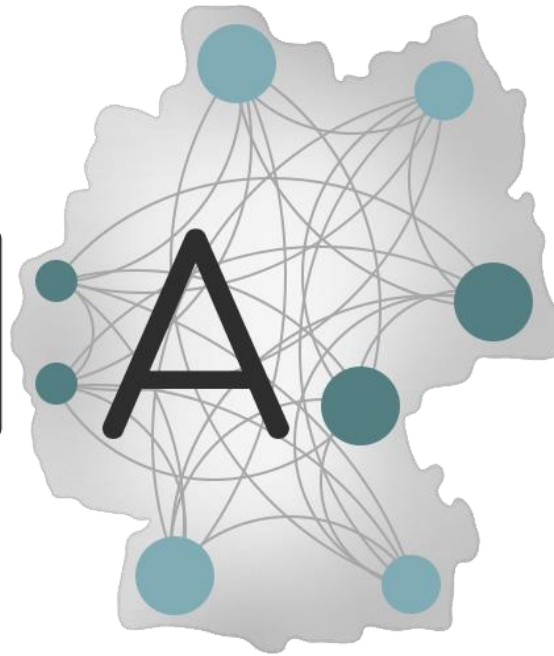


# WINIA



## Transfertag 2023

Erfahrungen teilen - Wissen & Netzwerke innovativ nutzen

Beispiele guter Praxis für betriebliche Herausforderungen

WINA



Herzlich Willkommen zum Workshop B

*„Transferbetrieb sein: Erfahrung in Forschungsprojekten“*

mit Marcello Camerin

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Kompetenzzentren  
Arbeitsforschung

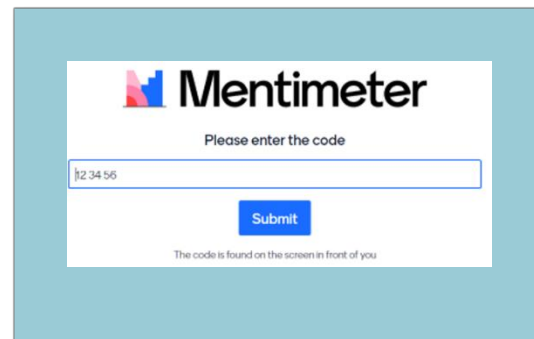


WINA 

**Was interessiert Sie besonders  
am Thema „Transferbetrieb“  
oder anders gefragt:  
Warum haben Sie sich für  
diesen Workshop entschieden?**

 [www.menti.com](http://www.menti.com)

 Gerne jederzeit ausfüllen ☺



Mentimeter  
Please enter the code  
|2 34 56  
Submit  
The code is found on the screen in front of you

**Code: 4739 3234**

# WINA



## Marcello Camerin

Handwerksunternehmer,  
Betriebswirt, Dozent & Franchisegeber



©Institut für Betriebsführung im Deutschen Handwerksinstitut e.V.



©<https://www.marcello-camerin.de>



© Eiscafé Camerin

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Kompetenzzentren  
Arbeitsforschung

# **Workshop B: Transferbetrieb sein: Erfahrung in Forschungsprojekten**

## **Herzlich Willkommen**

**28.09.2023**

**Heute um Sie bemüht:**

Marcello Camerin, M.A.

”

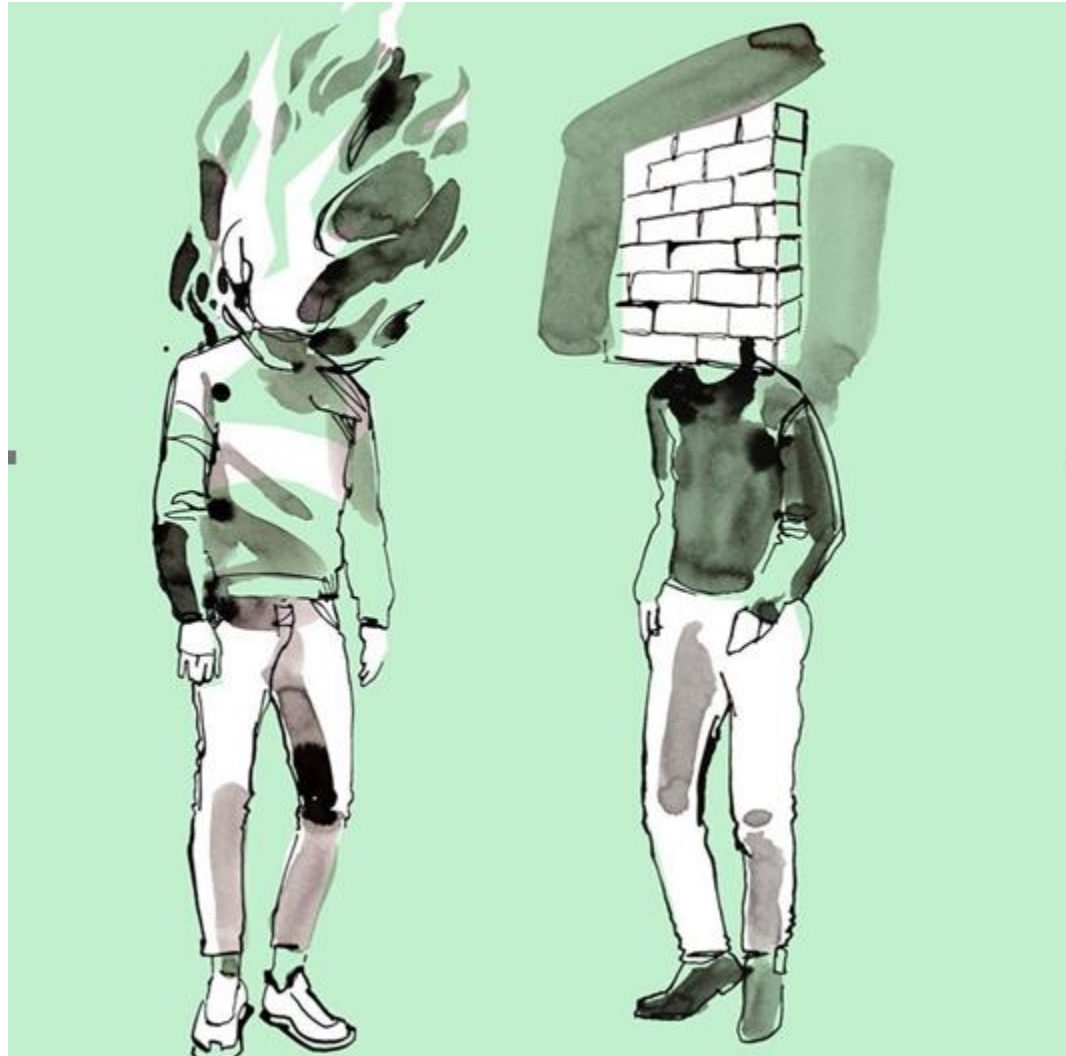


“

**Tempora mutantur et nos  
mutamur in illis**

---

**Die Zeiten ändern sich und wir  
uns mit ihnen**





# Zielsetzung

Das obererste Ziel eines jeden Unternehmens  
ist das möglichst  
erfolgreiche **Überleben** am Markt.

Am Markt überlebensfähig bleiben bedeutet,  
**konkurrenzfähig** zu sein und zu bleiben.

Wir brauchen Produkte und Dienstleistungen,  
mit denen sich Menschen  
**identifizieren!**

Identifikation ist durch  
**Markenbildung** und Marketing zu beeinflussen.

# Forschungsprojekte

- Mit DL wachsen
- Prodik
- Psych Bel. am Arbeitsplatz
- Prävention 4.0 bzw. Arbeit 4.0 (Führung - Kultur / Organisation / Sicherheit / Gesundheit im Kontext der KI-Einführung in KMU und Handwerk)
- Dig. Geschäftsprozesse im HW
- KomKi



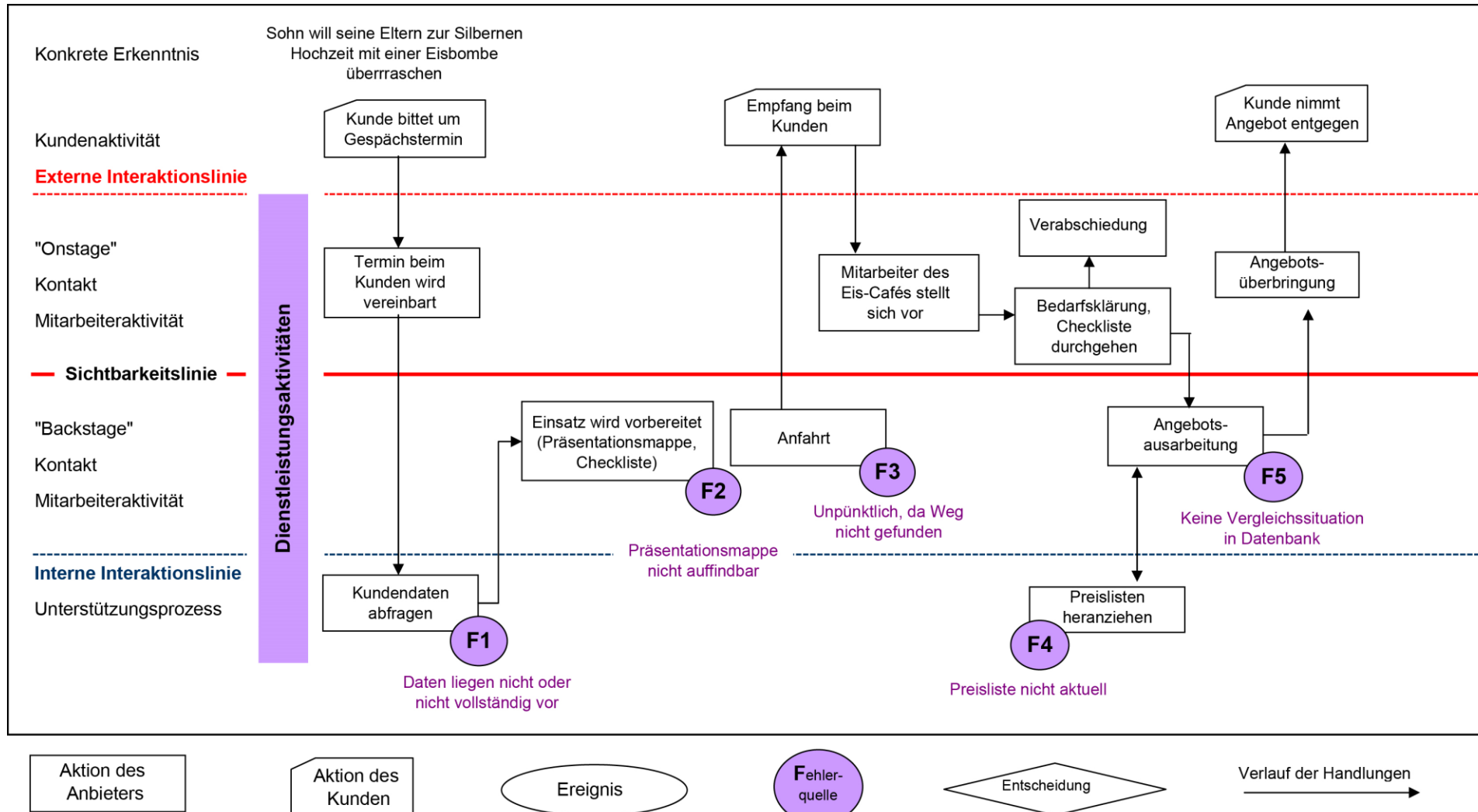
# Wie läuft die Zusammenarbeit?

## Je nach Forschungsdesign des Projektes:

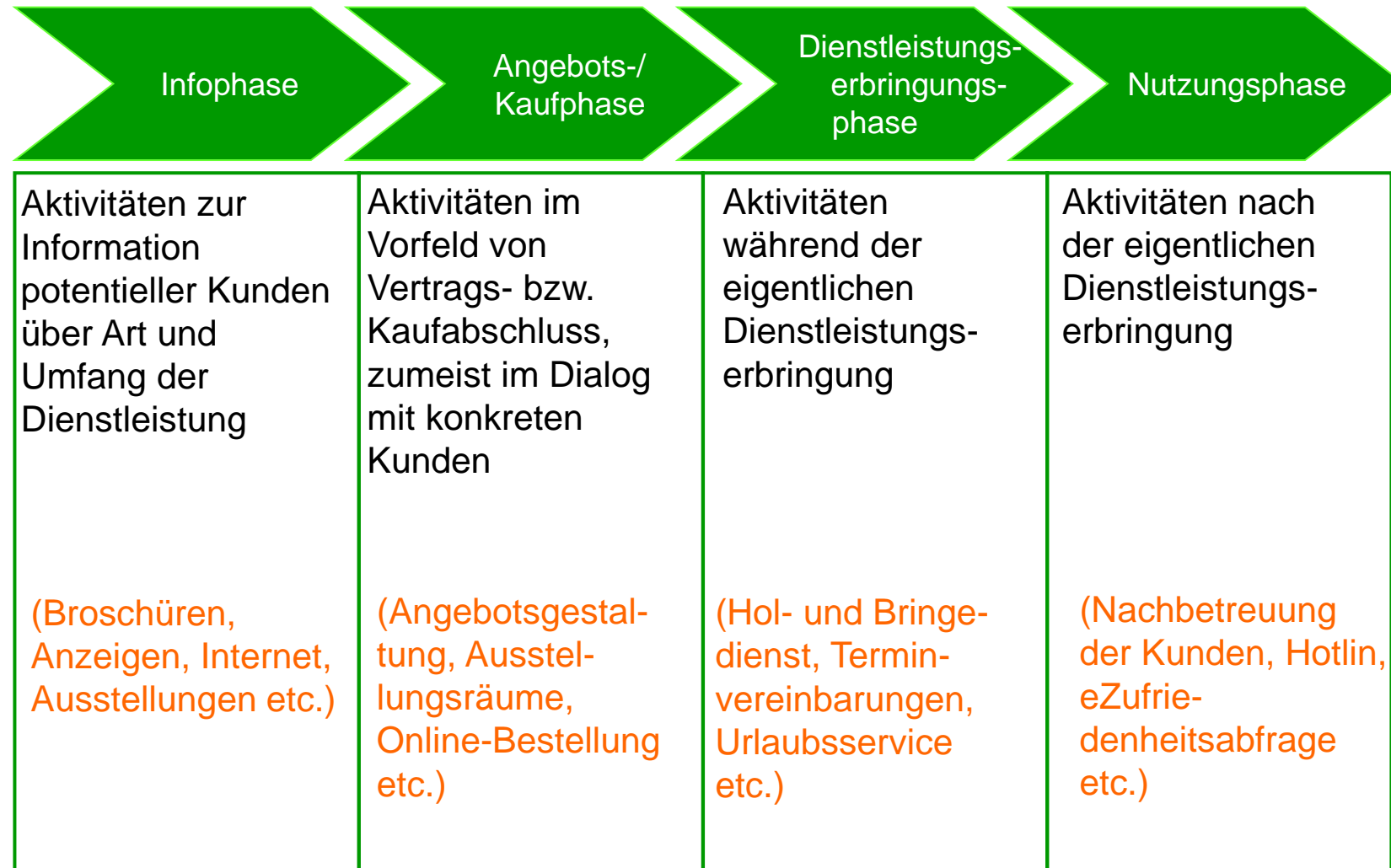
- Einbezug bei der Fragebogenerstellung
- Interview zur Abklärung des Status Quo als Handwerksunternehmen, Bedarfserhebung
- Einbezug in Entwicklung, Erprobung und Optimierung von Instrumenten. Z. B. zur Messung der Produktivität von Dienstleistungen
- Aufbereitung von Use Cases bzw. Beispiele guter Praxis, wo Vorgehensweisen und Stolperstellen am konkreten Anwendungsfall veranschaulicht werden
- Lern- und Experimentierräume, wo man gemeinsam von der Forschung konzipierte Lernsequenzen und Kompetenzbausteine diskutiert und diese optimiert
- Gute Lerneffekte für den Unternehmer #selbstdistanz
- Form- und Checklisten erleichtern die unternehmerischen Entscheidungen
- Diverse Outputs an Workshops, Beratungsmaterialien, Tools wie z. B. Handlungshilfen, Checklisten, Praxisbeispiele, wissenschaftliche Aufsätze oder Fachbücher, Literatur / Broschüren
- Gemeinsame Gestaltung von Workshops/Vorträgen im Rahmen von Kongressen

#transferbetrieb  
#anwendungspartner  
#unternehmensperspektive  
#nutzen

# Service Blueprint



# Phasen der Dienstleistungserbringung

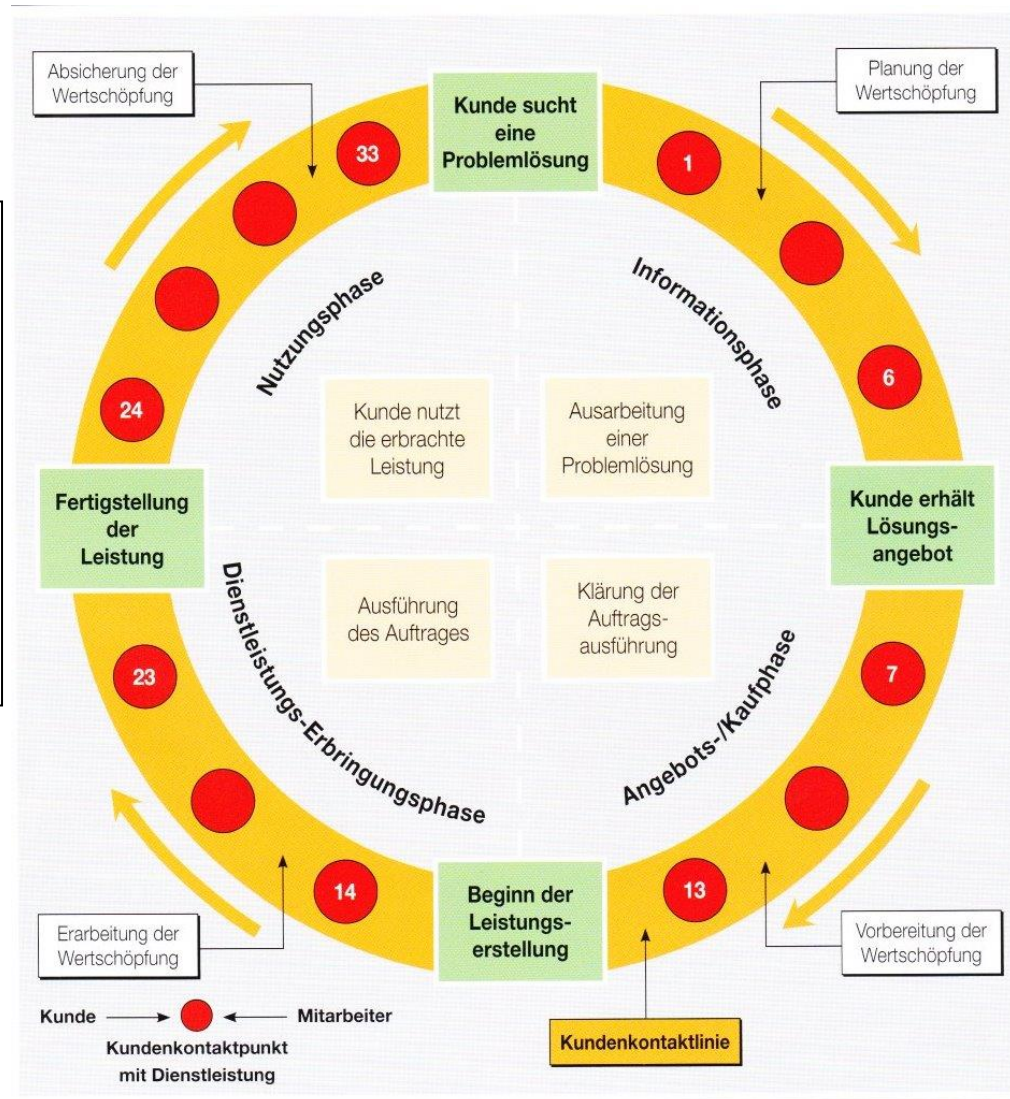


# Kundenkontaktkreis

**Workflow**

**Prozesse im Standort optimieren – Wie sieht der optimale Workflow / Prozess aus?**

**Bsp. Auftragsannahme**



**Clusterung:**

Informationsphase  
 Angebotsphase  
 DL-Erbringungsphase  
 Nutzungsphase  
 +  
**Begeisterungsfaktoren**

# Prozessphasen des Changemanagement



**Morphologischer Kasten**  
Aufgabe: **Angebots-Wahrnehmung**

Camerin-Systemzentrale		Alternativen					
Ausprägung (Weniger Lösungen wiederholt auftauchende Merkmale)		1	2	3	4	5	6
A	Lesen	Zeitungs-Anzeige	Flyer	Brief	E-Mail	Homepage	garnicht
B	Sehen	Theke	Fotos	Monitor	garnicht	Becher	Fern
C	Hören	Lautsprecher	Erzählung	Empfehlung	garnicht		
D	Riechen	Theke	garnicht	Umgebung			
E	Schmecken	Probieren	garnicht	Testbecher		Büro	Kr
F	Ort der Wahrnehmung	Eis-Café	Roboter	Wohnung	Checkliste	Tageskarte	Aushang
G	Verfügbarkeit erkennen	Behälter	Anfrage				
H							

**Abb. 20: Aktivitätsfilter**  
Betrieb: Eis-Café Camerin  
Geschäftsfeld:

Aktivität / Dienstleistung	Strategische Bedeutung				Wie berechnet?			Datum Blatt	1	DHI
	Wahrgenommene / Kundennutzen	Prozesskosten / Kostenreduzierung	Erreichung neuer Zielgruppen	Einbindung der Mitarbeiter / Verbesserung der Arbeitszufriedenheit	mit Preis	mit Verkauf	mit Verschleiß			
1. Camerin-Card, wenn Aufkleber mit www.camerin.de vorhanden	x	x								
2. Hauszeilung	x	x								
3. Blind-Date-Börse	x	x	x							
4. Kleinanzeigenmarkt unter www.camerin.de	x	x	x							
5. Parkgutschein aus dem Internet ausdrückbar	x	x	x							Kunde erhält Spezialkonditionen
6. Wellness-Eis	x	x	x							aktuelle Informationen in regelmäßigen Abständen
7. Ergänzende PR Aktivitäten: Dr. Camerin (Car-Service, Piano-Musik, Eis-Service)	x	x	x							potenziellen Partner kennenlernen
8. Messestand	x	x	x							Problemlösung
9. zielgruppenorientiertes Saisonere	x	x	x							Überraschung und Einparung
10. Darstellung des Produktionsablaufs auf Plakat und Flyer	x	x	x							Genuss ohne Raus, niedrige Durchschnittswerte
11. freiwillige Qualitätskontrolle durch unabhängiges Institut	x	x	x							Problemlösung: alles aus einer Hand

# Prozessphasen des Changemanagement - Problemlösung



Institut für Technik der Betriebsführung  
 Leitung: Prof. Dr. Birgit Ester  
 Karl-Friedrich-Str.17, 76133 Karlsruhe  
 Tel.: 0721/93103-0 Fax: 0721/93103-50

Projekt Service Engineering in KMU		Problemlösung		Betrieb: Camerin		Datum					
				Geschäftsfeld : <b>Gesamtbetrieb</b>		Blatt					
lfd. Nr.	Phase im Kundenkontaktkreis					auftretendes bzw. aufgetretenes Problem	wahrscheinliche bzw. festgestellte Ursache	zur Lösung angewendete bzw. anwendbare Methode	gefundene Lösung bzw. durchzuführende Maßnahme	Nutzen	
	Information	Angebot	Kauf	Erbringung	Nutzung					für den Betrieb	für den Kunden
1	x					Kundenwünsche werden nicht erfragt	Nachlässigkeit	Morphologisches Tableau	Testkäufe veranlassen	Erkenntnis über Schwachstellen	Kunde fühlt sich verstanden
2				x		Störungen im Auftragsablauf	Vergesslichkeit	Blueprinting	Checklisten entwickeln	Verbesserung der Abläufe	Verkürzung der Auftragszeit
3	x	x	x	x		Service Unfreundlich	keine Motivation	Morphologisches Tableau	regelmäßige Trainings	Erhöhung der Kundenbeziehung	Kunde fühlt sich wohl
4	x					keine kindgerechten Werbemittel	fehlende Aufmerksamkeit	Morphologisches Tableau	Besuch von Kindergärten	Kunde "Kind" beeinflusst Erw.	Kunde Kind fühlt sich angesprochen
5				x		Kunden ansprechen der Mitarbeiter	Nachlässigkeit	Blueprinting	Namensschilder	Uniformität	Direktes Ansprechen möglich
6					x	Keine Ersatzmaschinen	Nachlässigkeit	Morphologisches Tableau	Checklisten entwickeln über Zustand und Einlagerung	Kein Stress	keine Wartezeit
7					x	Reklamationsbearbeitung	keine einheitliche Regelung	Blueprinting	Kundenbefragung zur Zufriedenheit	Besseres Image	Wertschätzung am Feedback
8					x	keine MA-Springer für Stosszeiten	fehlender Verantwortlicher	Morphologisches Tableau	Checkliste	Höheren Absatz	Kürzere Wartezeit
9		x				keine Angebote für besondere Ereignisse	Nachlässigkeit	Morphologisches Tableau	Checkliste	Erhöhung der Kundenbeziehung	"A Ha" Effekt
10	x					Mangelnde Informationen über Zusatzstoffe	Nachlässigkeit		Sichtbare Aushänge	Neue Kundenbeziehungen	höhere Sicherheit



# Prozessphasen des Changemanagement - Problemlösung

Checkliste 1	Betrieb:	Datum:		
	Geschäftsfeld:	Blatt		
<b>Stärken-Schwächen: Ermittlung von Kundenbedürfnissen</b>				
Bewertung der eigenen Situation im Vergleich zum denkbaren Optimum, zum Marktdurchschnitt oder zu einem ausgewählten Wettbewerber:		1 = regelmäßig 2 = gelegentlich 3 = nie		
Kriterium	1	2	3	Bemerkungen
Durchführung und Auswertung von Mitarbeiterbefragungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Auswertung von Kundenreklamationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Auswertung von Wettbewerberangeboten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Auswertung von Kundendienstberichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Durchführung und Auswertung von Kundenbefragungen bzgl. Dienstleistungswünschen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Durchführung von Kundenworkshops mit Schlüsselkunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Durchführung von Kundenveranstaltungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Auswertung von Seminaren und Schulungen, die besucht wurden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Besondere Stärken:</b>				
<b>Gründe:</b>				
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>				
<b>Besondere Schwächen:</b>				
<b>Gründe:</b>				
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>				
<b>Sofortmaßnahmen:</b>				

Checkliste 2	Betrieb:	Datum:		
	Geschäftsfeld:	Blatt		
<b>Stärken-Schwächen: Inszenieren des DL-Prozesses</b>				
Bewertung der eigenen Situation im Vergleich zum denkbaren Optimum, zum Marktdurchschnitt oder zu einem ausgewählten Wettbewerber:		1 = regelmäßig 2 = gelegentlich 3 = nie		
Kriterium	1	2	3	Bemerkungen
Mitarbeiter sind pünktlich, zuverlässig und halten Termine ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dienstleistungen werden im Unternehmen individuell auf den Kunden zugeschnitten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Einheitliches Erscheinungsbild der Mitarbeiter, Fahrzeuge etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kunden loben die hohe Geschwindigkeit, mit der Arbeiten zuverlässig erledigt wurden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Evtl. Mitwirkung des Kunden an der Auftragsausführung, wird mit diesem verbindlich abgesprochen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bei Aufträgen gibt es für den Kunden nur einen Ansprechpartner im Unternehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Der Ablauf der DL ist für die Mitarbeiter verbindlich festgelegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Es gibt verbindliche Maßstäbe für die Auftragsausführung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Besondere Stärken:</b>				
<b>Gründe:</b>				
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>				
<b>Besondere Schwächen:</b>				
<b>Gründe:</b>				
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>				
<b>Sofortmaßnahmen:</b>				

Checkliste 3	Betrieb:	Datum:		
	Geschäftsfeld:	Blatt		
<b>Stärken-Schwächen: Visualisieren des DL-Ergebnisses</b>				
Bewertung der eigenen Situation im Vergleich zum denkbaren Optimum, zum Marktdurchschnitt oder zu einem ausgewählten Wettbewerber:		1 = regelmäßig 2 = gelegentlich 3 = nie		
Kriterium	1	2	3	Bemerkungen
Dienstleistungen werden in Angeboten ausführlich dargestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dienstleistungen werden im Internetauftritt mit ihrem Nutzen beschrieben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DL werden in Angeboten – auch wenn sie nicht verrechnet werden – dargestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DL werden auf Prospekten und in sonstiger Werbung für den Kunden ausführlich dargestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dienstleistungen werden in Rechnungen ausführlich dargestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dienstleistungen oder Hausmessen dargestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DL werden in Rechnungen – auch wenn sie nicht verrechnet werden – ausführlich dargestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Besondere Stärken:</b>				
<b>Gründe:</b>				
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>				
<b>Besondere Schwächen:</b>				
<b>Gründe:</b>				
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>				
<b>Sofortmaßnahmen:</b>				

## Arbeit 4.0: Führen auf Distanz und wechselnde Führung in virtuellen Teams

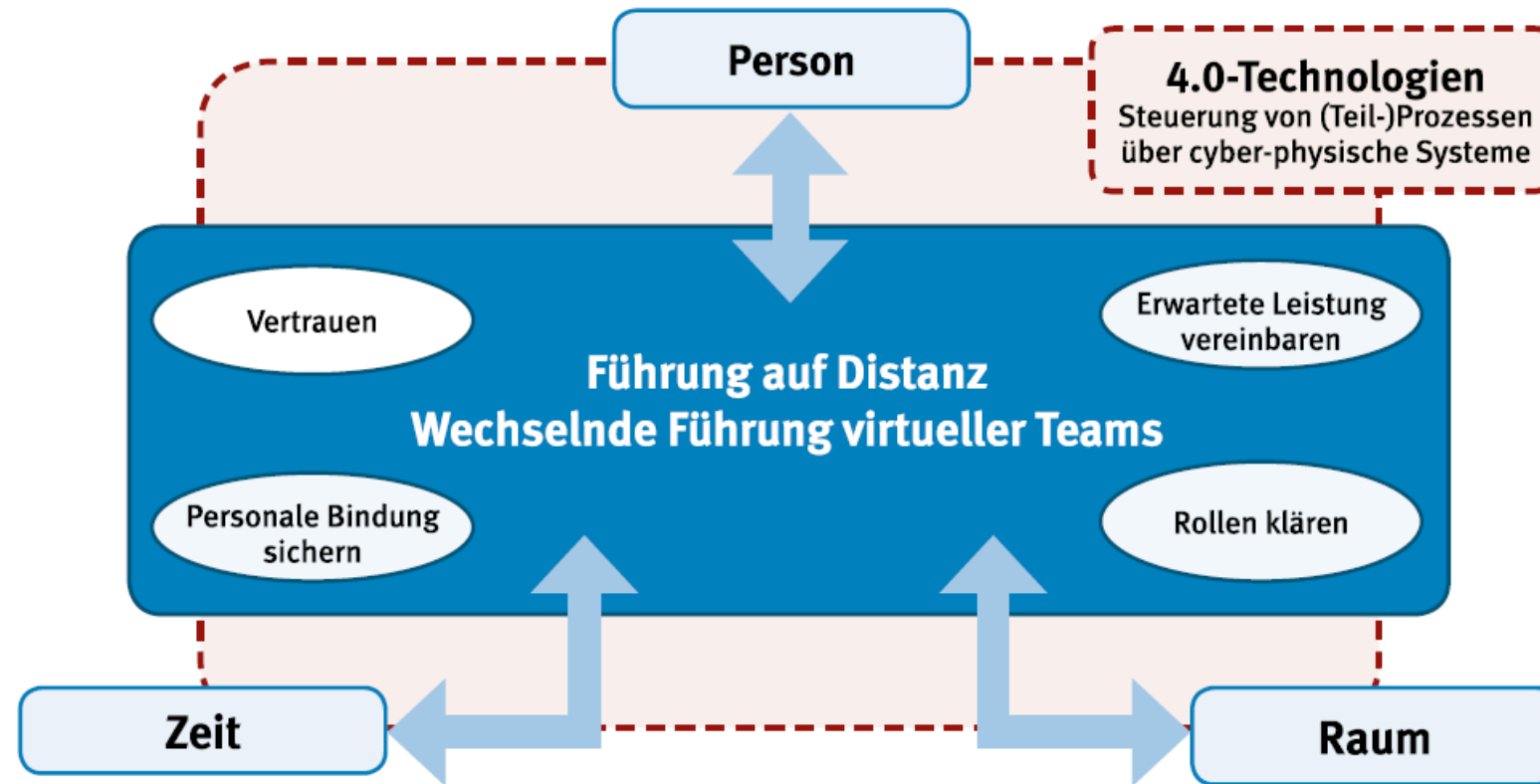


Abbildung 1: Dimensionen von Führung auf Distanz (eigene Darstellung)

# Digitale Geschäftsprozesse

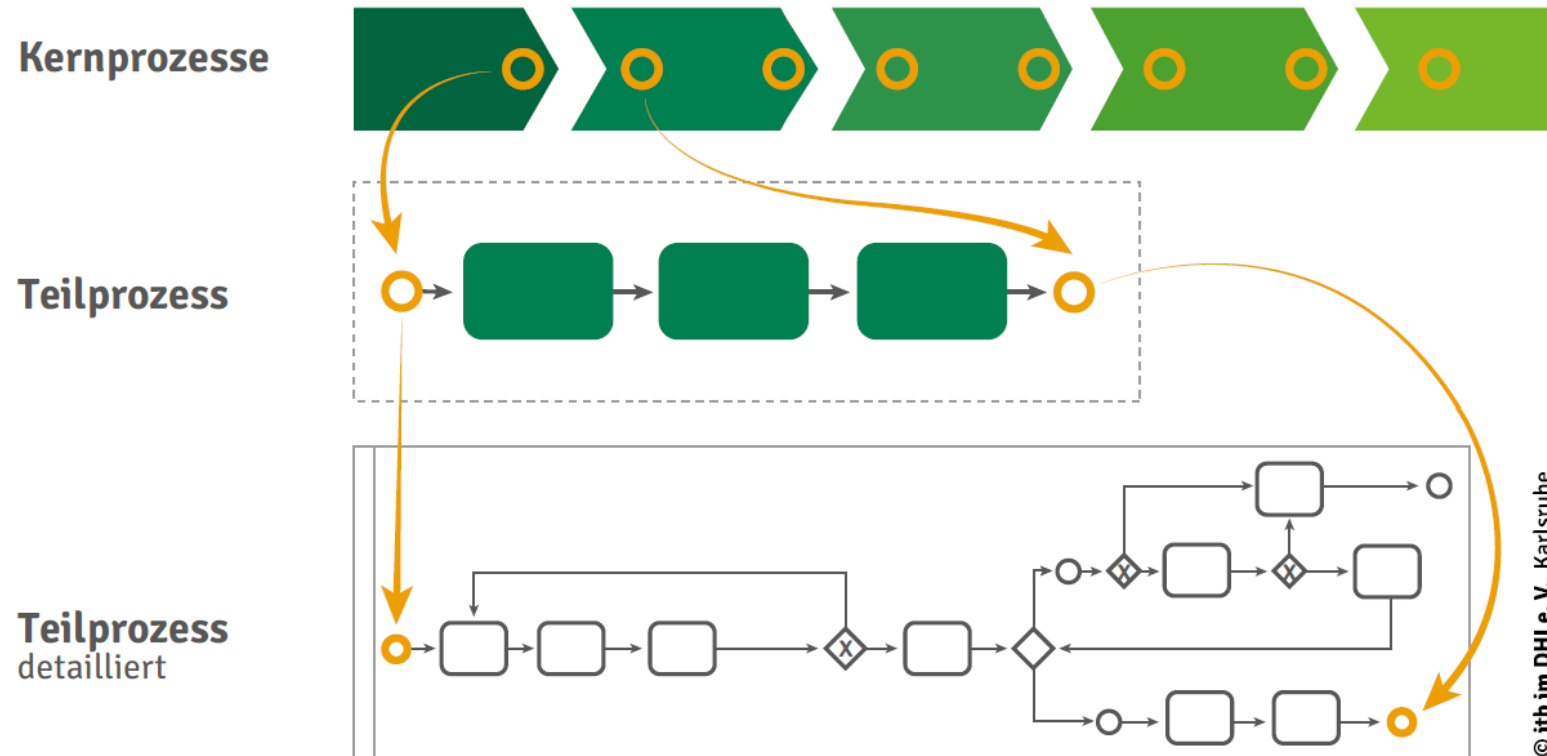
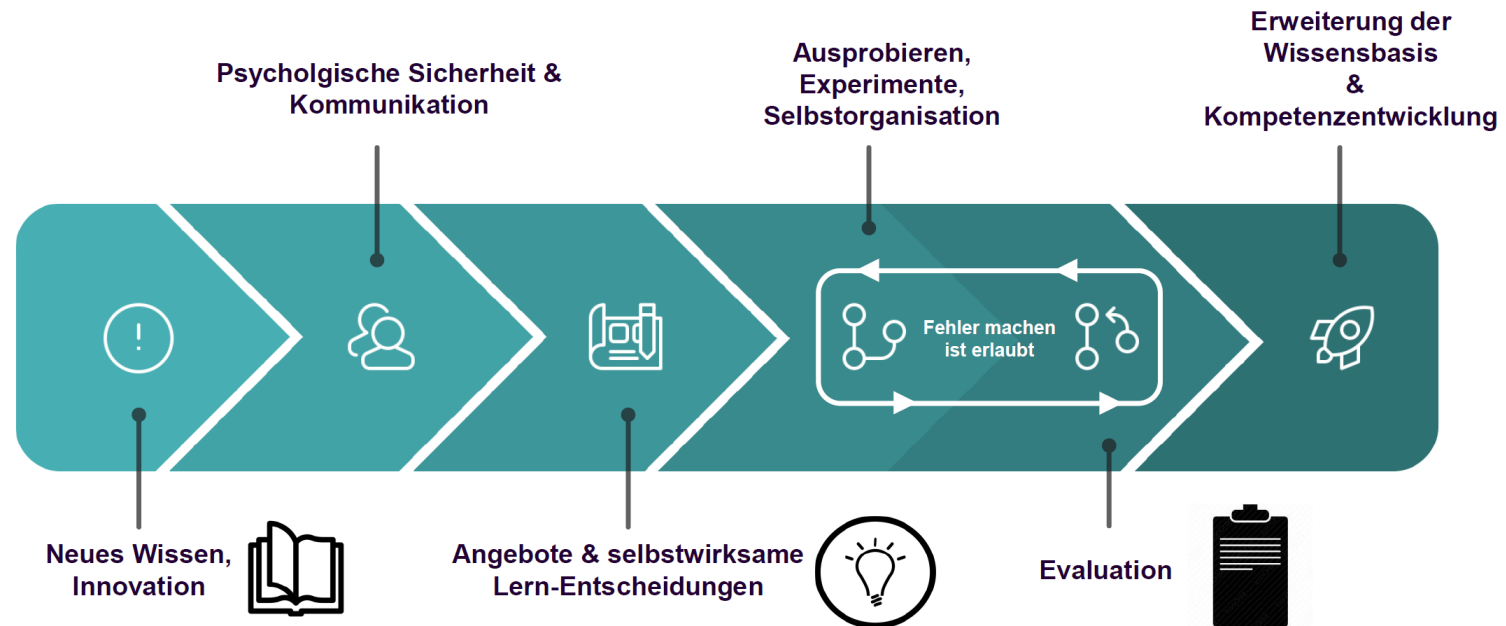


Abb. 3: Beispiel einer Prozesslandkarte<sup>13</sup>

# KomKi -Kompetenzen für Künstliche Intelligenz (KI) in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) und im Handwerk aufbauen:

·KOMKI

## KomKI LEX – Lern- und Experimentierraum



projekt-komki.de

# Erfolgskriterien

Hängen primär vom Unternehmer:in (Persönlichkeitsstruktur) ab – Der Nutzen einer Beteiligung am Forschungsprojekt für das eigene Unternehmen bzw. den eigenen Wissensaufbau muss eindeutig erkannt werden, so wird der damit verbundene Aufwand aufgewogen

- Offenheit für neue Themen muss vorhanden sein
- (Grund-) Verständnis für Vorgehensweisen und Methoden der Forschung (z. B. deutlich längere Innovationszyklen (für die Umsetzung von Neuerungen) als in Kleinunternehmen)
- Einstellung, pers. Lebensplanung, Persönliche Bereitschaft, Organisationsfähigkeit, Zeitmanagement etc.
- Anpassung an Marktsituationen
  - 1993-2023 #Marktverdichtung, WWW, SM, Demographie, KD-Erwartung, KI...
- Kontaktsuche zu Menschen, die Themenfelder besetzen, welche von Interesse sind
- "Vertrag mit sich selbst" über Unternehmensziele in der Praxis
- Selbstständig vs. Unternehmer

## Aufgaben der Unternehmensführung

Normativ:	Identität	(Wer)
Strategisch:	Strategie	(Was)
Operativ:	Umsetzung	(Wie)

# Alles gut und schön, dennoch...

- Ich würde ja gerne, aber...
- Wenn ich in einer anderen Institution wäre...
- Wenn wir einen anderen Chef hätten...
- Wenn die Strukturen anders wären...
- Wenn ich genug Macht hätte...
- Wenn wir die finanziellen Möglichkeiten hätten...

Trotz allem: WIR haben die Wahl!

Ziehen wir uns darauf zurück oder kümmern wir uns selbst darum, dass die Dinge besser laufen?

Unsere **#Haltung** macht den Unterschied!  
Und unsere Haltung ist eine **#Entscheidung!**



**Du kannst nicht  
negativ denken und  
Positives erwarten.**



Sprechen Sie mich gerne jederzeit proaktiv auf Fragen an.



# Add On: Video – Entwicklung dig. Geschäftsprozesse

# Check-Out

Bezogen auf das Thema unseres heutigen Workshops „Transferbetrieb sein“ ...

WINA



**Vervollständigen Sie diesen Satz:**

**„Ich gehe aus dem Treffen und ...“**



GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Kompetenzzentren  
Arbeitsforschung

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!



Wir wünschen einen guten Austausch  
in der Pause!

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Kompetenzzentren  
Arbeitsforschung

WINA



Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Kompetenzzentren  
Arbeitsforschung