



sind zum Beispiel EDIFACT und DatenLink.

**Fazit: Ein Fahrplan für die Digitalisierung**

Nach der Usability-Studie wurden die gesammelten Ergebnisse so aufbereitet, dass daraus Empfehlungen für die weitere Vorgehensweise abgeleitet werden konnten. Sie können als Richtlinie für die Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen im

Café Müller-Langhardt dienen und listen zum Beispiel alternative Warenwirtschaftssysteme und Software zur Unterstützung des Betriebsablaufs auf.

Darüber hinaus sind sie die Basis für die zeitliche Planung von Veränderungsschritten im Unternehmen und können helfen, die interne Unternehmenskommunikation während des Veränderungsprozesses einfacher und transparenter zu machen.

Für die Zukunft Ihres Cafés sind sich Ulrich und Hermann Müller-Langhardt einig: Tradition und Digitalisierung schließen einander nicht aus. Sie können aber nur gemeinsam gelingen, wenn der Mensch weiterhin im Vordergrund steht und durch digitale Tools bei seinen täglichen Aufgaben unterstützt und entlastet wird.

Projektlaufzeit:  
Q4/19 – Q1/20

**Impressum:**

Autorin: Lena Köppen  
Redaktion: Ulrich Hardt  
Fotos: Fraunhofer FIT  
Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum eStandards  
Projektbüro Hagen  
c/o HAGENagentur Gesellschaft für Wirtschaftsförderung,  
Stadtmarketing und Tourismus mbH

**Kontakt:**

Tel: +49 2331 80 999 60  
hagen@kompetenzzentrum-estandards.digital  
[www.kompetenzzentrum-estandards.digital](http://www.kompetenzzentrum-estandards.digital)

Hinweis: Wenn in dieser Veröffentlichung bei Begriffen, die sich auf Personengruppen beziehen, nur die männliche

Form gewählt wurde, so ist dies nicht geschlechtsspezifisch gemeint, sondern geschieht ausschließlich aus Gründen der besseren Lesbarkeit.

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum eStandards gehört zu Mittelstand-Digital. Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

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

**Café Müller-Langhardt:  
Wie man einen Traditionsbetrieb modernisiert**



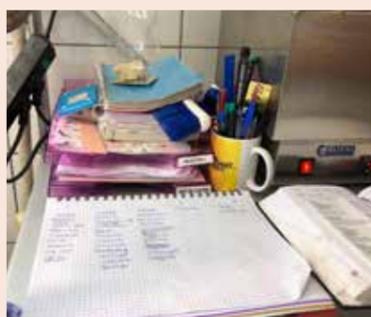
**Im Fokus**

Die Digitalisierung stellt viele Unternehmen in der Gastronomiebranche vor die Herausforderung, traditionelle Produktionsverfahren mit technischen Neuerungen zu verknüpfen. Gerade für Bestellvorgänge und die Lagerhaltung fehlen oft Standards, die Prozesse und Auftragsbearbeitung vereinfachen können. Gemeinsam mit dem Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum eStandards wollten Ulrich und Hermann Müller-Langhardt herausfinden, welche Betriebsbereiche ihres Konditorei-Cafés Digitalisierungspotenzial haben – und wie sie es ausschöpfen können.

Vor über 100 Jahren eröffnete das Café Müller-Langhardt in der Bonner Innenstadt. Ulrich und Hermann Müller-Langhardt leiten das Café in der dritten Generation und wollen nach der Renovierung der Räumlichkeiten auch die Betriebsprozesse auf den neusten Stand bringen.

Neben dem Cafébetrieb werden in der Konditorei Torten, feines Gebäck und kreative Trüffel in Handarbeit hergestellt. Darüber hinaus werden täglich frisches Frühstück und eine Bistroküche angeboten. Diese Produktvielfalt und die umfangreichen Dienstleistungen erfordern einen

komplexen Betriebsablauf, bei dem alle Prozesse genau aufeinander abgestimmt sind. Doch wie es manchmal so ist: Über die Jahre haben sich im Café Müller-Langhardt auch Arbeitsweisen etabliert, die im Betriebsablauf für Störungen und Medienbrüche sorgen.



**Mal gucken, was hier los ist: die Usability-Studie**

Um herauszufinden, welche Betriebsbereiche von den Störungen betroffen sind, entschieden sich die Geschäftsführer und die Mitarbeiter des Kompetenzzentrums eStandards für eine Usability-Studie im Betrieb. Bei einer solchen Studie geht es darum, Arbeitsabläufe detailliert zu beobachten und zu dokumentieren, also die Unternehmensprozesse von Außenstehenden objektiv analysieren zu lassen. Um dies zu erreichen, besuchten zwei Mitarbeiter des Kompetenzzentrums das Café Müller-Langhardt, um die Mitarbeiter des Cafés in allen Betriebsbereichen zu begleiten und zu beobachten – von der Lagerhaltung über den Konditoreibetrieb bis hin zur Verwaltung.

Eine enge Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern eines Betriebs ist bei einer Usability-Studie von entscheidender Bedeutung. Nur so kann eine Problemlösung gefunden werden, die die Mitarbeiter zukünftig in ihren täglichen Aufgaben unterstützt, ohne während der Studie Störungen im Betriebsablauf zu verursachen. Die Beobachter dürfen möglichst wenig auffallen – bei einer Usability-Studie müssen sich die Beschäftigten frei bewegen und ihren Tätigkeiten nachgehen können. Für den Erfolg der Studie ist es wichtig, eben keine Idealprozesse darzustellen, sondern eine möglichst authentische IST-Analyse.

Natürlich konnten sich die Mitarbeiter jederzeit mit Ideen und Vorschlägen an das Team des Kompetenzzentrums wenden,

und sie nutzten diese Chance auch: Die Auszubildenden schlugen vor, eine Art Azubi-Wiki einzurichten, in dem sie sich untereinander austauschen und Wissen teilen können. Davon versprechen sie sich eine bessere Kommunikation untereinander.

**Aha-Erlebnisse**

Nach der Beobachtung der Arbeitsabläufe wurden die Ergebnisse umfassend und detailliert dokumentiert. Eine wichtige Rolle spielt zum Beispiel die Nutzung von Hilfsmitteln und Werkzeugen. „Werkzeuge“ sind in diesem Fall Arbeitsutensilien wie Backbücher und der Schichtplan, aber auch Lagerräumlichkeiten und die EDV-Anwendungen im Unternehmen.

Es ist durchaus nicht ungewöhnlich, dass in komplexen Arbeitsabläufen, die sich zudem über einen langen Zeitraum entwickelt haben, improvisierte „Lösungen“ zur Gewohnheit werden. An vielen Stellen im Betrieb fanden sich zum Beispiel „schwarze Bretter“ für Lagerlisten, Dienst- und Wochenpläne oder die Kommunikation der Mitarbeiter untereinander. Warenbestellungen konnten nicht bei allen Lieferanten digital ausgelöst werden, weil die Software schlicht nicht kompatibel war. Es liegt auf der Hand, dass einheitliche Standards dieses Problem lösen können. Weit verbreitete Standards für den elektronischen Geschäftsverkehr in Deutschland



*Zuschauen ja, aber bitte nicht im Weg stehen: Für den Erfolg einer Usability-Studie ist es wichtig, dass der Beobachter die Arbeitsabläufe nicht stört.*