



## PRAXISBEISPIEL | NR. 09



# go-digital

Den Mittelstand bei der Digitalisierung begleiten

## Zufriedene Kunden dank Homeoffice

Durch die Einrichtung mobiler Arbeitsplätze konnte die HTK Hamburg GmbH gewährleisten, dass die Kunden auch in Krisenzeiten eine zuverlässige und individuelle Betreuung erhalten. Die daraus resultierende positive Resonanz des Kundenstamms verschafft dem Unternehmen einen klaren Wettbewerbsvorteil.

### Das Problem

Das Unternehmen HTK Hamburg GmbH ist seit vielen Jahren im Handel und der Entwicklung von Produkten im Bereich der technischen Gase tätig. Am Hauptstandort Hamburg sind zurzeit 20 Mitarbeiter angestellt, die Kunden vom ersten Kontakt bis hin zur Inbetriebnahme der individuellen Gas-Systeme betreuen.

Um die Kundenzufriedenheit langfristig zu sichern, werden täglich Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität ergriffen. Dazu zählt unter anderem der



Die Mitarbeiter der HTK Hamburg wurden bei der Erarbeitung der Homeoffice-Lösung stets miteingebunden

papierlose Arbeitsplatz, der ein flexibleres Arbeiten an wechselnden Orten ermöglicht. Aufgrund der Corona-Krise verstärkte sich der Bedarf an mobilen Arbeitsplätzen, da Mitarbeiter kurzfristig nicht mehr vom Büro aus arbeiten konnten. Zur fachgerechten Umsetzung und finanziellen Unterstützung entschied sich das Unternehmen für das Förderprogramm go-digital.

*„Bei der Ausgestaltung des Maßnahmenplans haben wir stets darauf geachtet, die Bedürfnisse der einzelnen Mitarbeiter zu berücksichtigen. Denn jeder Mitarbeiter trägt seinen Teil zum Umsatz und somit zum Erfolg des Unternehmens bei.“*

Peter Feige, Geschäftsführer der TechnoSoft Consulting GmbH

### Die Lösung

Mithilfe des autorisierten go-digital-Beraters TechnoSoft Consulting GmbH wurde im ersten Schritt eine Ist-Aufnahme vor Ort durchgeführt. Dabei wurde erfasst, welche Soft- und Hardware bereits zur Verfügung steht und wie die Arbeitsplätze der Mitarbeiter ausgestattet sind. Auf Basis dieser Analyse wurde im

nächsten Schritt ein Notfallplan entwickelt, der die Kundenbetreuung auch im Falle einer Nichtbesetzung der Arbeitsplätze garantiert. Dabei wurde beachtet, dass nicht alle Arbeitsplätze für Homeoffice geeignet sind.

### Die Umsetzung auf einen Blick

**Branche:** Handel

**Umgesetzte Maßnahmen:**

1. Ist-Analyse und Definition des Soll-Zustandes im Unternehmen
2. Bestellung und Installation der benötigten Soft- und Hardware
3. Konfiguration einer Terminal-Server-Umgebung
4. Installation und Konfiguration von IT-Sicherheitslösungen
5. Einweisung der Mitarbeiter

**Mehrwert:**

Sicherer, ortsunabhängiger Zugriff auf Unternehmensressourcen, Steigerung der Kundenzufriedenheit

**Zeitlicher Umfang:** 5 Beratertage

Anschließend an die Definition des Soll-Zustandes startete TechnoSoft mit der finalen Auswahl der benötigten Soft- und Hardware, um im nächsten Schritt mit der Installation und Konfiguration der mobilen Arbeitsplätze zu beginnen. Dabei wurden für die Mitarbeiter im Homeoffice Notebooks und Headsets bestellt und bei TechnoSoft voreingerichtet. Die benötigten Anwendungen wie Office-Pakete oder Telefon-Software wurden vorinstalliert, ebenso die notwendigen Sicherheits-Programme. In der Zentrale wurde ein Terminal Server konfiguriert, über den die Mitarbeiter auf ihre gewohnte Arbeitsumgebung zugreifen können.

Für die Sicherheit sorgen dabei die eingeführten Firewalls, verschlüsselte VPN-Verbindungen, die installierten Virenschutzprogramme und ein ausgefeiltes Berechtigungskonzept. Nach der Installation und Konfiguration wurde jedes Gerät getestet und an den betreffenden Mitarbeiter per Paketdienst versendet. Abschließend wurden die einzelnen Mitarbeiter in die neue Technik eingewiesen und geschult.

## Das Ergebnis

Dank der Einrichtung der Homeoffice-Arbeitsplätze kann das Unternehmen eine zeitlich flexible Betreuung der Kunden gewährleisten. Durch die fachgerechte Umsetzung des Notfallplans kann das Unternehmen in Krisensituationen schnell reagieren und dem Kunden verlässlich mit Rat und Tat zur Seite stehen. Auch wenn aussagekräftige Messwerte wie Umsatz oder Auftragsvolumen aufgrund der Krise als rückläufig zu verzeichnen sind, schaut das Unternehmen optimistisch in die Zukunft. Dies liegt vor

allem an der positiven Resonanz des Kundenstamms, die dem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil verschafft.

*„Vor allem Kunden aus dem Lebensmittelbereich, die in Zeiten von Corona auf Hochtouren liefen, schätzten unsere verlässliche Betreuungs- und Beratungsleistung sehr.“*

Gunnar A. Baumert, Geschäftsführer der HTK Hamburg GmbH

Zukünftig möchte sich das Unternehmen auf die Umsetzung des papierlosen Büros konzentrieren, um noch flexibler agieren zu können. Diese Maßnahme soll jedoch Schritt für Schritt durchgeführt werden, damit sich die Mitarbeiter nicht überfordert fühlen. Aus der Erfahrung heraus möchte das Unternehmen nicht zu viele Projekte auf einmal angehen, da dies zu Unruhe in den Abläufen und Verunsicherung führen kann.

*„Die Mitarbeiter freuen sich jeden Tag, dass sie im Kontakt mit den Kunden stehen und die Anfragen direkt im System bearbeiten können – egal von welchem Ort.“*

Peter Feige, Geschäftsführer der TechnoSoft Consulting GmbH



Die Flexibilisierung des Arbeitsplatzes führt sowohl zur Steigerung der Kunden- als auch zur Mitarbeiter-Zufriedenheit

## Kontakt

### Unternehmen

HTK Hamburg GmbH  
Frahmredder 49, 22393 Hamburg  
Telefon 040 600 38 38 0  
[www.htk-hamburg.com](http://www.htk-hamburg.com)

### go-digital-Berater

TechnoSoft Consulting GmbH  
Bendstorfer Str. 5, 21244 Buchholz  
Telefon 04181 29959-0  
[www.tcg-online.de](http://www.tcg-online.de)

## Weitere Information

Das Projekt wurde gefördert im Rahmen des Förderprogramms go-digital.

Das Bundeswirtschaftsministerium unterstützt Unternehmen mit 50 % der Kosten bei der Beratung und Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen durch autorisierte Beratungsunternehmen.

### Infos zum Programm

EURONORM GmbH  
Telefon 030 97003-333  
[go-digital@euronorm.de](mailto:go-digital@euronorm.de)  
[www.bmwi-go-digital.de](http://www.bmwi-go-digital.de)

## So geht's go-digital



Sie finden Ihr autorisiertes Beratungsunternehmen auf der Beraterlandkarte [www.bmwi-go-digital.de](http://www.bmwi-go-digital.de)



Sie schließen mit diesem einen Beratervertrag



Das autorisierte Beratungsunternehmen stellt den Förderantrag



Nach Bewilligung startet die zu 50 % geförderte Beratung und Umsetzung der gewählten Module



Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit, verbesserte Marktchancen und effiziente Unternehmensprozesse

**Erfolgreich digitalisiert dank go-digital!**

## Impressum

### Herausgeber

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie,  
Soziale Medien, Öffentlichkeitsarbeit  
11019 Berlin  
[www.bmwi.de](http://www.bmwi.de)

### Stand

August 2020

### Gestaltung

EURONORM, Berlin

### Bildnachweis

TechnoSoft Consulting GmbH, Buchholz