



**Mittelstand 4.0**  
Kompetenzzentrum  
Lingen



PRAXISPROJEKT

© Maike Wiethaup

# Handwerk und Handel vereint - NFC-Technologie zur Digitalisierung der Juwelierbranche

Ein Praxisprojekt mit der August Kreienbaum GmbH

Mittelstand-  
Digital 

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



# Handwerk und Handel vereint - NFC-Technologie zur Digitalisierung der Juwelierbranche

## Das Unternehmen

Das Tischlerei- und Generalunternehmen August Kreienbaum GmbH ist ein mittelständisches Handwerksunternehmen aus Warendorf. Das Unternehmen wurde im Jahr 1930 von August Kreienbaum gegründet und im Jahr 1986 von Tischlermeister Markus Hinnüber übernommen.

Der ursprüngliche Tischlereibetrieb hat sich zu einem Full-Service-Dienstleister weiterentwickelt, der den gesamten Planungs-, Fertigungs- und Einrichtungsprozess begleitet und abwickelt. Während der traditionellen Fokus auf der Anfertigung von Einrichtungsgegenständen lag, erstellt das Unternehmen nun auch ganzheitliche Konzepte zur Inneneinrichtung. Neben Arbeiten für einige wenige Privatkunden, zählt insbesondere die Produktion und Ausgestaltung von Individual- und Massenwaren oder Gesamtkonzepten der Inneneinrichtung für Gastronomen, Hotels und Händler zum Kerngeschäft des Unternehmens. Dabei erarbeitete sich das Unternehmen eine große Expertise im Bereich der Gestaltung und Umsetzung von Ladenbaukonzepten für Juweliere und Uhrenhändler.

## Ausgangssituation

Mit Felix Hinnüber ist bereits die nächste Generation im Betrieb tätig. Er bedient sich seiner innovativen Ideen und denkt als

Handwerksunternehmer auch über neuartige Konzepte für seine Kunden nach, um das Angebot des Betriebes zu erweitern. Deshalb bietet Hinnüber seinen Kunden bereits digitale Services an. Diese haben zum Beispiel, bereits vor der Erteilung eines Auftrags, die Möglichkeit, ein digitales 3D-Modell von dem angefragten Ladenkonzept zu erhalten, um so eine bessere Vorstellung von der Endanfertigung zu erhalten. Aus diesem Blickwinkel ergab sich die Erkenntnis, dass Einzelhändler, die in ihren Geschäften überwiegend hochpreisige Waren anbieten das Potenzial der Digitalisierung in ihren Geschäften nicht voll ausschöpfen. Für Felix Hinnüber ist gerade das analoge und größtenteils manuelle Verkaufsgespräch wichtig, insbesondere beim Verkauf von hochwertigen und oftmals erklärungsbedürftigen Produkten wird durch moderne Technologien der Verkaufsprozess unterstützt. Ein moderneres und optimiertes Käuferlebnis durch digitale Ansätze im Ladengeschäft, hält er, gerade im hohen Preissegment, für zukunftsfähig.

## Motivation und Zielstellung

Zur Individualisierung des Verkaufserlebnisses und zur Förderung der Digitalisierung von Einzelhändlern, sollte ein Prototypenkonzept für einen digitalen und berührungsempfindlichen Verkaufstisch erarbeitet werden. Den Anstoß für diese Maßnahme gab unter anderem der Innenarchitekt Alexander Polomka, welcher sich an die August

Kreienbaum GmbH gewendet hat. Der Verkaufstisch sollte zunächst den Kunden von Einzelhändlern ein besonderes und digitales Einkaufserlebnis bieten und eine Unterstützung bei Verkaufsgesprächen sein. Bei der Erarbeitung des Prototypenkonzept lag der Fokus zunächst auf der Entwicklung eines solchen Tisches für Juweliere und Uhrenhändler, der mit einem berührungsempfindlichen Bildschirm ausgestattet ist. Das dahinterliegende Ziel der August Kreienbaum GmbH war es, nach der Erstellung eines Prototyps, diesen auch für andere Produktgruppen einsetzbar zu machen, um diesen fest im eigenen Produktportfolio zu verankern. „Ich habe mir von dem Projekt erhofft, dass ich meinen Kunden einen besonderen Mehrwert für ihre neuen Ladenkonzepte bieten kann und diese wiederum ihre Kunden mithilfe einer digitalen Lösung beraten können“, so Hinnüber.

### Die Umsetzung

Zu Beginn stellten die Experten des Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrums Lingen, vertreten durch die Projektpartner münsterLAND.digital e.V. und das European Research Center for Information Systems (ERICS), den Kontakt zu einem IT-Dienstleister her (zur tapdo technologies GmbH), der später das Prototypenkonzept verwirklichen könnte. In den ersten gemeinsamen Gesprächen ist das Prototypenkonzept immer weiter ausdifferenziert worden. Die Anforderungen an den Verkaufstisch wurden mit Hilfe von Ansätzen des Omni-Channel Managements erarbeitet. Übersetzen lässt sich dies mit „All-Kanal-Management“. Dieses steht für eine übergreifende Betrachtung von einzelnen Arbeits-

schritten, bei der alle Vertriebskanäle und Kundenkontaktpunkte betrachtet werden, um so ein Gesamtbild zu erhalten. Es sind also die bereits existierenden Kontaktpunkte mit dem Kunden sowie die Prozesse des Händlers vor, während und nach dem Beratungsgespräch dokumentiert worden. Dabei kam unter anderem heraus, dass die hochwertigen Produkte, wie zum Beispiel Uhren, zunächst von den Kunden ausgewählt werden und diese dann weitere Informationen erhalten möchten. Auf der Grundlage dieser Analyse ließen sich dann die Anforderungen für den digitalen Verkaufstisch ermitteln. Eine davon war zum Beispiel, dass die ausgewählten Produkte der Kunden mit einem NFC-Sensor ausgestattet sein. Dadurch könnten die Berater und Kunden im Laden das Produkt auf den Tisch legen und automatisch sämtliche relevanten Informationen erhalten, so die Idee. Dazu ist eine entsprechende Datenbank nötig. Zusätzlich zu dieser internen Sicht sind Händler und Kunden im Hinblick auf ihre Erwartungen, für einen solchen Verkaufstisch und für Beratungsgespräche, interviewt worden. Die Ergebnisse sind ebenfalls in die Anforderungen eingeflossen. Zur Visualisierung der Anforderungen sind dann sogenannte „Mockups“ erstellt worden. Diese „Vorfürmodelle“ dienen dazu, einzelne Bestandteile des angestrebten Prototyps abzubilden sowie zu verstehen. Da sich Mockups gut für Diskussionen und Präsentationen nutzen lassen, sind diese den Juwelieren zugänglich gemacht worden, damit diese ein erstes Feedback geben können. Dieses Feedback ist dann in die Erstellung des ersten umfassenden Prototyps durch die tapdo GmbH ein-



geflossen. Der Prototyp des Verkaufstisches ist bewusst so aufgebaut, dass sich seine technischen Funktionen erweitern lassen.

Mit diesem Prototyp können sowohl der Innenarchitekt Alexander Polomka als auch die August Kreienbaum GmbH nun auf Messen und in Kundengesprächen den digitalen Verkaufstisch präsentieren. „Mir ist auf einer Messe aufgefallen, dass es einen riesigen Unterschied macht, ob man nur von seiner Idee berichtet oder diese auch anhand eines Modells oder Prototypen vorführen kann. Bei einer Vorführung sind das Interesse und das Verständnis viel größer“, berichtet Felix hinnüber.

Zusätzlich wird eine weiterführende Kundenbefragung zur Evaluation des entwickelten Konzeptes durchgeführt. Bei dieser und bei der künftigen Weiterentwicklung sowie Einführung unterstützt das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Lingen.

### Die Herausforderungen

Die Anzeige der Produktinformationen auf dem digitalen Verkaufstisch greift auf eine entsprechende Datenbank zurück. Diese muss nicht nur erstellt werden, sondern auch vollständig sein. Darüber hinaus müssen mögliche Sensoren an den Produkten die richtigen Daten aus der Datenbank abrufen, also logisch verknüpft sein. Dies kann einen hohen Aufwand bedeuten. Eine Herausforderung war es, Kunden zu finden, die dazu bereit waren, die neue Ladentheke tatsächlich auszuprobieren beziehungs-

weise einzusetzen. Gespräche sind hier bereits während der Umsetzung geführt worden, um gleichzeitig die Akzeptanz durch die Einzelhändler im Auge zu behalten.

### Fazit

Durch den Bau des Prototyps sind sowohl technische als auch praktische Herausforderungen erkannt worden, die daraufhin ausgebessert werden konnten. Zusätzlich stieß der fertiggestellte Prototyp bei der Vorführung vor Kunden auf große Neugierde und Akzeptanz. Für die Mitarbeiter der August Kreienbaum GmbH war das Projekt darüber hinaus wertvoll, da diese so ein Digitalisierungsvorhaben von der Konzeption bis zur Umsetzung mitverfolgen konnten. Dies kann sich positiv auf weitere Vorhaben auswirken, da hierdurch Unsicherheiten minimiert werden und die Digitalisierung nun „greifbarer“ ist. Der Testlauf zeigte Felix Hinnüber, dass es sich lohnt branchenübergreifend neue innovative Impulse zu setzen und dass die Schnittstellen von Handel und Handwerk für beide Branchen gewinnbringend sind.

Abschließend richtet Felix Hinnüber noch ein Rat an Unternehmen, denen noch ein Impuls zur Umsetzung eines eigenen Digitalisierungsvorhabens fehlt: „Ich selbst habe damals einfach ein paar Veranstaltungen zu unterschiedlichen Themen besucht. Die Vernetzung und die Impulse vor Ort haben mich dann im Nachgang inspiriert und mir einen Mehrwert geliefert. Man muss dem Zufall auch mal eine Chance geben.“



## Platz für Ihre Notizen



# Mittelstand 4.0 Kompetenzentrum Lingen

## Das Mittelstand 4.0-Kompetenzentrum Lingen

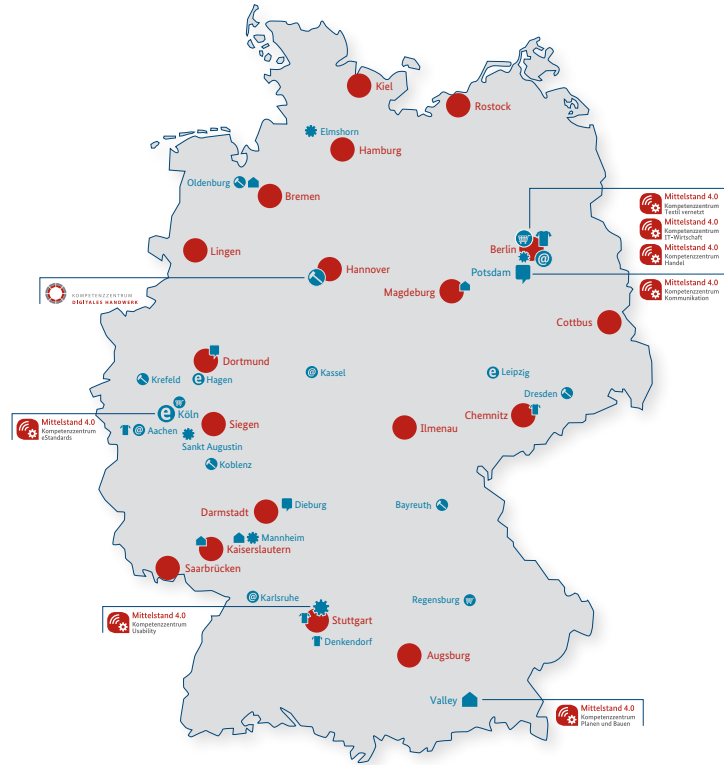
Technologischer Fortschritt, kurze Veränderungszyklen und das Streben nach digitaler Wertschöpfung stellen Unternehmen zunehmend vor die Herausforderung, sich diesen Veränderungen anzupassen. Hier setzt das Mittelstand 4.0-Kompetenzentrum Lingen an. Es befähigt Unternehmen, die Entwicklung smarterer Produkte, digital vernetzbarer Dienstleistungen und digitaler datengetriebener Geschäftsmodelle voranzutreiben. Das Mittelstand 4.0-Kompetenzentrum 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 Energie (BMWi) ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWi 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.

## Die regionalen Mittelstand 4.0-Kompetenzentren und Themenzentren mit ihren Stützpunkten



Weitere Informationen finden Sie unter [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)

### Impressum

#### Verleger:

Mittelstand 4.0-Kompetenzentrum 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 :

münsterLAND.digital e.V.  
Dr. Sebastian Köffer  
Hafenweg 16  
48115 Münster

T 0049/ 251/ 5355 6885  
E [info@muensterland.digital](mailto:info@muensterland.digital)

#### Layout:

Sascha Baden

#### Stand:

August 2020

