

## INQA-Coaching - Agil in die digitale Zukunft

Das mitarbeiter\*innenorientierte Beratungsprogramm für kleine und mittlere Unternehmen bietet niederschwellige Beratungs- und Unterstützungsleistungen an, um den Herausforderungen durch den Wandel der Arbeitswelt zu begegnen und sich gemeinsam mit den Beschäftigten krisensicher und zukunftsfest aufzustellen.

Welche Unternehmen werden gefördert?

- **Unternehmensform:** rechtlich selbständig, gehört den freien Berufen an oder ist gemeinnützig
- **Sitz und Arbeitsstätte:** liegen in Deutschland
- **Beschäftigtenzahl:** mind. 1 sozialversicherungspflichtige\*r Beschäftigter in Vollzeit im letzten Jahr sowie weniger als 250 Beschäftigte
- **Umsatz:** Jahresumsatz geringer als 50 Mio. Euro oder Jahresbilanzsumme geringer als 43 Mio. Euro
- **Gründungsjahr:** Unternehmen besteht mind. 2 Jahre am Markt oder bei Änderung der Rechtsform liegt die Gründung mehr als 5 Jahre zurück

Wie hoch ist die Förderung?

Bis zu max. 11.520 Euro für max. 12 Beratungstage (80 % Förderquote, max. 960 Euro/Beratungstag).

# Praxisbeispiel Dienstleistung



Computerzeit  
GmbH & Co. KG –  
Information &  
Kommunikation

Bildrechte: Computerzeit GmbH & Co. KG

**„Wir haben ein neues CRM eingeführt und die letzten Schritte der Digitalisierung konnten vollzogen werden.“**

**Durch das Coaching waren die Mitarbeitenden bereit diesen Weg zu gehen. Wir führen nicht von oben herab, sondern setzen auf den Weg über die Selbsterkenntnis.“**

Inhaber Michael Pferrer



## **Was hat Sie bewogen INQA-Coaching in Anspruch zu nehmen?**

Wir hatten, nach der Umstellung auf unsere neue *Enterprise Resource Planning* (ERP) das Gefühl, das wir die Möglichkeiten und die Potentiale, die uns eine konsequente Digitalisierung bietet nicht auszuschöpfen.

## **Was haben Sie konkret mit INQA-Coaching umgesetzt?**

Es wurden viele kleine und große Dinge verändert.

- Die Abwicklung von Aufträgen und Tickets findet mittlerweile komplett papierlos statt. Das sowohl im Bereich Projekte, wie auch in der Werkstatt, der Beschaffung und der Dokumentation von Stunden und Leistungen.
- Alle Dokumente existieren jetzt im Original Digital. Daher sind wir uneingeschränkt Mobil arbeitsfähig.
- Unsere Mitarbeiter können hierdurch frei ihre Arbeitsstätte wählen, was sie über allen Maßen schätzen.

## **Was ist der eigentliche Nutzen von INQA-Coaching für Ihr Unternehmen?**

Wir konnten Strukturen aufbrechen, ändern und etablieren die für uns vorher schwer oder gar nicht umsetzbar waren. Der Coach als Katalysator hat dafür gesorgt das unsere Mitarbeiter noch stärker als zuvor in die Entscheidungsprozesse eingebunden wurden und nie das Gefühl hatten das die Dinge „von oben herab“ entschieden werden.

## Praxisbeispiel Arztpraxis



Hausarztpraxis  
Christiane  
Westermeier

Bildrechte: Christiane Westermeier

**„Das INQA-Coaching hat sich unsere Arbeitsqualität in der Praxis verbessert. Es war schön zu beobachten, wie Mitarbeitende sich gegenüber der Digitalisierung geöffnet haben, die vorher nur Dateikarten kannten.“**

**Die Entscheidungen werden jetzt gemeinsam getroffen. Aus einem „Gegeneinander“ ist ein „Miteinander“ geworden.“**

Praxisinhaberin und Fachärztin Christiane Westermeier



### Modernisierung von (Zahn)Arztpraxen oder Tierpraxen

- Einstieg in die Digitalisierung
- Kunden wünschen sich Onlineterminvergaben
- Vorbereitung auf die **elektronische Patientenakte (ePA)** und eRezept
- Digitales Röntgen
- Digitales Impfen

INQA-Coaching hat uns weitergebracht. Das INQA-Coaching hat unsere Prozesse entzerrt und beschleunigt. Jetzt läuft es viel besser, es kommen mehr Vorschläge von den Mitarbeitenden, was man noch machen könnte. Wir haben Prozesse zum **eRezept** eingeführt, zur elektronischen Patientenakte, auch haben wir das **Impfen digitalisiert**. Die Arbeitsprozesse sind nun für alle einfacher geworden. Es sind mehrere Prozesse angestoßen worden, alle sind zufrieden.

Mein Highlight war, zu beobachten, wie sich Mitarbeitende gegenüber der Digitalisierung geöffnet haben, die vorher nur Dateikarten aus Papier kannten.

## Praxisbeispiel Handel



Alurit GmbH,  
Aluminium  
Kantprofile und  
Fensterbänke

Bildrechte: Alurit GmbH

**„Wir dachten, wir müssen nur ein bisschen mehr IT einführen. Schnell haben wir erkannt, dass der große Hebel woanders liegt: Wir müssen an unsere Prozesse ran.“**

**INQA-Coaching hat uns positiv überrascht und unsere Effizienz deutlich verbessert. Das Resultat: Mehr Kunden, mehr Umsatz und höhere Mitarbeiterzufriedenheit.“**

Geschäftsführer Simon Knappe



### **Was hat Sie bewogen INQA-Coaching in Anspruch zu nehmen?**

Ich wollte externes Wissen hinzuziehen und blinde Flecken in der täglichen Arbeit erkennen. Ein großes Problem ist jedoch die zu Anfang nicht erkennbare Qualität des Coachings bei gleichzeitig nicht unerheblichen Investitionskosten. Durch die INQA-Förderung wurde die notwendige Investitionssumme drastisch reduziert, so dass bei einer Kosten / Nutzen Rechnung klar der Nutzen überwiegt. Zusätzlich agiert die INQA-Qualifizierung als Filter, um einen gewissen Standard des Coachings zu sichern.

### **Was haben Sie konkret mit INQA-Coaching umgesetzt?**

Wir (vor allem die betroffenen Mitarbeitenden) haben im ersten Schritt unsere Arbeitsprozesse im Vertrieb und Auftragsannahme analysiert und z.B. erkannt, dass eine räumliche Trennung zwischen Service und Vertrieb notwendig ist und diese auch umgesetzt. Zusätzlich wurden die Aufgaben neu verteilt, genauer definiert und Feedback-Runden eingeführt. Dabei haben wir erkannt, dass an Stellen zu viel oder zu wenig Informationen verfügbar waren oder es zu Medienbrüchen kam. Hierzu haben wir viele kleine und große Anpassungen in den Prozessen und IT-Systemen vorgenommen, sowie Maßnahmen für die Zukunft definiert, bei denen einige schon umgesetzt werden konnten.

### **Was ist der eigentliche Nutzen von INQA-Coaching für Ihr Unternehmen?**

Neben den deutlich verbesserten Abläufen und Strukturen im Unternehmen wurde auch ein Grundstein für Anpassungen unserer Geschäftsprozesse durch die Mitarbeitenden selbst gelegt. Das Denken und die Gespräche über die Arbeit und Abläufe haben sich deutlich zum Positiven gewandelt. Es wird bewusst beobachtet und reflektiert, wie innerhalb der eigenen Abteilung und -übergreifend Abläufe besser, einfacher und stabiler ausgeführt werden können. Als Unternehmer macht es mich sehr stolz zu sehen, wie sich durch das Coaching die Kultur weiter zum Positiven verändert hat. Es ist eine neue Qualität der Arbeit entstanden.

# Praxisbeispiel Handwerk

Anschlussförderung mit  
NRW-Landesprogramm  
„Fit für die Zukunft“ (FFZ)



Korr GmbH –  
Tischlerhandwerk

Bildrechte: Korr GmbH

**„Das Unternehmen entwickelt sich fantastisch weiter, die Mitarbeitenden übernehmen stetig mehr Verantwortung. Wir sind agiler geworden.**

**Es wurden Arbeitskreise ins Leben gerufen. Auf allen Ebenen legen wir Potentiale frei und generieren letztlich dadurch auch Wachstum am Markt.“**

Geschäftsführer Olaf Korr



## Was hat Sie bewogen INQA-Coaching in Anspruch zu nehmen

Wir hatten an vielen Stellen Reibungsverluste und Missstände aufgrund diverser Umstände, die schlussendlich harte wirtschaftliche Konsequenzen hatten. Somit bestand dringender Handlungs- und Optimierungsbedarf.

## Was haben Sie konkret mit INQA-Coaching umgesetzt?

Genau diese Missstände galt es zu erarbeiten und herauszustellen und gemeinschaftlich an deren Behebung zu arbeiten. Konkret wurden Prozesse und Tools zur Übertragung und Weitergabe von Aufgaben und Wissensständen etabliert (Etablierung von Teams als Kommunikationskanal und Tool zur transparenten Aufgabenverteilung, in Kombination mit OneDrive als Cloudlösung zur Teilung/Weitergabe von Informationen). Des Weiteren wurden in unserer Planungssoftware Standards generiert und Bibliotheken angelegt resp. immens erweitert.

## Was ist der eigentliche Nutzen von INQA-Coaching für Ihr Unternehmen?

deutlich gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit und gesteigerte Wertschöpfung

Im nachfolgenden Programm "Fit für die Zukunft" geht es darum, weiterhin den einzelnen Mitarbeitenden in die Selbstwirksamkeit und das gesamte Team in die **Selbstorganisation** zu führen.

## Praxisbeispiel Handwerk



Spezialitäten Bäckerei  
& Konditorei  
Behmer GmbH

De Koster-Grothe  
Bäckereibetriebs  
GmbH

Bildrechte: Spezialitäten Bäckerei & Konditorei  
Behmer GmbH

**„Mit der Förderung ist es uns gelungen Arbeitsprozesse zu systematisieren. Wir haben in unseren Filialen einen Selfservice Bereich eingeführt. In der Backstube wurde die perfekte Rezeptur ermittelt.“**

**Die Mitarbeitenden konnten sich einbringen – die Zufriedenheit ist deutlich gestiegen.“**

Bäckermeister Patrick Behmer



**Etablierung Selfservice in den Filialen für neue Kundensegmente  
Erfassung von unterschiedlichen Rezepturen für die Backstube**

## Praxisbeispiel Produzierendes Gewerbe



4cats Heimtierbedarf GmbH

**„Durch die Einführung von PC-Stationen in der Produktion konnten wir unsere interne Kommunikation und das Materialmanagement nachhaltig verbessern.“**

**Die agile Methode hat zudem das gegenseitige Verständnis gefördert und unsere Unternehmenskultur gestärkt.“**

Geschäftsleitung Marion Hamacher und Markus Friederich

Bildrechte: 4cats Heimtierbedarf GmbH



### 1. Was hat Sie bewogen INQA-Coaching in Anspruch zu nehmen?

- Wunsch nach einer einheitlichen Vision und Wertestruktur im Unternehmen.
- Unterstützung bei der Digitalisierung und Optimierung der internen Kommunikation.
- Begleitung bei der Umsetzung moderner Arbeitsmethoden und -kultur.

### 2. Was haben Sie konkret mit INQA-Coaching umgesetzt?

- Einführung digitaler Kommunikationskanäle (z. B. MS Teams) für die Mitarbeitenden in der Produktion.
- Digitalisierung von Prozessen, z. B. Bestellung von Produktionsmaterialien über Teams.
- Etablierung eines Kanals für Sonderbedarfe zur schnellen und einfachen Freigabe durch die Geschäftsleitung.

### 3. Was ist der eigentliche Nutzen von INQA-Coaching für Ihr Unternehmen?

- Verbesserung der internen Kommunikation und der Abläufe.
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch moderne und unkomplizierte Prozesse.
- Verbesserung der Unternehmenskultur durch Digitalisierung und Wertearbeit.