



Hamburg, 01. September 2022

PRESSEMITTEILUNG

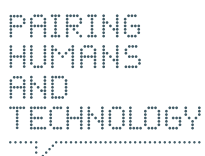
Fachkräfte halten und gewinnen mit digitalen Lösungen

Digitalisierung im Einzelhandel – das bedeutet heute vor allem, die Menschen mitzunehmen.

Wempe und die Hamburger Agentur PHAT CONSULTING machen es vor.

Noch immer sehen viele die Digitalisierung als rein technische Transformation von Unternehmensprozessen. Dass es bei solchen Change-Projekten um etwas anderes geht, zeigt das Beispiel vom Juwelier Wempe im Einzelhandel. »Der Schwerpunkt bei der Veränderung durch die Digitalisierung liegt darauf, mit Menschen zu arbeiten«, sagt Frank Hennigfeld, Chief Digital Officer bei Wempe. Er muss es wissen, denn das Unternehmen hat nach diesem Konzept erfolgreich seine Niederlassungen digitalisiert. »Bei einem Unternehmen, das Luxusgüter wie Schmuck und Uhren verkauft, ist das persönliche Gespräch mit den Kunden entscheidend«, so Hennigfeld. Drei Viertel der Mitarbeitenden von Wempe sind direkt in den Niederlassungen tätig – als Schnittstelle zur Kundschaft sind sie für den Erfolg unabdingbar. »Mit neuen digitalen Instrumenten können sie unsere Kunden noch besser bedienen als bisher schon.« Das bedeutet zum Beispiel die unkomplizierte und auch digitale Kommunikation mit den Kund:innen, aber auch die Vernetzung der Verkaufsberater:innen in das Gesamtunternehmen. Entscheidend aus Hennigfelds Sicht ist aber: Digitalisierung ist nur erfolgreich, wenn die Menschen im Mittelpunkt stehen und den Prozess gerne mittragen, weil er ihnen Vorteile bringt. Digitalisierung muss dabei ein kontinuierlicher Prozess sein, eingewoben in die alltäglichen Tätigkeiten und Bedürfnisse der Mitarbeitenden.

Das sieht auch Martin Seeburg von der Hamburger Agentur PHAT CONSULTING so, die den Umstellungsprozess begleitet hat. »Die Bereitstellung einer technischen Lösung ist ziemlich vorhersehbar. Als Berater geht es darum, den einzelnen Mitarbeitenden den Nutzen der Digitalisierung klarzumachen und auch Bedenken zu zerstreuen«. Denn sie sind schließlich primär dafür zuständig, Bedürfnisse und Emotionen der Kundschaft zu bedienen. Seeburgs Kollegin Julia von Husen betont: »Die Mitarbeitenden in einem Geschäft sind das Gesicht und der erste Kontakt mit dem Unternehmen und sie kennen sich entsprechend aus.« Für die Beraterin sind diese sogenannten Firstline Worker die Hidden Champions eines Unternehmens – also Arbeitskräfte ohne einen festen Computer-Arbeitsplatz wie Angestellte im Kundenkontakt, im Vertrieb, in der Produktion, der Dienstleitung



PHAT CONSULTING GmbH
Nobistor 10, 22767 Hamburg
Telefon 040 226 383 100
info@phatconsulting.de

Geschäftsführer
Stefan Tewes
Nils Langemann
(Dipl.-Kfm.)

Ust-ID DE 812735389
Amtsgericht Hamburg
Handelsregister
HRB 70998

Bankverbindung
GLS Bank
IBAN: DE85430609672051636200
BIC: GENODEM1GLS

oder in der Pflege. Werden diese digital eingebunden und befähigt, hat das für ein Unternehmen viele Vorteile. So bekommt es zum Beispiel wichtige Informationen über die Kommunikation der Mitarbeitenden mit den Kunden. Und zugleich sorgt die Digitalisierung für eine vereinfachte und verbesserte Kommunikation zwischen den Geschäften und der Zentrale.

Gutes Change-Management braucht den Blick auf Diversity. Denn Firstline Worker haben unterschiedliche Bedingungen, Fähigkeiten, Bildungshintergründe, Arbeitsweisen und Bedürfnisse, aus denen sich ganz unterschiedliche Notwendigkeiten für die Erledigung der Arbeit ergeben. Diversity ist hier also noch mehr als Gender oder etwaige Orientierungen: »Es geht darum, die Menschen so zu akzeptieren, wie sie sind – und mehr noch, das große Potenzial in dieser Vielfalt zu sehen«, sagt Marketing-Experte Seeburg. Digitalisierung muss sich deshalb den unterschiedlichen Anforderungen stellen, nur dann kann sie alle mitnehmen und maximalen Nutzen für das Unternehmen bringen. »Für uns ist Diversity daher ein unumgänglicher Bestandteil der digitalen Transformation.« Für Frank Hennigfeld von Wempe ist das Projekt ein großer Erfolg. »Wir haben den Mitarbeitenden die Technik gegeben, die sie brauchen«. Die Mitarbeitenden waren begeistert und wollten die Neuerungen schließlich selbst entdecken und ausprobieren. »So stellen wir uns eine erfolgreiche Digitalisierung vor.«

Für weitere Infos, Interviews oder Bildwünsche wenden Sie sich bitte an:

fair narrative GmbH
Jannes Vahl (Pressesprecher)
jannes.vahl@fairnarrative.com
Tel. +49 (176) 76790698

PHAT CONSULTING GmbH
Martin Seeburg (Portfolio & Marketing Lead)
mse@phatconsulting.de
Tel. +49 (172) 4052368



Illustration: Michael Kutzia

Menschen im Mittelpunkt: Das gilt auch für die Digitalisierung der Niederlassungen von Wempe.

PHAT CONSULTING. Der Name steht für »Pairing Humans and Technology« – seit über 20 Jahren erarbeitet die Hamburger Agentur mit ihren Kunden Lösungen, um die Herausforderungen der Digitalisierung zu meistern. Mittlerweile auf 89 Expert:innen für IT und Tomorrow Business angewachsen, gestaltet PHAT den Megatrend seit 1999 ganzheitlich, zukunfts-orientiert und auf Nachhaltigkeit ausgerichtet mit.