

Kurzdarstellung eines Praxisprojekts

9 / 2022

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen
Kaiserstraße 10b
49809 Lingen

Kontakt:

Sascha Baden (Öffentlichkeitsarbeit)

✉ baden@it-emsland.de

☎ +49 591 8076-913

📠 +49 591 8076-989

🌐 www.kompetenzzentrum-lingen.digital

Zugeschnittener Kundenservice: Digitale Verknüpfungen von Schnittstellen

Lingen, 03. September 2022

In aller Regel verfügen Unternehmen über und nutzen bereits IT-Systeme verschiedener IT-Dienstleister. Funktionen wie ein Onlinebuchungssystem, eine digitale Kundenkartei oder die Pflege von Kundenbeziehungen können solche IT-Systeme beinhalten. Schwierig wird es dann, wenn die vorhandenen Systeme nicht optimal miteinander verknüpft sind. So auch bei dem in Münster ansässigen mittelständischen Handwerksunternehmen Friseur- und Kosmetik Salon CABELO. Dieser wird seit der Gründung 1999 von Christel Vieth und Andreas Steinke geführt. Rund 30 MitarbeiterInnen kümmern sich um die Frisuren der MünsteranerInnen.

Andreas Steinke erkannte nach dem Besuch eines Workshops des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums Lingen Optimierungspotenzial für CABELO. Er wünschte sich, dass die vorhandenen IT-Systeme des IT-Dienstleisters miteinander verknüpft werden. Bislang bezog CABELO sämtliche Funktionen beziehungsweise Systemlösungen über einen externen Dienstleister. Ziel des Projektes war es, einen Anforderungskatalog zu erstellen, welcher sämtliche Wünsche an die Neuerungen des Systems abbildet. Hierzu war die Erstellung einer umfangreichen Prozessaufnahme und -dokumentation zunächst unabdingbar. Mithilfe des sogenannten Handels-H Modells nach Becker konnte eine Prozesslandkarte erstellt werden, aus der später ein Anforderungskatalog modelliert wurde.

Bisher war es CABELO nicht möglich, die digitalen Lösungen optimal miteinander zu verknüpfen. Dies gehört schon bald der Vergangenheit an. Auch wenn es den Gründern bisher an Digitalisierungsideen nicht mangelte, so war die Umsetzung bisweilen noch eine Herausforderung. Die Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Lingen hat CABELO nun zur Auswahl und zum Vergleich von IT-Systemen und IT-Anbietern und der eigenständigen Erweiterung der Anforderungen befähigt. Auch für die Zukunft hält ein bereits integriertes System weitere Potenziale bereit. Außerdem hilft der Anforderungskatalog dabei, mit Softwareanbietern über die Realisierbarkeit der identifizierten Anforderungen zu sprechen. Auf CABELO wartet nun die Verknüpfung der einzelnen Funktionen in Abstimmung mit dem Systemanbieter.

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>