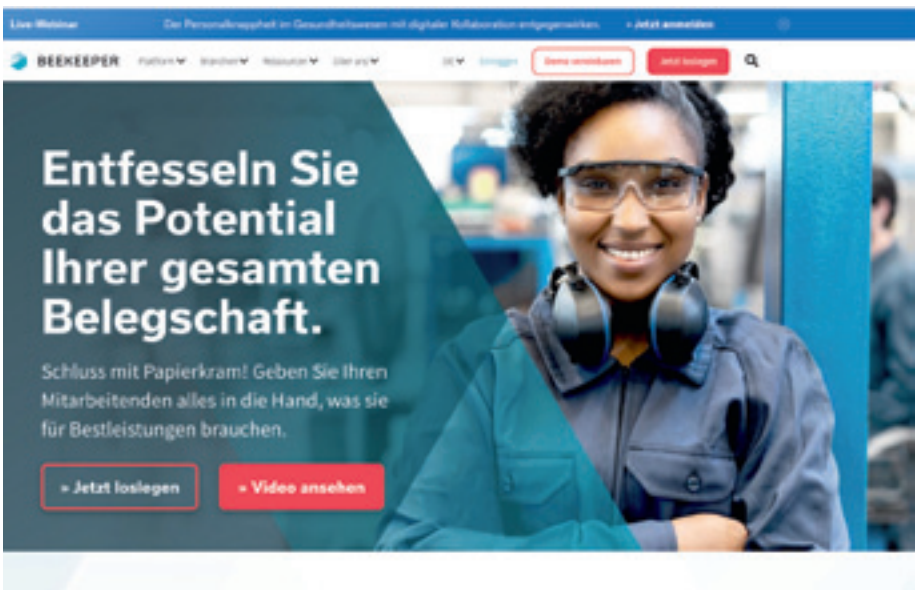


EINFÜHRUNG EINER MITARBEITER-APP:

# Von Kommunikationskaskade zum **Community-Management**

Mit Hilfe einer Mitarbeiter-App beteiligt der Hersteller von Holzwerkstoffen über 5.000 Beschäftigte – über Standorte, Nationalitäten und Hierarchien hinweg – an zehn Standorten in acht Ländern am unternehmensweiten Dialog ... | VON DR. CRISTIAN GROSSMANN



Swiss Krono Group produziert seit über 50 Jahren Holzwerkstoffe in den Geschäftsfeldern Flooring, Building Materials und Interiors. Neben einem Werk in der Schweiz unterhält das Unternehmen weitere Standorte in Europa und in den USA – auch eines in Deutschland.

Swiss Krono beschäftigt überwiegend gewerbliche Mitarbeiter, die aufgrund ihrer Tätigkeit in der Produktion über keinen eigenen PC-Arbeitsplatz verfügen. Hauptsächlich erfolgte die interne Kommunikation über die herkömmlichen Wege in Produktionsbetrieben, wie z. B. Aushänge, Infoscreens oder Rundmails.

## Kommunikation als Schlüssel

Die interne Kommunikation war größtenteils auf die Standorte selbst bezogen, Kommunikation über die Ländergrenzen hinweg fand nur innerhalb von Arbeitsgruppen oder Projekten statt. Die bestehenden Sprachbarrieren erschwerten eine flächendeckende globale Kommunikation miteinander zusätzlich. Für einen barrierefreien

internen Austausch fehlte eine Plattform, auf die alle Mitarbeitenden zugreifen können, und auf der eine Zwei-Wege-Kommunikation möglich ist. „Es war für uns – wie wohl für viele Kolleginnen und Kollegen in Kommunikationsabteilungen bei produzierenden Unternehmen – oftmals schwierig, wirklich alle Mitarbeiter zu erreichen. Digitale Tools helfen da natürlich enorm weiter. Um als global agierendes Unternehmen erfolgreich zu sein, ist es wichtig, daß alle Mitarbeiter das globale ‚Wir‘ fühlen und leben können. Voraussetzung hierfür ist unter anderem ein aktiver Austausch über Ländergrenzen hinweg“, sagt Katja Hallbauer, die als Head of Group Communications bei Swiss Krono auch die interne Kommunikation verantwortet.

Zwar gab es bereits eine eigens für Swiss Krono entwickelte App für den standortübergreifenden digitalen Dialog. Die Lösung genügte jedoch nicht den Ansprüchen an eine globale Kommunikation. Um diesen Austausch zu ermöglichen, setzt Swiss Krono nun auf eine mobilfähige Mitarbeiterplattform. Im November 2020 startete ein Pilotprojekt

an vier Standorten über drei Monate hinweg mit Beekeeper, einer speziell auf gewerbliche Mitarbeiter ausgerichteten SaaS-Plattformlösung. SaaS steht für Software as a Service und hat den Vorteil, daß die Software beim Anbieter in der Cloud läuft. Das heißt, der Kunde – in diesem Fall Swiss Krono – muß die IT-Infrastruktur nicht selbst managen. Beekeeper funktioniert im Internetbrowser auf dem PC genauso wie als App auf dem Smartphone. Die Plattform ist darauf ausgelegt, die Zusammenarbeit zu verbessern, indem operative Prozesse digitalisiert oder sogar automatisiert werden. So sind etwa in der Dokumentenbibliothek wichtige Informationen stets aktuell und zu jeder Zeit abrufbar, wie zum Beispiel Notfallpläne, ein Leitfaden für das Onboarding oder Schicht- und Essenspläne.

Nach der Testphase befragte Swiss Krono alle Pilotteilnehmer, wie ihnen das Tool gefallen hat und ob sie es weiterhin nutzen möchten. Das Ergebnis war eindeutig: 90 Prozent der Befragten stimmten mit ja. Daraufhin fiel Mitte März 2021 der Startschuß für die globale Einführung von Beekeeper. Die speziell auf das produzierende Gewerbe abgestimmte Lösung hilft, die vielen Standorte unter einem Dach zusammenzubringen und die gesamte Werkskommunikation abzubilden. Die Mitarbeiter nehmen die App gut an: Nur vier Wochen nach dem offiziellen Start waren bereits über 1.000 von ihnen aktiv dabei. Der Erfolg war sofort sichtbar, sowohl im direkten Feedback der Nutzer als auch in der Zunahme der Postings aus den verschiedenen Standorten.

### Sprachbarrieren fallen

In Beekeeper treffen bei Swiss Krono bis zu acht Nationen aufeinander. Mit der integrierten Übersetzungsfunktion in Echtzeit gelingt ein barrierefreier und einfacher Austausch. So sind Englischkenntnisse keine Voraussetzung mehr für eine Beteiligung an der Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Ländern, denn jeder kann in seiner Muttersprache schreiben. Dadurch können diejenigen miteinander kommunizieren, denen das zuvor nicht möglich war. Die Kommunikation in der eigenen Sprache ermöglicht einen internationalen Austausch. Im Ergebnis verstehen sich immer mehr Mitarbeiter als Teil eines großen Ganzen und nicht mehr nur als Teil einer Abteilung oder eines Standortes.

Die Kommunikation wird schneller und effizienter und es gibt seltener Mißverständnisse. „Wir wollten das Zusammengehörigkeitsgefühl stärken – über große Distanzen und Sprachbarrieren hinweg. Ganz wichtig waren deshalb die Dialogmöglichkeiten und die integrierte Übersetzungsfunktion in Echtzeit. Wir sehen schon jetzt, daß die Möglichkeit, in der

eigenen Muttersprache zu kommunizieren, Barrieren und Ängste abbaut“, berichtet Katja Hallbauer.

### Schlüsselfaktoren für einen erfolgreichen Projektverlauf

Die folgenden Tipps erleichtern den Start bei der Einführung einer Mitarbeiter-App: **Top-Down-Vorbereitung:** Die Projektleitung sollte die Unternehmensleitung umfassend informieren. Einmal über die emotionale Bedeutung einer App als Herzstück der internen Kommunikation. Darüber hinaus müssen die Fakten überzeugen: Wieviel Zeit kann zukünftig zum Beispiel durch automatisierte Onboarding-Prozesse in der Personalabteilung eingespart werden? Und in welcher Höhe werden Druckkosten gespart, wenn die Mitarbeiterzeit schrift digital erscheint? **Ein gutes Team:** Ein sorgfältig ausgewähltes Projektteam ist entscheidend für den Erfolg.

**Strategisch vorgehen:** Multiplikatoren können wiederum weitere Kolleginnen und Kollegen mit ins Boot holen. So kann ein Schneeballeffekt entstehen, bei dem viele Mitarbeiter überzeugt werden.

**Voraussetzungen schaffen:** Bei Einführung einer Mitarbeiter-App müssen oftmals auch bestehende Prozesse den neuen digitalen Kommunikationsmöglichkeiten angepaßt werden. In vielen produzierenden Unternehmen ist es beispielweise nicht erlaubt, das Smartphone am Arbeitsplatz zu benutzen. **Nutzen erlebbar machen:** Die ersten praktischen Aktionen sollten so früh wie möglich starten. So können die Mitarbeiter von Anfang an aktiv teilnehmen, die App ausprobieren und den Nutzen erleben.

**Vertrauen und erklären:** Die Projektleitung sollte nicht alles inhaltlich kontrollieren, was in den Kanälen der App geschieht. Zu Beginn sollten allerdings die Dos und Don'ts für die digitale Kommunikation vermittelt werden. Wenn etwas schiefläuft, sollte dem betreffenden Mitarbeiter erklärt werden, warum zum Beispiel sein Kommentar unpassend war und wie er es beim nächsten Mal besser machen kann. **Die Nutzer fragen:** Die Einführung einer Mitarbeiter-App kann nicht von oben erzwungen werden. Wenn die Mitarbeiter die App nicht akzeptieren, wird das Projekt scheitern. Der Grad der Zufriedenheit, Wünsche, Kritik und Ideen sollten beginnend mit der Pilotphase regelmäßig abgefragt werden. Und: Auf die Umfragen müssen Taten folgen. Wenn die Mehrheit der Beschäftigten das neue Tool nicht akzeptiert, sollte es nicht eingeführt werden. **Erfahrung anderer nutzen:** Die Anbieter von Mitarbeiter-Apps wie Beekeeper haben bereits zahlreiche Rollout-Prozesse in Unternehmen >>



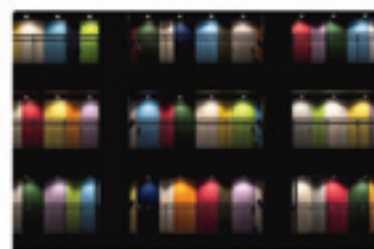
#### Wir wollen mit Euch gemeinsam #türchenöffnen

Es ist Dezember und da gehört das Türchen öffnen einfach dazu!

Wir haben uns in diesem Jahr gedacht, dass wir gemeinsam ein paar Standort-Türchen öffnen und schauen, was sich dahinter wohl verbirgt. So können wir mal sehen, wie die Kollegen an anderen Standorten arbeiten und wie es dort aussieht. Lasst uns heute die gemeinsame Reise starten. Und vielleicht wird es zur Tradition und im nächsten Jahr sind dann alle Werke mit dabei!

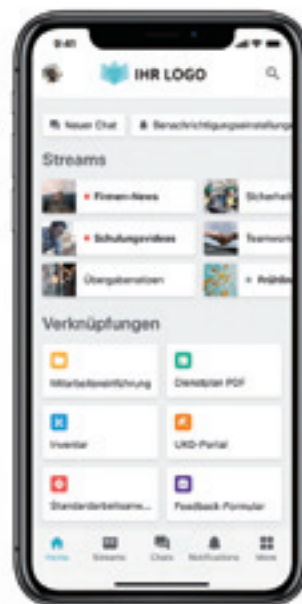
Wir wünschen Euch einen guten Start in den Dezember!

Euer BEEKEEPER-Team



🗨️ Kommentar schreiben...

Während der Pilotphase lief in der App das Projekt #türchenöffnen: Wie bei einem Adventskalender öffneten sich für die Nutzer die Türchen der verschiedenen Standorte (Screenshot: Swiss Krono Group)



Die App von Beekeeper ermöglicht es, bestimmte Bereiche der Zusammenarbeit im Unternehmen zu digitalisieren und so operative Prozesse zu optimieren. (Screenshot: Beekeeper)

>> intensiv begleitet. Als neuer Kunde kann man von diesem Erfahrungsschatz profitieren. Bei Swiss Krono ist man sich einig, daß die Begleitung durch das Beekeeper-Team maßgeblich zum Erfolg des Projektes beigetragen hat.

*Noch Fragen?*

[www.beekeeper.de](http://www.beekeeper.de)



*Produzierende Unternehmen sollten bei der Gestaltung ihrer internen Kommunikationsprozesse berücksichtigen, daß gewerbliche Mitarbeiter grundlegend andere Bedürfnisse haben als Büroangestellte. (Grafik: Beekeeper)*

## Die Beekeeper AG

Die Beekeeper AG mit Sitz in Zürich und Berlin ist führender Anbieter einer mobilen Mitarbeiterplattform zur Digitalisierung der internen und operativen Kommunikation. Mit seiner Lösung macht das Unternehmen den weltweit über zwei Milliarden Non-Desk-Mitarbeitern den Arbeitsplatz mobil zugänglich. Die Kommunikation erfolgt via Privat- oder Gruppenchats sowie über Streams. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, operative Prozesse mobil abzuwickeln, wie beispielsweise die Schichtplanung oder den Lohnabrechnungsversand.

Die Mitarbeiter-App verbindet jedes einzelne Teammitglied mit dem gesamten Unternehmen – in Echtzeit über mobile Endgeräte, den Desktop oder Bildschirme, zum Beispiel in Pausenräumen. Drittsysteme lassen sich über den Beekeeper Marketplace einfach und sicher mit der Lösung integrieren. Inzwischen beschäftigt Beekeeper über 180 Mitarbeiter an sechs Standorten weltweit.