

16.07.2020

Den digitalen Wandel im Online-Workshop geprobt



Foto: pixabay.com

Bekanntes neu denken – unter diesem Motto haben Geschäftsführer und Inhaber kleinerer Unternehmen aus dem Kreis Pinneberg an einem WEP Webinar teilgenommen und mit neuen Ideen und Erkenntnissen eine praxisnahe Digitalisierungslösung für ein fiktives Einzelhandelsgeschäft erarbeitet. Das Ziel von Coach Danny Kensa, der den interaktiven Online-Workshop mit Hilfe des tadellos funktionierenden Werkzeugs ZOOM leitete: Das Thema Digitalisierung erlebbar und handhabbar machen, dabei die Komplexität und die Handlungsängste reduzieren.

„Dieses Ziel haben wir alle gemeinsam erreicht“, resümiert Kensa und berichtet: „An einem fiktiven stationären Einzelhandelsunternehmen, dem *Schuhhaus Fiete in Pinneberg*, haben wir uns mit Hilfe des Business-Model-Canvas einen umfassenden Überblick über das aktuelle Geschäftsmodell, unsere Kommunikationskanäle, unsere Kernprozesse und Services sowie auch die uns möglicherweise begegnenden Risiken verschafft.

Auf der Basis unseres aktuellen Geschäftsmodells haben wir uns anschließend einem konsequenten Perspektivwechsel auf unser *Schuhhaus Fiete* gewidmet - wir haben uns selbst aus den Augen der fiktiven Kundin Lena betrachtet. Dazu sind wir methodisch vorgegangen.

Im ersten Schritt haben wir uns die Aufgaben von Lena vergegenwärtigt, die diese zu erledigen hat, bevor sie bei uns überhaupt den ersten Schuh anprobieren und kaufen kann – zum Beispiel anreisen, Parkplatz finden, Parkticket ziehen, Kind versorgt wissen.

Im 2. Schritt haben wir daraus Lenas „Bauchschmerzen“ identifiziert – zum Beispiel nicht zu wissen, ob elektronisch bezahlt werden kann oder Bargeld geholt werden muss, ob unser Sortiment zu ihrem Geschmack passt, wie gut die Beratung vor Ort ist.

Im dritten Schritt haben wir uns dann gefragt, was für Lena „vom Himmel fallen müsste“, damit sie bei uns diese „Bauchschmerzen“ in Zukunft nicht mehr haben muss. Hierbei haben wir uns erlaubt, ein wenig „zu

spinnen“. Das führte zu sehr kreativen und äußerst interessanten Visionen, aber auch zu sehr konkreten und realisierbaren Ideen - etwa, die Ware per Drohne oder Kurier zu Lena nach Hause zu liefern und so zu verhindern, dass sie den Rest des Tages die Schuhkartons tragen muss.

Unsere vielfältigen, gemeinsam entwickelten Ideen zu unseren künftigen Services haben wir auf Realisierbarkeit geprüft. Dabei stellten wir fest, dass es für die Umsetzung bereits gut funktionierende digitale Werkzeuge gibt, die man nicht erst mühsam selbst entwickeln oder erfinden muss, sondern clever in die eigenen bisherigen Prozesse einbinden kann. Dazu gehörte zum Beispiel ein Online-Katalog für den ersten Eindruck unseres Sortimentes. Abschließend haben wir alle Ideen und Erkenntnisse in unser ursprüngliches Business Model Canvas übertragen und damit sehr deutlich visualisiert, wie unser individueller digitaler Wandel aussehen kann, was dafür Schritt für Schritt zu tun ist und wie sich dadurch ganz nebenbei sogar noch neue, digitale Geschäftsmodelle ableiten lassen."