit durch die Mitarbeitenden zu gewährleisten. Der Workshop hat den Grundstein gelegt.



Was bisher die klassische Kundenkarte in Papierform geleistet hat, soll den Mitarbeitenden künftig digital über mobile Endgeräte zur Verfügung stehen (Symbolbild, Foto: K. Gibbesch & S. Bindernagel).



Herausforderungen und Fazit

Wer erhebt die Daten? Und wann?

Sowohl bei der Datenerhebung selbst als auch beim Zeitpunkt gilt es, einen guten Mittelweg zu finden, der von den Mitarbeitenden und der Kundschaft gleichermaßen akzeptiert wird. „Wir sind uns sicher, dass die Akzeptanz steigen wird, wenn alle Beteiligten merken, dass Projektprozesse fehlerfrei laufen und Nachfragen aufgrund einer guten Datenbasis nicht mehr erforderlich sind“, sagt Erwin Pawelleck.

Wann kommt die digitale Kundenkarte?

Ob sich die Mitarbeitenden von ihrer papierhaften Kundenkarte ohne Probleme lösen können, kann Familie Pawelleck noch nicht mit Bestimmtheit sagen. Zumindest möchte man diesen Schritt behutsam angehen und zunächst auf eine erweiterte Kundenkarte in Papierform zurückgreifen, bevor mobile Endgeräte zum Einsatz kommen.

Fazit

Natürlich kann man sofort loslegen und versuchen, den Betrieb mit technologischen Neuerungen auszustatten. Die Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Lingen hat gezeigt, dass Anschaffung von Technik nur ein kleiner Meilenstein ist. „Das Konzept ist entscheidend. Wenn das stimmt, sind wir hinsichtlich der Technologieentscheidung schon einen großen Schritt weiter“, sagt Sebastian Pawelleck. Die Baustellen, so der Tischlermeister weiter, lägen neben konzeptionellen Aspekten auch in der Überzeugungsarbeit, um alle mit ins Boot zu holen. Für Dorothea Pawelleck sind daher die nächsten Schritte klar: „Den Prozess der Datenerhebung müssen wir durchspielen und schauen, wo und in welcher Form wir alle Daten schnell abrufbar zusammenführen.“ Ziel sei es, mithilfe des Datenmanagements Projekte im Tischlereibetrieb künftig störungsfrei durchzuführen.

Platz für Ihre Notizen:



Mittelstand 4.0 Kompetenzzentrum 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
Mathias Pawelleck
(Titelbild)
Kerstin Gibbesch
Sabrina Bindernagel

Stand:
Juli 2020