



DER DIGITAL GEFÜHRTE SCHÖNHEITSSALON

„AUCH WENN DIE INSTALLATION UND ANPASSUNG DER VERSCHIEDENEN DIGITALEN HILFSMITTEL VIEL ZEIT IN ANSPRUCH NAHM, SPAREN WIR DIESE JETZT BEI DER ARBEIT EIN.“



2011 ERÖFFNETE ALEXA BALLMANN IHREN ERSTEN SCHÖNHEITSSALON IN OETRINGEN. VON ANFANG AN DIGITAL AUFGESTELLT, INVESTIERTE SIE ÜBER DIE JAHRE IMMER WIEDER IN DIE DIGITALISIERUNG. EGAL OB DIE TERMINVEREINBARUNG, DIE ABGABE VON BESTELLUNGEN ODER DIE SPEICHERUNG DER DATEN, ALLE INTERNEN PROZESSE SIND DIGITALISIERT UND VEREINFACHEN IHR SOMIT DEN ARBEITSALLTAG.

» **Wann und vor allem wieso haben Sie in die Digitalisierung Ihres Unternehmens investiert?**

Wir waren eigentlich von Anfang an digital und hatten ein Programm, das ein digitales Kassensystem beinhaltete, uns erlaubte Termine einzutragen, das Lager zu verwalten, uns auf Geburtstage aufmerksam machte und aus dem wir Statistiken ziehen konnten. Auch wenn das Programm uns schon viele Möglichkeiten bot, erlaubte es uns nicht mit dem Kunden zu kommunizieren. Zudem war es nur auf einem Computer aufrufbar, so dass wir bei technischen Problemen keinen Zugriff mehr auf unsere Daten hatten. Deswegen haben wir uns vor der Eröffnung

des zweiten Instituts dazu entschieden auf ein anderes Programm umzusteigen, das es uns ermöglicht das Leistungsangebot für Kunden zu erweitern und Daten zu jeder Zeit und von überall aufzurufen.

» **Welche Digitalisierungsprojekte haben Sie bisher umgesetzt?**

Wir haben jetzt alle Daten auf einer Cloud gespeichert. Dies ermöglicht es mir von zuhause aus auf meine Zahlen zuzugreifen und den Überblick nicht zu verlieren. Auch meine Agenda habe ich immer dabei und kann sogar am Wochenende spontan mit Kunden einen Termin

vereinbaren. Zudem ist das Lager mittlerweile komplett digital. Ich bekomme eine Mitteilung wenn ein Produkt den Mindestbestand erreicht hat und eine neue Bestellung aufgegeben werden muss. Das Programm zeigt mir auch Statistiken über vollbrachte Leistungen, Verkaufszahlen und Arbeitsstunden der Mitarbeiter an. Außerdem bekomme ich jeden Abend eine E-Mail mit den Ertragszahlen jedes Mitarbeiters. Dies ermöglicht es mir, die Arbeit der Mitarbeiter besser zu schätzen. Auch Kunden haben mittlerweile die Möglichkeit online einen Termin zu vereinbaren, Gutscheine zu kaufen, Feedback abzugeben und erhalten Buchungsbestätigungen und Erinnerungen.



Haben Sie noch Fragen?

Möchten Sie weitere Informationen zu den bestehenden Angeboten erhalten?

Dann zögern Sie nicht die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers zu kontaktieren:

Tel 42 67 67 - 305 / 306 **E-mail** ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unser Internetseite besuchen:

yde.lu/ehandwerk





» Sind Sie anfangs auf Schwierigkeiten gestoßen? Wie haben Ihre Arbeiter diese Änderungen aufgenommen?

Uns fiel es anfangs schwer uns umzugewöhnen. Meine Mitarbeiter hatten Angst vor Kunden bloßgestellt zu werden, falls Probleme mit dem Programm auftreten würden. Die Onlineterminvereinbarung verursachte die größte Unsicherheit. Die Mitarbeiter hatten Angst zeitlich nicht mit den Terminen auszukommen. Daraufhin haben wir beschlossen, während der Eingewöhnungsphase für jeden Kunden 15

Extraminuten einzuplanen. Um den Mitarbeitern die Angst vor der Veränderung zu nehmen, habe ich ihnen genau erklärt, wie das neue Programm funktioniert und warum es eingeführt wird. Ich habe sie auch dazu aufgefordert ihre Ängste aufzuschreiben. Diese haben wir dann in einer Teambesprechung besprochen. Dies nahm ihnen die Angst und machte mich auf potenzielle Probleme aufmerksam, an die ich noch nicht gedacht hatte. Um den Übergang auf das neue System zu vereinfachen, habe ich zusätzlich eine eintägige Weiterbildung organisiert um alle bestmöglich mit dem Programm vertraut zu machen und eine Frist gesetzt ab wann wir keinen Zugriff mehr auf das alte Programm haben würden.

» Welche Vorteile hat die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse Ihnen gebracht?

Auch wenn wir für die Installation und Anpassung der verschiedenen digitalen Hilfsmittel viel Zeit gebraucht haben, sparen wir jetzt richtig viel Zeit bei der Arbeit. So habe ich zum Beispiel durch nur einen Klick einen Überblick über die Ertragszahlen der Mitarbeiter und den Lagerbestand. Die Lagerverwaltung ist jetzt viel besser. Wir wissen genau, welche Produkte von unseren Kunden gekauft werden und können dementsprechend unsere Einkäufe anpassen. Auch größere Bestellungen können mit nur einem Klick eingebucht werden. Hierdurch sparen wir nicht nur Zeit, sondern auch Geld, da alle bestellten Produkte genutzt werden. Außerdem habe ich eine bessere Übersicht der Zahlen. Dies und das Kundenfeedback ermöglichen es mir Mitarbeiter für ihre Arbeit zu loben, Probleme direkt zu

erkennen und gegebenenfalls einzugreifen. Wir sind jedoch nicht nur besser organisiert, sondern können auch viel ruhiger arbeiten da durch die Onlineterminvereinbarung das Telefon viel seltener klingelt.

» Können Sie Kollegen und Kolleginnen, die ähnliche Wege gehen wollen, Tipps geben?

Eine gute Vorbereitung ist das A und O. Es ist wichtig sich über die verschiedenen Programme zu informieren um eins zu finden das den Ansprüchen des Unternehmens gerecht wird. Auch der Kundendienst des Anbieters sollte stimmen. Anfangs sind noch viele Fragen zum Programm und den Funktionalitäten, aber auch später bei technischen Problemen ist es wichtig, dass man sich auf den Kundendienst verlassen kann und Probleme schnell behoben werden. Bevor man sich für ein Programm entscheidet, ist es ratsam eine Testphase auszuhandeln. Hat man sich einmal für ein Programm entschieden, sollte man sich genügend Zeit für die Anpassung nehmen, denn was anfangs nicht gemacht wird, macht man nachher sowieso nicht mehr. Ich habe mir auch eine „To do“ Liste mit allen Aufgaben erstellt. Schlussendlich ist es noch wichtig den Mitarbeitern zu erklären was sich ändern wird, wie sich das im Arbeitsalltag widerspiegelt und welche Vorteile daraus entstehen.

IN 5 SCHRITTEN ZUR UMSETZUNG

01. Bedürfnisse definieren

Bevor Sie mit der Suche nach einem neuen Arbeitsprogramm anfangen, sollten Sie sicherstellen, dass Sie genau wissen welche Funktionalitäten (Sprache, Kompatibilität, usw.) Sie von Ihrem neuen digitalen Hilfsmittel erwarten.

02. Sich informieren

Bevor Sie sich für ein Programm entscheiden, sollten Sie sich über die verschiedenen Angebote, ihre Funktionalitäten und ihren Kundendienst informieren. Stellen Sie sicher, dass alle Faktoren stimmen, bevor Sie sich für einen Anbieter entscheiden.

03. Testphase anfragen

Sie sind sich noch immer nicht sicher, ob Sie das richtige Programm gefunden haben? Dann fragen Sie doch einfach beim Anbieter nach, ob Sie das Programm für einige Zeit testen können bevor Sie sich entscheiden. Bei der alltäglichen Arbeit wird Ihnen schnell klar ob es das richtige Programm für Sie ist.

04. Mitarbeiter vorbereiten

Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter gut auf die Änderungen und das neue Programm vor. Erklären Sie ihnen warum Sie die Arbeitsweise ändern, welche Vorteile dies mit sich bringt und organisieren Sie Schulungen. Nehmen Sie ihre Sorgen ernst und probieren Sie Lösungen zu finden.

05. Das Geplante durchsetzen

Nehmen Sie sich die ersten Tage Zeit, um das Programm ihren Bedürfnissen und Vorstellungen entsprechend zu programmieren. Setzen Sie sich Fristen bis wann das Programm funktionell sein muss und die alte Arbeitsweise nicht mehr genutzt wird.



Haben Sie noch Fragen?

Möchten Sie weitere Informationen zu den bestehenden Angeboten erhalten?

Dann zögern Sie nicht die Abteilung eHandwerk der Chambre des Métiers zu kontaktieren:

Tel 42 67 67 - 305 / 306 E-mail ehandwerk@cdm.lu

Für weitere Informationen können Sie gerne unser Internetseite besuchen:

yde.lu/ehandwerk

