

## INQA-COACHING

# Zukunft braucht Wandel: Wie Creditreform Gießen die digitale Transformation meistert

Ein Umzug als Initialzündung: Die Creditreform Gießen Hain KG nutzte den Wechsel in neue Büroräume nicht nur für einen Tapetenwechsel, sondern für eine grundlegende Modernisierung ihrer Arbeitswelt. Mit externer, zu 80 Prozent geförderter Beratung wurden die Arbeitskultur und die Zusammenarbeit zukunftsfähig weiterentwickelt – ein Praxisbeispiel, das anderen Mittelständlern Mut machen sollte.

VON ANN-KATHRIN OBERST

Wenn ein Unternehmen wächst, steigen die Anforderungen. Das erlebte auch Jan-Frieder Hain, Geschäftsführer der Creditreform Gießen Hain KG. Der anstehende Umzug in neue Geschäftsräume war der perfekte Anlass, um auch Strukturen und Prozesse zu überdenken, erklärt Hain: „Wir

wollten nicht einfach nur Möbel verrücken. Wir wollten uns zukunftsfähig aufstellen.“ Die Vision sei gewesen, ein modernes Arbeitsumfeld mit Desk-Sharing und einem flexiblen Hybrid-Modell zu schaffen, das den Mitarbeitern mehr Freiraum gebe.

Doch die neue Freiheit habe auch Herausforderungen mit sich gebracht, blickt Hain zurück. Wie sichert man den Team-

zusammenhalt, wenn nicht mehr alle täglich im Büro sind? Wie steuert man Teams effizient auf Distanz? „Uns war klar, dass wir unsere bisherigen Kommunikations- und Führungssysteme auf den Prüfstand stellen mussten“, so Hain. „Unser Ziel war es, Transparenz und Effizienz nachhaltig zu sichern, ohne die Mitarbeiter zu überfordern.“

## Geförderte Beratung als entscheidender Schritt

Um diesen Weg nicht allein gehen zu müssen, entschied sich Creditreform für eine staatlich geförderte Beratung im Rahmen des Programms „INQA-Coaching“. Viele Unternehmer schrecken vor dem bürokratischen Aufwand zurück, doch Hain beruhigt: „Der Antragsprozess war überschaubar und die Investition hat sich absolut gelohnt. 80 Prozent der Kosten wurden gefördert. Wir sind hervorragend begleitet worden, um den Wandel aktiv zu gestalten.“ Bei der Antragstellung und den Formalitäten habe Thomas Marterer von der INQA-Beratungsstelle Mittelhessen und Wetteraukreis, angesiedelt bei der Zaugg GmbH, jederzeit unterstützt, wenn es erforderlich gewesen sei.



Thomas Marterer (l.) von der INQA-Beratungsstelle Mittelhessen und Wetteraukreis hat das Team von Creditreform um Jan-Frieder Hain (Mitte) und Jörg Halbach bei der Beantragung der Förderung unterstützt.



Foto: Ann-Kathrin Oberst/IHK GI-FB

### Mitarbeiter als Experten im Mittelpunkt

Der eigentliche Beratungsprozess startete mit einem gemeinsamen Kick-off-Workshop, erläutert Jörg Halbich, der das Projekt intern führte. Über einen Zeitraum von rund sechs Monaten habe ein sogenanntes Lab-Team in agilen „Sprints“ und wöchentlichen Meetings an konkreten Veränderungsprojekten gearbeitet. Das Lab-Team bestand aus jeweils einem Mitarbeiter jeder Abteilung und wurde begleitet vom INQA-Coach Martin Lacroix.

Die Rolle des Coaches sei dabei nicht die eines klassischen Beraters gewesen, der fertige Lösungen präsentiert. Vielmehr habe er als Moderator und Impulsgeber fungiert, wie Halbich erzählt. Er habe einen geschützten Rahmen geschaffen, in dem die Mitarbeiter selbst – als die eigentlichen Experten für ihre tägliche Arbeit – neue Kommunikationsregeln und Abläufe entwickeln und erproben konnten. Dieses Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ stelle sicher, dass die erarbeiteten Lösungen nicht nur auf dem Papier gut klingen, sondern auch praxistauglich seien und vom gesamten Team mitgetragen würden. Hain als Geschäftsführer sei dabei zwar über eine Art Lenkungsreis involviert, aber nicht operativ am Projekt beteiligt gewesen.

### Neue Werkzeuge für klare Prozesse

Ein zentrales Ergebnis war die unternehmensweite Einführung von Microsoft Teams als strategisches Werkzeug. „Wir nutzen es heute intensiv als Kollaborations-Tool, für die Kommunikation, das Aufgabenmanagement und die Projektplanung“, führt Hain aus. Außerdem sei ein digitales Buchungstool für Arbeitsplätze eingeführt worden. Diese Schritte hätten die digitale Grundlage für klare, nachvollziehbare Prozesse und eine reibungslose Zusammenarbeit, unabhängig vom Arbeitsort, geschaffen.

### Akzeptanz durch aktives Mitgestalten

„Was uns am meisten überrascht hat, war die Tatsache, dass nicht lange geplant wurde, sondern wir direkt losgelegt haben. Die Mitarbeiter wurden von Anfang an in den Prozess einbezogen“, erläutert Halbich. Anfängliche Vorbehalte bei einigen Mitarbeitern gegenüber den neuen, digitalen Arbeitsweisen seien so schnell abgebaut und die Vorteile erkannt worden. „Der Schlüssel war, den Prozess mitarbeiter-

### INQA-Coaching – gestärkt in die Zukunft

Das Förderprogramm unterstützt kleine und mittlere Unternehmen (KMU) dabei, ihre Arbeits- und Organisationsprozesse für die digitale Zukunft zu gestalten.

**Zielgruppe:** KMU aller Branchen mit bis zu 249 Mitarbeitern

**Umfang:** bis zu 12 Beratungstage innerhalb von 7 Monaten

**Förderung:** Die Beratung wird mit 80 Prozent (maximal 11.520 Euro) gefördert. Der Eigenanteil für das Unternehmen beträgt lediglich 2.880 Euro.

#### Kontakt für ein kostenloses Vorgespräch:

INQA-Beratungsstelle Mittelhessen und Wetteraukreis

Thomas Marterer

0641/79796614

[inqa-coaching-mittelhessen@zaug.de](mailto:inqa-coaching-mittelhessen@zaug.de)

orientiert zu gestalten. So wurden auch die Skeptiker mitgenommen. Der Coach hat uns dabei geholfen, die Experimentierräume zu schaffen, die es für einen echten Wandel braucht“, betont Hain.

### Mehr Effizienz und zufriedene Belegschaft

Das Ergebnis könne sich sehen lassen, darin sind sich alle Beteiligten einig: Die neuen Strukturen würden nicht nur die Effizienz, sondern auch die Motivation und Zufriedenheit der Belegschaft fördern. Das hybride Modell werde als echter Mehrwert empfunden und stärke die Arbeitgeberattraktivität. „Wir haben einen guten Kompromiss zwischen der Flexibilität im Homeoffice und der wichtigen persönlichen Zusammenarbeit im Büro gefunden“, resümiert der Geschäftsführer. Außerdem sei die bereichsübergreifende Kommunikation deutlich gestiegen, was schon allein zu der ein oder anderen Prozessoptimierung geführt habe. Im Rahmen des Coachings habe sich auch herauskristallisiert, dass die Struktur an manchen Stellen opti-

miert werden könne. So ist die neue Position des Vertriebsleiters geschaffen worden, die Jörg Halbich seitdem ausfüllt.

### Ein Impuls, der nachhaltig wirkt

Das Beispiel von Creditreform Gießen zeigt: Eine gezielte Investition in die Organisationsentwicklung zahlt sich aus. „Ich kann anderen Unternehmern nur raten, solche Veränderungsprozesse aktiv anzugehen“, so Hains Fazit. Er betont dabei einen Aspekt, den viele Unternehmer kennen: Im hektischen Tagesgeschäft fehle oft die Zeit, um innezuhalten und die eigenen Abläufe und Strukturen zu optimieren. Durch den festen Rahmen des Projekts sei man jedoch quasi gezwungen, sich diesen Freiraum zu schaffen – eine Investition, die sich durch die neuen Prozesse an anderer Stelle wieder ausgezahlt habe, teilweise bereits während des Projekts. „Für uns ist der Transformationsprozess nicht mit dem Ende des Projekts vorbei, wir arbeiten intern daran weiter. Aber wir haben damit die Grundlagen für eine agile Organisation gelegt“, blickt Hain in die Zukunft. ■

ANZEIGE

**IHR STARKER PARTNER  
GANZ IN IHRER NÄHE!**





**STRONG PARTNERS.  
TOUGH TRUCKS.™**

**CBK-Stapler**

> **C.B.K.-Stapler GmbH** · Ruhberg 7, 35463 Fernwald · T. 06404-9109-0

**WWW.CBK-STAPLER.DE**