

Good Practice-Beispiel aus der Beratungstätigkeit des Regionalen Zukunftszentrums Sachsen

Der Onlinekalender – hier können Kund*innen bequem und rund um die Uhr ihren Friseurtermin selbst buchen!

Beratenes Unternehmen: [Friseursalon Gutschmann](#) aus Dresden

Interviewpartnerin: Kathleen Gutschmann, Inhaberin

1. Wie war der Einstieg in die Beratung: Welche Herausforderungen haben Sie als Unternehmer*in formuliert?

Mit dem RKW Sachsen haben wir bereits in verschiedenen Projekten zusammengearbeitet. Über ein Anschreiben und den dazugehörigen Flyer haben wir dann von den Angeboten des Zukunftszentrums erfahren. Da war mir klar, dass wir wieder zusammenkommen sollten. Ich hatte Ideen, die ich aber nicht allein bewerkstelligen konnte. Mir fehlte jemand, mit dem ich zunächst über Strategien und Strukturen sprechen konnte.



Das Projekt „Zentrum digitale Arbeit“ wird im Rahmen des Programms „Zukunftszentren“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert sowie ergänzend durch den Freistaat Sachsen, vertreten durch das Sächsische Staatsministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr, kofinanziert.

2. Wie war der Beratungsverlauf: Auf welche Ziele haben Sie sich geeinigt? Welche Akteur*innen waren einbezogen in den Beratungsprozess?

Mit Oliver Franken vom ZAQS bin ich schnell auf einen Nenner gekommen. Wir haben uns die aktuelle Situation angeschaut und über Geschäftsmodelle, Perspektiven für die Digitalisierung, die Nutzung der Geschäftsmodelloptimierung sowie der Geschäftsprozessgestaltung gesprochen. Geeinigt haben wir uns dann darauf, dass wir einen Online-Terminkalender einführen. Gerade zu Corona-Zeiten war dies für uns und unsere Kund*innen ein sehr großer Mehrwert.

Für die Umsetzung mussten alle Mitarbeiter*innen einbezogen werden, da auch alle mit dem neuen Tool arbeiten müssen. Zunächst haben wir einen klaren Zeitplan erstellt. Wichtig, denn das operative Geschäft musste trotzdem weiter gehen. Danach haben wir uns im Team über ein mögliches Tool ausgetauscht. Oliver Franken hat uns dabei unterstützt. Glücklicherweise hat unser Dienstleister des Kassensystems eine entsprechende Software angeboten. Diese entspricht auch zum Großteil unseren Anforderungen.

Im Team haben wir uns dann mit dem neuen digitalen Kalender-Tool beschäftigt und dieses selbst ausprobiert. Was passiert bei einer Absage? Wo landen die E-Mails? Wie kann ich Termine schnell verändern?



Die Tests waren sehr wichtig zum eigenen Verständnis und um die Akzeptanz zu erhöhen. Erst nach 3 Wochen haben den Kalender dann auch im Tagesgeschäft eingeführt und zum Schluss stand die Überführung des Online-Kalender auf unsere Website an. Dies war aber mehr oder weniger Formsache. Die finale Integration hat unser IT-Dienstleister übernommen und wir waren bereits so gut geübt, dass die Nutzung problemlos weitergeführt wurde.

3. Können Sie schon Beratungsergebnisse bestimmen?

Ja, wir haben nun einen digitalen Prozess und können unsere Termine viel einfacher verwalten. Außerdem passiert es nicht mehr, dass ich den Kundennamen nicht lesen kann. Bei der Handschrift ist das ja immer so eine Sache mit der Lesbarkeit. Die meisten Termine werden weiterhin direkt vor Ort gemacht, aber wir haben um die 20% Online-Buchungen durch unsere Kund*innen zu verzeichnen.

4. Welche Beratungsaspekte waren aus Ihrer Sicht besonders erfolgreich?

Die gemeinsame Arbeit bei der Einführung hat uns als Team gutgetan. Jede*r konnte sich einbringen. Die Meinungen von allen waren wichtig. Das hat uns als Team gestärkt. Ich denke, wir haben jetzt auch alle ein anderes Verständnis für die Technik. Klar, wir sind keine Profis, aber wir haben uns mit den Möglichkeiten auseinandergesetzt und wissen jetzt, was wir für die Zukunft benötigen.

Das Interview wurde geführt von: Oliver Franken, [Regionales Zukunftszentrum Sachsen](#) am 06.07.2022

Weitere Good Practice-Beispiele aus dem Regionalen Zukunftszentrum Sachsen finden Sie hier:

[Digitalisierung und Künstliche Intelligenz – Erfolgsbeispiele aus dem Mittelstand](#)

[Wie zeitgemäß arbeiten und lernen? – Praxisbeispiele des Projektes DIGI-IT aus der Chemie und dem Malerhandwerk](#)

[Praxisbeispiel: Social-Media-Strategie des Hotels und Restaurants ‚bei Zwilling‘](#)

[Einführung eines innovativen Weiterbildungskonzeptes bei der ROSSKOPF + PARTNER AG](#)

[Der Pflegedienst Wiesner aus Leipzig](#)