Best-Practice-Beispiel aus dem Bereich „Technologieberatungen“

Kammerübergreifende Beratung mittels Videokonferenzsystemen

Ansprechpartner:
Udo Kaethner, HWK Braunschweig-Lüneburg-Stade

TTnet® Netzwerk der Beauftragten für Innovation und Technologie

2020

© rawpixel.com www.freepik.com

Inhalt der Beratung

Aufgrund der Corona-Pandemie kam es im Berichtsjahr 2020 zu zahlreichen Absagen von Präsenzberatungen. Mit Beginn des 1. Lockdowns wurde versucht, die Beratungen so weit wie möglich weiterhin in Präsenz durchzuführen. Viele Beratungen wurden darüber hinaus telefonisch und per E-Mail durchgeführt. Durch die Festlegung auf das Videokonferenzsystem Zoom bei der Handwerkskammer Braunschweig-Lüneburg-Stade hat die Betriebsberatung unter Federführung der BIT-Berater*innen ein Projekt gestartet, um Betrieben über das Videokonferenzsystem Online-Beratungen anzubieten.

Neben dem Anbieten von Online-Seminaren und Workshops im Rahmen des Zukunftsnetzwerkes für Spezialist*innen im Handwerk wurde ebenfalls die Möglichkeit zur Online-Beratung mittels eines Videokonferenzsystems berücksichtigt.

Projektphase

Im Zuge der Beschaffung des Videokonferenzsystems Zoom wurden die PC der Mitarbeiter*innen mit der kostenfreien Lizenz durch die EDV ausgestattet. Zusätzlich wurden drei Premium-Lizenzen (für Veranstaltungen und Meetings mit mehr als zwei Teilnehmer*innen) für die Beratung der Kammer beschafft.

In wöchentlichen online-Projekttreffen wurde der Projektfortschritt evaluiert und neue Aufgaben, die zwischenzeitlich erkannt wurden, verteilt. Im Zuge des Projektes wurden diverse Dokumente erstellt, die für die Durchführung aus unserer Sicht notwendig waren. So wurden neben einer Handreichung für Mitarbeiter*innen zur Nutzung von Zoom auch eine Handreichung für unsere Betriebe erstellt. Auch datenschutzrechtliche Fragen wurden durch entsprechend erstellte Dokumente beantwortet. So wurde eine datenschutzrechtliche Information gem. Art. 13 DSGVO für externe Teilnehmer erstellt und die datenschutzrechtlichen Einstellungen der kostenfreien Einzellizenz sowie für die kostenpflichtigen Premium-Lizenzen festgelegt. Zur Durchführung von Beratungen und Online-Meetings wurde zudem noch ein Prozessschaubild angefertigt, mit dessen Hilfe die Durchführung für alle Mitarbeiter*innen verdeutlicht wird.

Für die Durchführung von Beratungen mit Betrieben wurden zunächst intern die Funktionen erprobt, anschließend wurde ausgewählten Betrieben die Möglichkeit der Online-Beratung (ein Betrieb, ein*e Berater*in) angeboten und durchgeführt. Ein weiterer Schritt war die Beratung mit zwei BIT-Beraterkollegen*innen und zwei Mitarbeiter*innen eines Betriebes (Umsetzung eines Webshops). Final wurde für eine Beratung mit Spezialwissen zum Thema Cloud und IT-Sicherheit der BIT Jürgen Schüler in eine Beratung mit drei BIT-Berater*innen und drei Mitarbeiter*innen eines Unternehmens durchgeführt.

Ergebnis

Im Rahmen des Projekts wurden diverse Dokumente sowohl für die Mitarbeiter*innen als auch für die Betriebe erstellt und werden anhand eines Prozessschaubildes auch eingesetzt. Die Erprobungsphase hat gezeigt, dass eine wirkungsvolle Online-Beratung möglich ist und auch durch die Betriebe genutzt wird. Diese Möglichkeit der Beratung ist besonders für Kammern interessant, die über einen großen Kammerbezirk verfügen. Hier besteht die Chance Betriebe – unter Einsparung von Reisekosten und Arbeitszeit – ortsunabhängig zu beraten. Gerade in Zeiten wie z. B. die gegenwärtige Corona-Pandemie kann durch Video-Onlineberatung die Aufgabe der Handwerksorganisation effektiv durchgeführt werden. Besonders interessant in diesem Zusammenhang ist die Möglichkeit der Einbindung weiterer Beraterspezialisten aus dem Netzwerk. Dadurch können die Handwerksorganisationen das Wissen der Leuchttürme im Netzwerk anzapfen und den Betrieben dadurch eine noch größere Beratungsthemenbreite anbieten ohne dass dadurch zusätzliche Transaktions-Kosten – z. B. für Reisetätigkeiten - anfallen. Auch das Begrenzen der Beratungsleistung nur auf den Kammerbezirk könnte durch diese Art der Beratung obsolet werden. Aus unserer Sicht ist dieses Projekt ein wirkungsvoller Betrag zur Digitalisierung der Beratung! Die von uns erstellten Dokumente können von anderen Handwerksorganisationen bei uns abgefragt werden.

Partner

- Handwerkskammer Braunschweig-Lüneburg-Stade (Wiebke Berlin und Udo Kaethner) und die
- Handwerkskammer Rheinhessen als Beratungspartner (Jürgen Schüler)

Gefördert durch:
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages