



DIGITALISIERUNGSPROJEKT

Quelle: CABELO Frisuren und Kosmetik

# Zugeschnittener Kundenservice: Digitale Verknüpfung von Schnittstellen

Ein Digitalisierungsprojekt mit CABELO Frisuren und Kosmetik



Quelle: CABELO Frisuren und Kosmetik

## Zugeschnittener Kundenservice: Digitale Verknüpfung von Schnittstellen

### Das Unternehmen

Der Friseur- und Kosmetiksalon CABELO ist ein mittelständisches Handwerksunternehmen aus Münster und befindet sich in unmittelbarer Nähe zum Hafen. Seit der Gründung 1999 leiten Christel Vieth und Andreas Steinke den Salon. Rund 30 MitarbeiterInnen schneiden, färben, föhnen und schminken circa 1200 Kundinnen und Kunden. Neben herkömmlichen Haarschneidetechniken bietet CABELO auch spezielle Techniken wie den sogenannten „Calligraphy Cut“ an. Außerdem mischen die MitarbeiterInnen die Farben selbst und bieten den Kundinnen und Kunden somit eine große Vielfalt.

### Motivation und Zielstellung

Andreas Steinke ist nach dem Besuch eines Workshops auf das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen zugekommen, um gemeinsam ein Digitalisierungsprojekt durchzuführen. Der Gründer wünscht sich, dass die vorhandenen IT-Systeme des IT-Dienstleisters miteinander verknüpft werden. Ziel ist es, einen Anforderungskatalog zu erstellen, welcher sämtliche Wünsche an die Neuerungen

des Systems abbildet. Anhand einer ersten Prozessaufnahme beziehungsweise Prozessdokumentation sollen die Anforderungen ermittelt, zusammengefasst und priorisiert werden.

### Die Ausgangssituation

CABELO nutzt bereits ein Customer-Relationship-Management (CRM) System zur Pflege von Kundenbeziehungen. Verschiedene digitale Lösungen erleichtern bereits den (Arbeits-)Alltag von MitarbeiterInnen sowie Kundinnen und Kunden. Bisher verwendet CABELO beispielsweise ein Onlinebuchungssystem, einen digitalen Kalender und besitzt außerdem eine digitale Kundenkartei. Kundenberatungen werden mithilfe eines Tablets durchgeführt.

Die Funktionen beziehungsweise Systemlösungen bezieht CABELO über einen externen Dienstleister. Diese sind bislang jedoch nicht umfassend miteinander verknüpft, weswegen beispielsweise MitarbeiterInnen trotz digitaler Buchungen noch die einzelnen Kapazitäten prüfen. Das Schnittstellenmanagement des Friseur- und Kosmetik Salons ist lückenhaft und daher noch ausbaufähig.



Quelle: CABELO Frisuren und Kosmetik

## Die Umsetzung

Zu Beginn des Projekts verschaffte sich das Projektteam mithilfe einer Prozessaufnahme einen Überblick über die Abläufe im Unternehmen und besichtigte den Salon. Hierzu durchlief das Projektteam in einer „Kundenreise“ von der Terminanfrage bis hin zum Follow-up – also der Nachbereitung des Salonbesuchs via E-Mail – sämtliche Schritte des Friseur- und Kosmetik Salons. Bei der Prozessdokumentation nutzte das Projektteam die sogenannten „icebricks“ des [Handels-H Modells nach Becker](#). Bei diesem Modell handelt es sich um ein Referenzmodell, welches eine Prozesslandkarte für den Handel darstellt. Die einzelnen icebricks bilden die Prozesse „Beschaffung und Vertrieb“, „Management“ und „betriebswirtschaftlich-administrative Aufgaben“ ab. Aus diesen icebricks konnten im weiteren Verlauf Anforderungen für das Unternehmen modelliert werden. Das Projektteam erstellte einen ersten ganzheitlichen Entwurf. In einem Arbeitskreis diskutierten alle Beteiligten über die einzelnen Anforderungen und deren Nutzen. Hierbei zeigte sich, dass die Friseurbranche sehr individuell ist. Daher ist es wichtig, die Potenziale und Möglichkeiten dieser Branche zu erkennen und zu berücksichtigen. Hier hilft es, auf die Prozesslandkarte zurückzugreifen und aus den einzelnen Prozessen Funktionen für den Anforderungskatalog abzuleiten. In zwei Korrekturschleifen wurden die Anforderungen überarbeitet und näher ausformuliert. Das Projektteam gliederte die Anforderungen für Systemfunktionen hinsichtlich verschiedener

Themenfelder und ordnete ihnen verschiedene Prioritäten zu. Diese wurden zwischen „sehr relevant“ und „optional“ eingestuft.

### Tipp: Eine Grundlage schaffen

- ▶ Eine umfangreiche Prozessaufnahme und -dokumentation erleichtert die anschließende Herausarbeitung von Anforderungen an ein CRM-System
- ▶ Schnittstellen und Anwendungsmöglichkeiten können so leichter erkannt und herausgearbeitet werden

### Customer-Relationship-Management Was ist ein CRM?

- ▶ Das Management von Kundenbeziehungen mit dem Ziel, Bestandskunden zu binden und Neukunden zu gewinnen
- ▶ Aufbereiten von Kundeninformationen und -daten, um individuelle Ansprache zu ermöglichen
- ▶ Beispiele: Pflege von Stammdaten der Kundinnen und Kunden, Terminverwaltung, Kontakthistorie

# Ergebnis

## Ausarbeitung eines Anforderungskatalogs an ein CRM-System

*Der Anforderungskatalog kann als zentrales Ergebnis des Projekts angesehen werden.*

In diesem Zusammenhang fertigte das Projektteam zunächst eine Prozessdokumentation an. Eine solche Dokumentation ist ein wichtiger Bestandteil für alle weiteren Schritte.

Bezogen auf den Anforderungskatalog identifizierte das Projektteam in Zusammenarbeit mit CABELO vier Hauptpunkte, welche das CRM-System ausmachen. Zum einen ist eine genaue *Dokumentation* der Arbeitsschritte am Kunden wichtig, um bei Folgeterminen individuell auf den Kunden vorbereitet zu sein. Das *Follow-up* ist ebenfalls für die Branche von Bedeutung. Durch Erinnerungen oder Zufriedenheitsbefragungen bleibt der Kontakt auch nach dem Salonbesuch bestehen. Der dritte Punkt markiert die *digitale Dienstleistung*, welche stetig weiter ausgebaut werden sollte. Ein mögliches Angebot ist beispielsweise eine digitale Haar- und Farbberatung vor Ort. Zuletzt muss die *Kundenbindung* aufrecht

erhalten werden. Hier kann ein Rückbezug zur Dokumentation hergestellt werden. Beispielsweise wird bei Abwesenheit eines Mitarbeiters dem Kunden durch die Dokumentation ein gleichbleibender Service geboten. So wird ein qualitativ hoher Standard bei jedem Salonbesuch sichergestellt.

Den Anforderungskatalog kann das Unternehmen dank der Prozessdokumentation mit neuen Funktionen jederzeit erweitern und diese gesammelt und strukturiert an den Anbieter des Systems übergeben. Außerdem ist das Unternehmen auch in der Lage verschiedene Anbieter und CRM-Systeme miteinander zu vergleichen. In vielen kleinen und mittleren Unternehmen fehlt oft noch die Infrastruktur in Form eines übergreifenden Systems, welche digitale Funktionen verbindet. Mithilfe des Projekts und dem Anforderungskatalog wurde die Basis für mögliche neue Systeme oder zur Anpassung der vorhandenen Systeme geschaffen. Auch für die Zukunft hält ein bereits integriertes System weitere Potenziale für CABELO bereit. Daher wurde in einem Workshop ein Ausblick über Zukunftsthemen gegeben, welche sich für den Friseur- und Kosmetik Salon ergeben können.



Quelle: CABELO Frisuren und Kosmetik



Quelle: CABELO Frisuren und Kosmetik

## Herausforderungen und Fazit

### „Kommunikationsbarrieren mit Kommunikation lösen“

Während der Erstellung des Anforderungskatalogs entstanden zwischen den Projektverantwortlichen und dem Projektteam Kommunikationsbarrieren. So besaßen beide Parteien nicht immer ein gleiches Verständnis über die einzelnen Punkte des Anforderungskatalogs. Um diese Barrieren zu lösen, formulierte das Projektteam den Anforderungskatalog detaillierter aus und stand im engen Austausch mit den Projektverantwortlichen.

„Wir haben im Laufe des Projekts erkannt, dass Kommunikationsbarrieren mit Kommunikation gelöst werden. Ein enger Austausch und gemeinsame Abstimmungsphasen haben die Zusammenarbeit erleichtert“, so der Gründer. Auch für Dritte – wie Systemanbieter – muss der Anforderungskatalog klar verständlich sein. Dies

galt es zusätzlich zu berücksichtigen. Gleichzeitig zeigte sich, dass die Branche sehr individuell ist und daher eine umfangreiche Prozessaufnahme unabdingbar ist, bevor Anforderungen aus der Prozessdokumentation abgeleitet werden können.

### Fazit

„Bisher konnten wir die digitalen Lösungen nicht optimal miteinander verknüpfen. Durch die Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum wissen wir nun aber, was ein CRM-System für uns bereithalten muss“, erzählt Andreas Steinke. Als nächster Schritt wartet nun die Verknüpfung der einzelnen Funktionen auf CABELO. Hierzu setzt sich CABELO in naher Zukunft mit dem Systemanbieter zusammen, um die herausgearbeiteten Anforderungen durchzugeben und die Realisierbarkeit zu klären.

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 (BMWK) ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des 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. Jörg Becker  
Leonardo-Campus 3  
48149 Münster

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

##### Layout und Text:

Dayna Heiß  
Sascha Baden

Stand:  
Juli 2022