



DIGITALISIERUNGSPROJEKT

Quelle: Nicole Huth

# Digitalisierung zum „Anfassen“

Aus der Krise heraus mit einem neuen Vertriebsmodell

Ein Digitalisierungsprojekt mit der Praxis Spürdich



Quelle: Nicole Huth

# Aus der Krise heraus mit einem neuen Vertriebsmodell

## Das Unternehmen

Die Praxis „Spürdich“ für ganzheitliche Massagen und Naturkosmetik befindet sich in Münster. Inhaberin Nicole Huth ist Naturkosmetikerin und arbeitet seit 18 Jahren als Masseurin. In ihrer Praxis bietet Frau Huth zusammen mit einer Mitarbeiterin unterschiedliche Massagearten an, beispielsweise Aroma- und Ayurveda-Massagen, aber auch Gesichtsbehandlungen mit Naturkosmetik. Zudem leitet Frau Huth Massagekurse für Gruppen und gibt Einzelcoachings. Bei den Massagen handelt es sich nicht um medizinische Massagen, sondern um ein Wellnessangebot. Ihre Angebote stellt sie selbst zusammen und kombiniert Techniken aus aller Welt, um daraus neue Behandlungsformen zu kreieren. Diese Angebote und ihre Preise präsentiert Frau Huth auf der eigenen Internetseite und in den Sozialen Medien. Kunden können Termine per Telefon oder über den Messenger-Dienst Whatsapp buchen.

## Die Ausgangssituation

Mit Beginn der Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 und den damit einhergehenden Kontaktbeschränkungen und Berufsverboten

für körpernahe Dienstleistungen verlor Frau Huth ihre Einkommensgrundlage. Ihre Behandlungen durfte sie nicht mehr durchführen und auch ihre Massagekurse mussten ausfallen. Als im November des gleichen Jahres nach vorübergehenden Lockerungen die Praxis erneut coronabedingt schließen musste, sah sich Frau Huth gezwungen, Alternativen für ihre bisherigen Dienstleistungen zu suchen, um ihren Salon weiterhin finanzieren zu können.

## Motivation und Zielstellung

Mit dem Gedanken „Da muss doch was zu machen sein“, setzte sich Frau Huth mit dem Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen in Verbindung. Sie wollte sich erkundigen, was in ihrer Praxis „Spürdich“ digitalisiert werden könnte. Ihr Ziel dabei war es, trotz der Kontaktbeschränkungen, eine Möglichkeit zu finden, mit Hilfe einer digitalen Lösung weiterhin ihrer Arbeit nachkommen und sich so finanziell absichern zu können. Dabei sollte es sich idealerweise um eine Lösung handeln, die kurzfristig realisierbar ist, aber auch langfristig genutzt werden kann. Gleichzeitig wollte Frau Huth die zwangsläufige „freie Zeit“ nutzen, um eine Idee zu entwickeln und diese direkt im Anschluss umzusetzen.

## Die Umsetzung

Nach der ersten Kontaktaufnahme haben sich Nicole Huth und die Mitarbeitenden des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen zusammengesetzt und den Ist-Zustand des Unternehmens aufgenommen. Dazu wurde die Methode des Business Model Canvas angewendet. Zusammen überprüften Frau Huth und das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen das Geschäftsmodell auf seine Potenziale, seine bisherigen digitalen Aspekte und mögliche Schwachstellen.

Mit dem Blick von außen durch das Kompetenzzentrum Lingen erfolgte ein offenes und produktives Brainstorming mit Frau Huth. Hierbei haben alle Beteiligten ihre Ideen zusammengetragen, darüber diskutiert und die Umsetzungsmöglichkeiten abgewogen. So wurden Ideen wie die eines Live-Massage-Kurses per Videokonferenz besprochen, aber auf Grund mangelnder Praktikabilität schlussendlich verworfen.

Die einzelnen Entwicklungsschritte des Konzeptes hat Frau Huth in einem digitalen Fahrplan dokumentiert und diesen mit der Weiterentwicklung des Projektes fortlaufend weitergeführt. Schließlich kam die Idee auf, Online-Massage-Kurse anzubieten. Frau Huth wollte sich beim Massieren filmen und daraus Lernvideos erstellen. Diese wollte sie dann an interessierte Kunden und Kundinnen verkaufen. Gemeinsam erarbeiteten die Beteiligten einen Plan zur Umsetzung der Idee: Welche Anforderungen stellt das digitale Vorhaben an Frau Huth und was bringt diese an Fähigkeiten und Equipment mit?

Da Frau Huth bisher keine Erfahrungen mit Videoproduktionen hatte, unterstützte sie das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen hierbei. Das Drehbuch für ihre Videos konnte Frau Huth dank ihrer langjährigen Massageerfahrungen selbstständig ausarbeiten. Ausgestattet mit Ringlicht, Stativ und Kamera führten Frau Huth und ihre Mitarbeitende zwei Videodrehs mit unterschiedlichen Massagearten durch.



### Methode: Business Model Canvas

Das Business Model Canvas ist eine Methode, die bei der Entwicklung von Geschäftsmodellen unterstützt. Nutzerinnen und Nutzer des Modells können Schlüsselfaktoren wie Geschäftspartner, Kunden, Vertriebs- und Kommunikationskanäle oder das eigene Nutzenversprechen systematisch untersuchen. Dadurch erhalten sie einen Überblick über ihr Geschäftsmodell und dessen Marktfähigkeit.

### Methode: Brainstorming

Beim Brainstorming geht es um Ideenentwicklung. Eine Person moderiert und schreibt die vom Rest der Gruppe geäußerten Ideen auf ein Whitboard, Karten oder ähnliches. Dabei ist es wichtig, alle Ideen aufzunehmen und keinen Gedanken voreilig zu verwerfen. Nach dem Sammeln diskutiert und sortiert die Gruppe gemeinsam alle Ideen und sichert die Ergebnisse. Aus diesen lassen sich dann Maßnahmen ableiten.

## Das Ergebnis

Massagekurse, die Frau Huth vor Beginn der Corona-Pandemie in Präsenz angeboten hat, kann sie nun online anbieten. Mit Hilfe des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen hat sie ihr Geschäftsmodell erweitert und die technischen Fähigkeiten für einen Videodreh erlernt, sodass sie nun selbstständig neue Massagevideos drehen kann. Darin ist Frau Huth zu sehen, wie sie ihre Mitarbeiterin massiert und dabei jeden ihrer Schritte und Griffe den Zuschauerinnen und Zuschauern erklärt, damit diese den Anleitung folgen können.

Die Videos haben den Vorteil, dass sie zwar einmal gedreht werden müssen, danach aber in unbegrenzter Anzahl von Frau Huth verkauft werden können. Dies

geschieht über ihre Internetseite oder ihre Sozialen Medien. Auch ihre Kundinnen und Kunden haben durch die Videos den Vorteil, dass sie sich die vorgeführten Techniken immer wieder anschauen können.

Durch das Digitalisierungsprojekt kann Frau Huth die Massagekurse kurzfristig ihren Kundinnen und Kunden trotz der pandemiebedingten Einschränkungen anbieten: „Meine Kunden erlernen Massagetechniken und ich kann durch die Videos wieder meiner Leidenschaft nachkommen – dem Massieren“, freut sich Frau Huth. Die Erweiterung ihres Geschäftsmodells reicht aber auch über die Pandemie und Lockdowns hinaus, da Frau Huth auch in Zukunft Videos drehen möchte, um damit auch die in Präsenz stattfindenden Massagekurse aufzuwerten.



Quelle: Nicole Huth



Quelle: Adobe Stock - New Africa

### Wichtige Erfahrungen

Mit geringem Aufwand und überschaubaren Kosten das eigene Geschäftsmodell digitalisieren und eine neue Einnahmequelle schaffen. Mit ihrem Videokonzept hat Frau Huth dieses Ziel erreicht. Aber auch für sich persönlich hat sie Erkenntnisse mitgenommen: „Durch die gesprochenen Erklärungen in den Videos habe ich meine Arbeit selbst nochmal reflektiert und mir ist bewusst geworden, wie viele Griffe ich eigentlich im Repertoire habe“. Indem Frau Huth durch den Videodreh von außen auf ihre eigene Arbeit geschaut hat, konnte sie ihre Techniken reflektieren. Dieser Perspektivwechsel hat ihr bei ihrer persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung geholfen und auch dazu beigetragen, sich ihrer eigenen Stärken bewusst zu werden.



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 Klimaschutz ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) 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.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.mittelstand-digital.de](http://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](mailto: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:

European Research Center for Information Systems (ERCIS)  
Prof. Dr. Dr. h.c. Dr. h.c. Jörg Becker  
Leonardo-Campus 3  
48149 Münster

T 0049/ 251/ 83 38 100  
F 0049/ 251/ 83 38 109

##### Layout und Text:

Anke Hoffmann  
Sascha Baden

Stand:  
August 2022