

## Kurzdarstellung eines Praxisprojekts

07 / 2020

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen  
Kaiserstraße 10b  
49809 Lingen

Kontakt:

Sascha Baden (Öffentlichkeitsarbeit)

✉ [baden@it-emslan.de](mailto:baden@it-emslan.de)

☎ +49 591 8076-913

📞 +49 591 8076-989

🌐 [www.kompetenzzentrum-lingen.digital](http://www.kompetenzzentrum-lingen.digital)

### Wie Daten dabei helfen können, die Kundenberatung zu verbessern

Lingen, 15. Juli 2020

Seit gut zehn Jahren beschäftigt sich das Schuhhaus Hölscher aus Emsdetten bereits mit Daten. Doch die beiden Inhaber Marlies und Thomas Hüser wissen um die Wichtigkeit, Chancen der Digitalisierung aktiv zu nutzen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Deshalb wandten sie sich an das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen, um mögliche Potenziale in der Datennutzung aufzudecken. Besonders wichtig war ihnen dabei der Einbezug ihrer Mitarbeitenden. Sie sollten die Veränderung aktiv mitgestalten und so ihren Arbeitsalltag zu erleichtern.

Nach einem ersten Gespräch mit einem Digitalisierungscoach des Kompetenzzentrums Lingen arbeiteten Inhaber und Mitarbeitende in aufeinanderfolgenden Workshops die alltäglichen Aufgaben heraus, die durch die konkrete Datennutzung unterstützt werden sollten. „Ein Blick von außen auf unser Unternehmen ist sehr wertvoll und kann neue Impulse bedeuten“, betont Thomas Hüser. Das Hauptaugenmerk lag schließlich auf der Verbesserung der Beratungsleistung gegenüber den Kunden. Denn die persönliche und professionelle Beratung sei eine relevante Stärke des stationären Handels gegenüber digitalen Plattformen, die man auch im Emsdettener Schuhhaus stets weiterentwickeln möchte.

Die Ergebnisse und aufgedeckten Herausforderungen der Workshops haben Inhaber und Mitarbeitende im Rahmen eines sogenannten „LeanCafés“ diskutiert. Die Mitarbeitenden wünschten zur Verbesserung der Kundengespräche eine Funktion zur schnellen und einfachen Abfrage des aktuellen Lagerbestandes, auf die sie jederzeit zugreifen können. Alle Beteiligten zeigten sich überrascht, wie hilfreich Workshops bei der Unterstützung zur Entwicklung neuer Ideen sind. Die klar strukturierte Diskussionsmethode fördert Kreativität, neue Einblicke in alltägliche Arbeitsprozesse und den Austausch, um Potenziale schneller zu erkennen und umzusetzen. Diese Erkenntnis nahm auch das Team des Schuhhauses mit in ihren Arbeitsalltag, wo die Methoden zukünftig häufiger genutzt werden sollen.

#### Hintergrundinformation:

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen ist Teil der Förderinitiative „Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – Strategien zur digitalen Transformation der Unternehmensprozesse“ vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird. Das Kompetenzzentrum agiert anbieterneutral und sämtliche Angebote sind kostenlos nutzbar.

Weitere Informationen unter <http://www.mittelstand-digital.de>

Weitere Informationen zum Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen unter [www.kompetenzzentrum-lingen.digital](http://www.kompetenzzentrum-lingen.digital)