



PRAXISBEISPIEL

## Friseursalon 4.0: Mit digitaler Strategie zum Erfolg



# Bettina & Peter Gress GbR

Gress Friseure ist ein inhabergeführter Friseursalon in Esslingen, der großen Wert auf die Zufriedenheit seiner Kunden legt und dafür ständig nach Möglichkeiten der Weiterentwicklung seiner Dienstleistungen sucht. Die knapp zwanzig Mitarbeiter sind überwiegend auf Haarfarben, -schnitt und -verdichtung spezialisiert. Daneben werden dekorative Kosmetik- sowie Haarpflegeprodukte vertrieben.

## Motivation

Um das gemeinsame Arbeiten an zukünftig geplanten Projekten zu gewährleisten, sollte ein Cloud-basiertes Projekt-Management-Tool eingeführt werden. Die Projekte von Gress Friseure reichen von Podcasts, die zu Marketing-Zwecken auf unterschiedlichen Social-Media-Kanälen (Facebook, YouTube, Instagram etc.) hochgeladen werden, bis hin zu Visionen eines Augmented Reality Trainings (AR) für angehende Friseure. Durch die Cloud-Anwendung sollte nicht nur ortsunabhängig auf Daten zugegriffen, sondern es sollte auch sichergestellt werden, dass Mitarbeitern und Projektpartnern immer an der aktuellsten Version der Projekte weiterarbeiten. Zudem bestand der Wunsch, dass das Programm auch eine Offline-Bearbeitung der Projekte zuließ. Bei bestehender Internetanbindung sollte dann automatisch eine Synchronisation der Projekte mit der Cloud erfolgen.

Durch die Einführung einer neuen Software wollte man auch eine strategische Ordnung in die komplette Projektstruktur bringen. Ziel war es, die Nachverfolgung der verschiedenen Projekte, die Herr Gress noch umsetzen möchte, übersichtlicher und transparenter zu gestalten. Zusätzlich wünschte man sich von unterschiedlichen Zugriffsmedien aus eine bessere Bearbeitbarkeit.

Bisher war dies nur bedingt möglich, da die Daten zwar auf dem Notebook gespeichert waren, aber man sie beispielsweise vom Mobiltelefon aus nur beschränkt bearbeiten konnte.

Aus dieser Motivation heraus erfolgte eine selbständige Umstellung von Herrn Gress auf das Cloud-basierte Projekt-Management-Programm »Trello«

## Ausgangssituation

Bislang wurden die Projekte händisch sowie mit den Apple-iWork-Softwares »Pages« und »Numbers« verfolgt und gestaltet. Dadurch fielen jedoch viele manuelle Prozessschritte an, die nicht automatisiert oder integriert werden konnten.

Als Hardware wurde lediglich ein Laptop im Büro des Friseursalons verwendet. Dieser war nach Bedarf in eines der drei bestehenden Netzwerke eingebunden – im Büro-, Friseursalon- oder im Kundennetzwerk.

## Anforderungen an den Cloud-Betrieb

Um einen geeigneten Lösungsanbieter für das neue Projekt-System auszuwählen, stellte Herr Gress folgende Anforderungen auf:

- ▶ Die wichtigste Anforderung war die Verbesserung der ortsübergreifenden Kollaboration zwischen Mitarbeitern und Projektpartnern. Um mobil und flexibel arbeiten zu können, sollte ein Zugriff per Browseroberfläche und App möglich sein.
- ▶ Die Anforderungen an den Datenschutz waren sehr hoch: Der Rechtsraum, aus dem der Anbieter stammen sollte, war Herrn Gress zwar nicht wichtig, dennoch sollte die Datenverarbeitung und -speicherung vorzugsweise in Deutschland stattfinden, mindestens jedoch im europäischen Raum. Weiterhin kam nur eine verschlüsselte Datenübertragung und -haltung infrage. Die Rückgabe der Daten vom Anbieter an die Firma Gress Friseure sollte zu jedem Zeitpunkt gewährleistet werden. Weiterhin waren eine redundante Datenhaltung und Back-ups vom Anbieter erwünscht.

- ▶ Bezüglich der Geschäfts- und IT-Prozesse gab es vor allem in Richtung Automatisierung und Harmonisierung beziehungsweise Standardisierung von Prozessen Verbesserungspotenzial. Da man ein neues, einheitliches System anstrebte, waren weder die Integration bestehender klassischer (On Premises) IT-Lösungen noch von Cloud-Services nötig. Die Verfügbarkeit der neuen Lösung sollte zu 99,9% während der Geschäftszeit, in diesem Fall von 9-20 Uhr, gewährleistet sein, wobei eine maximale Ausfallzeit von sechs Stunden als verkraftbar erachtet wurde.
- ▶ Vom Cloud-Anbieter erwartete man, dass dieser 9/5, also werktags von 9-17 Uhr, verfügbar und per Mail und Telefon erreichbar sei, um auf komplexe Fragen oder Probleme eingehen zu können. Einfachere Fragen sollten aber auch mittels Tutorials oder ähnlichen Anleitungen selbstständig lösbar sein. In einem Eskalationsfall sollte der Kontakt zum persönlichen Ansprechpartner beim Betreiber innerhalb einer Stunde möglich sein. Außerdem sollten
- ▶ Patches, Updates und Upgrades durch den Betreiber durchgeführt werden.
- ▶ Zwar war der Abbau bestehender Hardware-Lösungen nicht nötig, dennoch war ein Cloud-typisches Bezahlssystem erwünscht, das heißt, man wünschte sich eine flexible Zu- und Abbuchung von Leistungen.

### Umsetzung und Herausforderungen

Der Umstieg auf die Cloud-Anwendung »Trello« wurde im März 2017 durchgeführt. Dabei traten keine Probleme auf, da die bestehenden Projektdaten lediglich in die neue Software überführt und strukturiert werden mussten. Um den Zugriff auf das Konto und somit auch auf die Cloud-Anwendung zu erhalten, reichte eine einfache Registrierung zu Beginn der Verwendung des Programms aus. Lediglich die Möglichkeit der Offline-Verwendung war zu diesem Zeitpunkt nicht gegeben.

## Ergebnis

Die Umstellung auf die Cloud-Anwendung »Trello« hat sich für Herrn Gress definitiv gelohnt, denn bisher sind die Erfahrungen durchweg positiv. Zudem ist es auch möglich, von überall und von vielen Endgeräten aus auf die Daten zuzugreifen und in der Anwendung zu arbeiten. Die Kooperation mit Partnern muss hier allerdings erst noch getestet werden, da bisher immer nur eine Person gleichzeitig im Programm gearbeitet hat.

Die Automatisierung und Harmonisierung der Prozesse durch Verknüpfung mit anderen Diensten wie z. B. mit Scanbot (womit diverse Dokumente kostenfrei gescannt und in pdfs gewandelt werden können), wird als sehr positiv empfunden. Und auch der Zugewinn beim Datenschutz überzeugt.

Mittlerweile ist auch die gewünschte Funktion der Offline-Verfügbarkeit gegeben, so dass ein vom Internet unabhängiges Arbeiten jederzeit möglich ist.

## Zusammenarbeit mit dem Dienstleister

Eine regelmäßige Zusammenarbeit mit dem Dienstleister besteht nicht, lediglich bei der Registrierung war man auf den Anbieter angewiesen. Die Installation des

Programmes und die Implementierung der Daten wurden selbstständig von Herrn Gress durchgeführt.

## Abschließende Bemerkung

Herr Gress bedauert, dass er nicht schon viel früher die Möglichkeiten der Cloud für sein Unternehmen entdeckt hat. Vor etwa vier Jahren hat er begonnen, sich erstmals mit den Möglichkeiten der Technologie zu beschäftigen und hat die Cloud-Software »Evernote« für sich entdeckt. Mithilfe der Software können Ideen jederzeit, überall und auf allen Geräten erfasst, weiterentwickelt und geteilt werden. Seither bezog Herr Gress immer mehr Cloud-Anwendungen mit in den Geschäftsalltag ein. Vor allem das Zusammenspiel von »Trello« und »Evernote« hätte er sich viel früher gewünscht, so dass er vom Beginn einer Projektidee an strukturierter vorgegangen wäre.

Auch zukünftig wird Herr Gress nach neuen Cloud-basierten Möglichkeiten Ausschau halten. Im Juni 2017 möchte er bereits Microsoft Office 365 einführen. Zudem sollen in Zukunft anfallende Daten in der Cloud gespeichert und gesichert werden.

Der Friseurbetrieb stellt sich insgesamt digital stark auf und lotet Optimierungspotenziale aus. So ist er vor allem

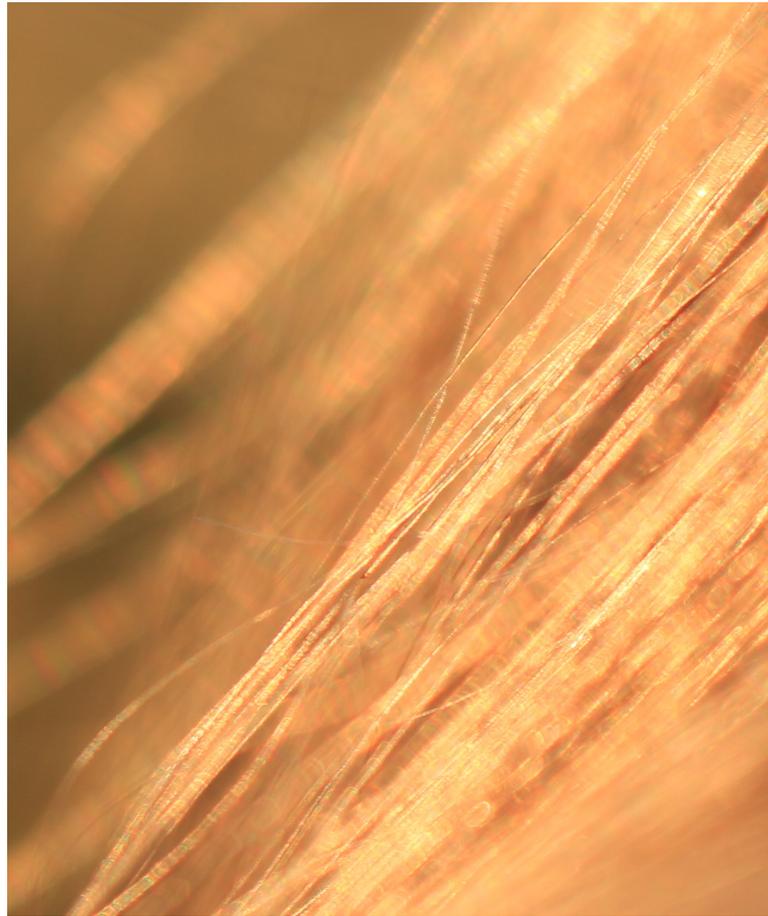


im Social-Media-Bereich sehr präsent und nutzt neben den schon angesprochenen, gängigsten Plattformen ebenso die Plattformen »Pinterest« und »Hootsuite« für Marketingzwecke. Neben seinen Podcasts werden hier auch Kurzberichte und Ausschreibungen für seinen Friseursalon hochgeladen.

Seit knapp einem halben Jahr ist für Herrn Gress auch Augmented Reality (AR, „Erweiterte Realität“) eine Technologie, die er mit Spannung beobachtet und zum Vorteil des Unternehmens nutzen möchte: Im Friseurgeschäft sieht Herr Gress Einsatzpotenzial, da sich bestimmte Abläufe häufig wiederholen und mithilfe von AR-Arbeitschritten vereinfacht visualisiert und zu Trainingszwecken genutzt werden können. Aktuell nutzt er schon die Möglichkeit über die Smartphone-App »Layar – Augmented Reality« von seinen gedruckten Broschüren aus, mittels Scan, unterschiedliche Videos zu seinem Friseursalon abzuspielen. Im Automotive- und Industriebereich kommen solche Lösungen zum Beispiel schon hocheffizient zum Einsatz.

Mit dem Einsatz all dieser digitalen Lösungen möchte sich Herr Gress bewusst von seinen zahlreichen Wettbewerbern absetzen und gleichzeitig der beste Online-Vermarkter im Friseurbereich werden. Er will auch zukünftig seine Prozesse digitalisieren und so den Erfolg seines Betriebs aktiv vorantreiben.

Eine Orientierungshilfe zur Auswahl eines geeigneten Cloud-Anbieters auf Basis von Unternehmensprozessen finden Sie [hier](#).



### Kurzüberblick

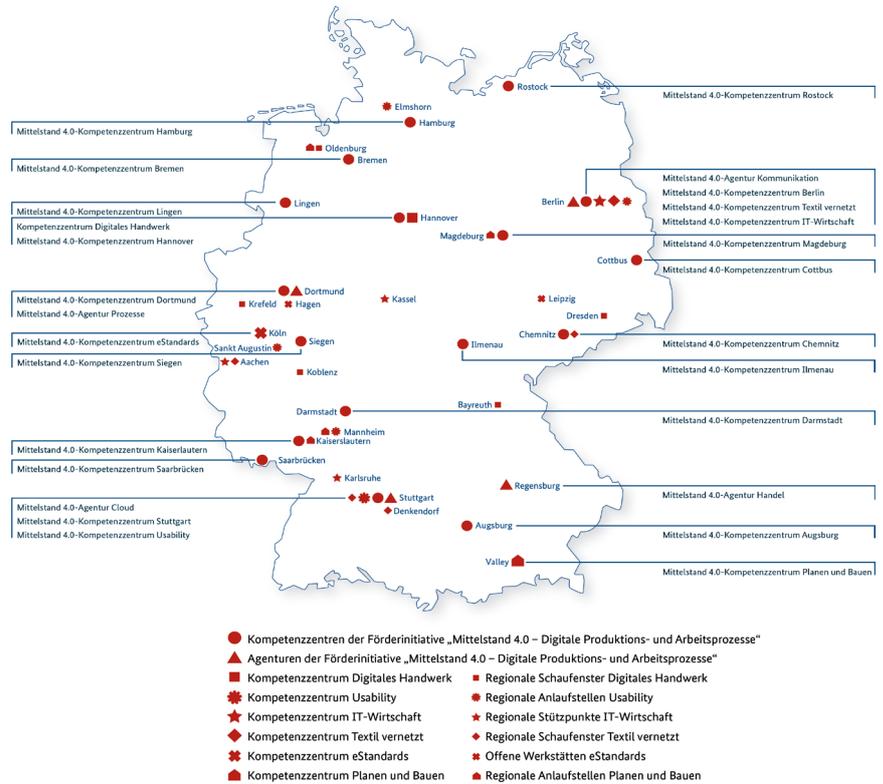
- ✓ Cloud-basiertes Projektmanagement
- ✓ Social Media-Integration
- ✓ Offline-Fähigkeit der Cloud-Anwendung
- ✓ Integration von Augmented Reality (AR, „Erweiterte Realität“)
- ✓ Bessere Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Projektpartnern
- ✓ Genügt hohen Datenschutzerfordernungen
- ✓ Problemlose Migration
- ✓ Automatisierung und Harmonisierung von Prozessen
- ✓ Migration im Self-Service bzw. in einer Technologie zur Selbstbedienung
- ✓ Aufgrund der positiven Erfahrung mit Cloud-Lösungen werden nun weitere angestrebt
- ✓ Abgrenzung vom Wettbewerb durch technologische Innovation

## Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Regionale Kompetenzzentren helfen vor Ort dem kleinen Einzelhändler genauso wie dem größeren Produktionsbetrieb mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Netzwerken zum Erfahrungsaustausch und praktischen Beispielen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenlose Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWi die Projekte 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.

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



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

### Impressum

#### Verleger:

Mittelstand 4.0 Agentur Cloud c/o Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation  
IAO Nobelstr. 12  
70569 Stuttgart

als rechtlich nicht selbständige Einrichtung der **Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.**

Hansastraße 27 c  
80686 München  
Telefon +49 711 970-2414  
E-Mail: [kontakt@cloud-mittelstand.digital](mailto:kontakt@cloud-mittelstand.digital)

#### Rechtsform:

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO ist eine rechtlich nicht selbständige Einrichtung der Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.

#### Vertretung:

Präsident des Vorstandes:  
Prof. Dr.-Ing. Reimund Neugebauer

#### Verinsregister:

Amtsgericht München

#### Registernummer:

VR 4461  
Soweit keine redaktionelle Kennzeichnung für den Inhalt Verantwortlicher gem. § 55 II RStV

Jürgen Falkner  
Nobelstr. 12  
70569 Stuttgart

Umsatzsteuer-Identifikationsnr. gemäß §27a  
Umsatzsteuergesetz:  
DE 129515865