

## Kurzdarstellung eines Praxisprojekts

04 / 2022

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen  
Kaiserstraße 10b  
49809 Lingen

Kontakt:

Sascha Baden (Öffentlichkeitsarbeit)

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

☎ +49 591 8076-913

📠 +49 591 8076-989

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

## Von der analogen Kundenkarte zur Kunden-App

**Lingen, 26. April 2022**

Die Bedürfnisse von Kunden sind genauso individuell wie die Kunden selbst. Vorlieben und Wünsche aller Kunden können ohne digitale Lösungen jedoch nur schwer erfasst werden. Besonders im Einzelhandel und Lebensmittelhandwerk bestehen unentdeckte Digitalisierungspotenziale, die das Verhältnis zu den Kunden stark verbessern. So schafft eine Kunden-App durch ein persönlicheres Angebot einen Nutzen für Kunden und Unternehmen zugleich.

Die W. Geiping GmbH & Co. KG, eine in vierter Generation geführte Familienbäckerei aus Lüdinghausen, erkannte das Potenzial und wandte sich an das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen. Ziel war es, den Bestell- und Bezahlprozess auf Kundenseite neu zu gestalten und mithilfe digitaler Lösungen individuelle Mehrwerte zu schaffen. Hierzu sollte die analoge Kundenkarte durch eine Kunden-App abgelöst werden, bei der die Vorlieben und Wünsche der Kunden im Vordergrund stehen.

Diese Wünsche und Vorlieben lassen sich systematisch mit Hilfe von Umfragen und Analysen ermitteln. Diese führten das Kompetenzzentrum und die Bäckerei Geiping gemeinsam durch. Aus den Ergebnissen ließen sich konkrete Anforderungen an die Kunden-App ableiten und in einem Lastenheft festhalten. Ein solches erleichtert die Zusammenarbeit zwischen technischem Dienstleister und dem Unternehmen. „Ein Lastenheft hilft uns dabei, unsere Idee einer Kunden-App zu strukturieren und Dinge wie Produkteinsatz, Produktfunktionen und Qualitätsanforderungen zu kommunizieren“, so Michael Geiping über die gewonnenen Anforderungen. Ein Prototyp der Kunden-App diente im weiteren Schritt der Visualisierung und Erprobung von Funktionen.

Nun heißt es für die Bäckerei Geiping, das Projekt Kunden-App zu finalisieren und in die bestehende Systemlandschaft zu integrieren.

### Hintergrundinformation:

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen gehört zu 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 Klimaschutz ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital. Informationen finden Sie unter <http://www.mittelstand-digital.de>