

Digitale interne Kommunikation ohne Grenzen: Die neue Mitarbeiter-App der FES

Referenzkunde



FES Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH
Weidenbornstraße 40
60389 Frankfurt am Main
www.fes-frankfurt.de

Realisierungspartner



IPI GmbH
Bahnhofsplatz 8
91522 Ansbach
www.ipi-gmbh.com

Unternehmen

Die Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH (FES) ist als öffentlich-private Unternehmensgruppe mit sechs Tochter- und Beteiligungsgesellschaften das größte Entsorgungsunternehmen in der Rhein-Main-Region. Mit rund 1.900 Mitarbeitenden bietet FES-Dienstleistungen rund um die Entsorgung und Flächenreinigung für Kommunen, Industrie, Handel, Gewerbe und Privatkunden an.

Ausgangssituation & Ziele

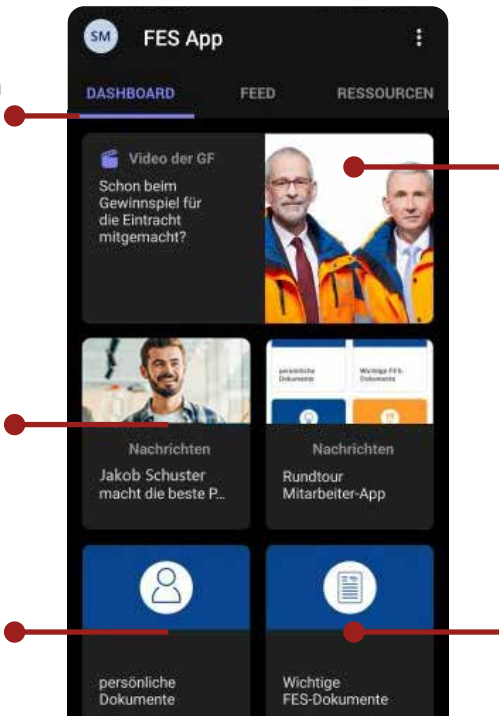
Während ein Drittel der Belegschaft bei FES über das Intranet in Echtzeit mit Informationen versorgt wird, werden zwei Drittel ausschließlich über analoge bzw. allgemein zugängliche digitale Formate wie z. B. das Schwarze Brett, einen Kantinenmonitor, die Mitarbeiterzeitung oder die direkten Vorgesetzten zeitversetzt erreicht. In Zeiten, in denen nahezu jeder dieser 1.300 Mitarbeitenden ein Smartphone in der Hosentasche hat, lag die Lösung nahe: Eine Mitarbeiter-App musste her. Ziel war es, nicht nur die Kommunikation im Unternehmen zu stärken und Wissen zu vermitteln, sondern die Zusammenarbeit unter den Mitarbeitenden zu verbessern. Darüber hinaus sollten Services und Prozesse wie beispielsweise Entgelt- und Zeitnachweise digital angeboten werden, die den Frontline-Workern echte Mehrwerte bieten. Innerhalb eines Jahres sollte eine digitale mobile zielgruppengerechte Informationsquelle vor allem für die gewerblichen Mitarbeitenden etabliert werden, in welche Teile des SharePoint basierten Intranets wie z. B. Nachrichten, Dokumentencenter, Telefonbuch und Stellenausschreibungen integriert werden sollten.

Das Projekt

In einer Vorprojektphase fiel nach einer gründlichen Prüfung der verschiedenen technischen Alternativen und Herangehensweisen für die Etablierung einer Mitarbeiter-App, die Entscheidung für die Umsetzung mit Microsoft Teams. Nicht zuletzt da sowohl Teams als auch ein SharePoint basiertes Intranet, welches sich nahtlos in Teams integrieren und damit mobil verfügbar machen lässt, bei FES bereits etabliert waren. So profitiert das Unternehmen zum einen von der bereits vorhandenen Infrastruktur (z.B. Sicherheit, Datenhaltung, Integration) und User Management und bietet durch die Nutzung gleicher Dienste, gleichzeitig eine einheitliche gleichgestellte Kommunikationsstrategie sowohl im kaufmännischen als auch im gewerblichen Bereich. Weitere Gründe für die Entscheidung für Microsoft Teams waren u.a. die zukunftsorientierte permanente Weiterentwicklung seitens Microsofts sowie die Möglichkeit der SAP-Anbindung und dem stetigen Ausbau der Plattform u.a. durch die schnelle und effiziente Digitalisierung von Prozessen.

Die Lösung

Durch die Integration des Intranets mit Viva Connections stehen die zentralen Elemente Dashboard und Feed im Vordergrund, die gemeinsam mit Ressourcen eine Navigation darstellen. Den Startbildschirm bildet das Dashboard. Die Darstellung ist sowohl im Light Mode als auch im Dark Mode möglich. Über große Kacheln mit Bild bzw. Piktogramm lassen sich die verschiedenen Themen und Funktionen, von klassischen Nachrichten aus dem Intranet bis zu persönlichen Dokumenten, wie den digitalen Entgelt- und Zeitnachweisen zentral ansteuern.



Das Dashboard / Feed / Ressourcen bilden eine Navigation

Willkommenskachel (personalisierte Begrüßung und Platz, um wichtige Informationen hervorzuheben)

Klassische Nachrichten aus dem Intranet

Entgelt- und Zeitnachweise jederzeit direkt abrufbar

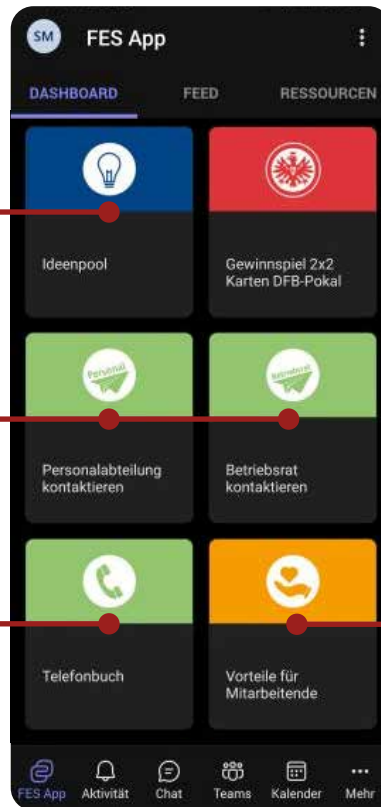
Leitlinien, Richtlinien, Betriebsvereinbarungen, usw.

IPI CASE STUDY

Einfache Möglichkeit, Ideen digital einzureichen

Direkte Kontaktmöglichkeit zur Personalabteilung bzw. dem Betriebsrat

Das integrierte Telefonbuch ermöglicht eine Suche nach Namen oder Abteilung – so finden gewerbliche Mitarbeitende auch von unterwegs schnell den richtigen Kontakt



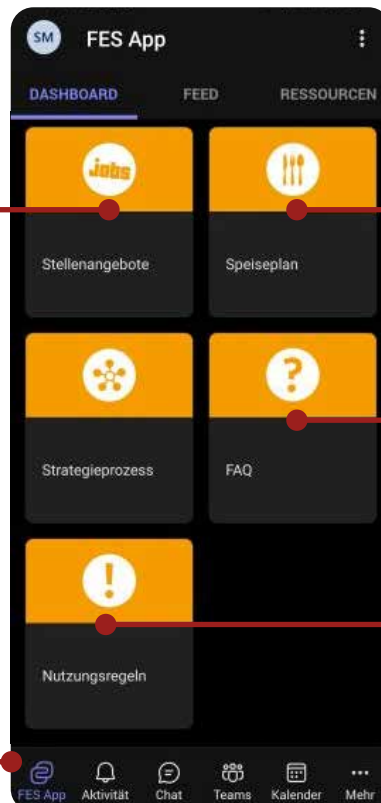
Die Vorteile und Angebote für die FES-Mitarbeitenden auf einen Blick

Stellenangebote, die gewerbliche Mitarbeitende bisher lediglich über einen Aushang am Schwarzen Brett vernommen haben, können jetzt direkt in der App eingesehen werden. Dazu wurde eine bestehende Internetseite in Microsoft Teams integriert.

Die bestehende Kantinen-Homepage wurde integriert. Es öffnet sich kein extra Browser, die Ansicht erfolgt direkt in der Microsoft Teams App.

Hier werden verschiedenste Fragen, die aufkommen können, beantwortet.

Die Funktionalitäten aus Teams mit Chat, Push-Benachrichtigungen, Teams, Kalender usw. sind automatisch dabei.



320 Mitarbeitende in der ELOG geschult

 **Pieper, Stephanie**
Interne Kommunikation PA/PR, Pressesprecherin

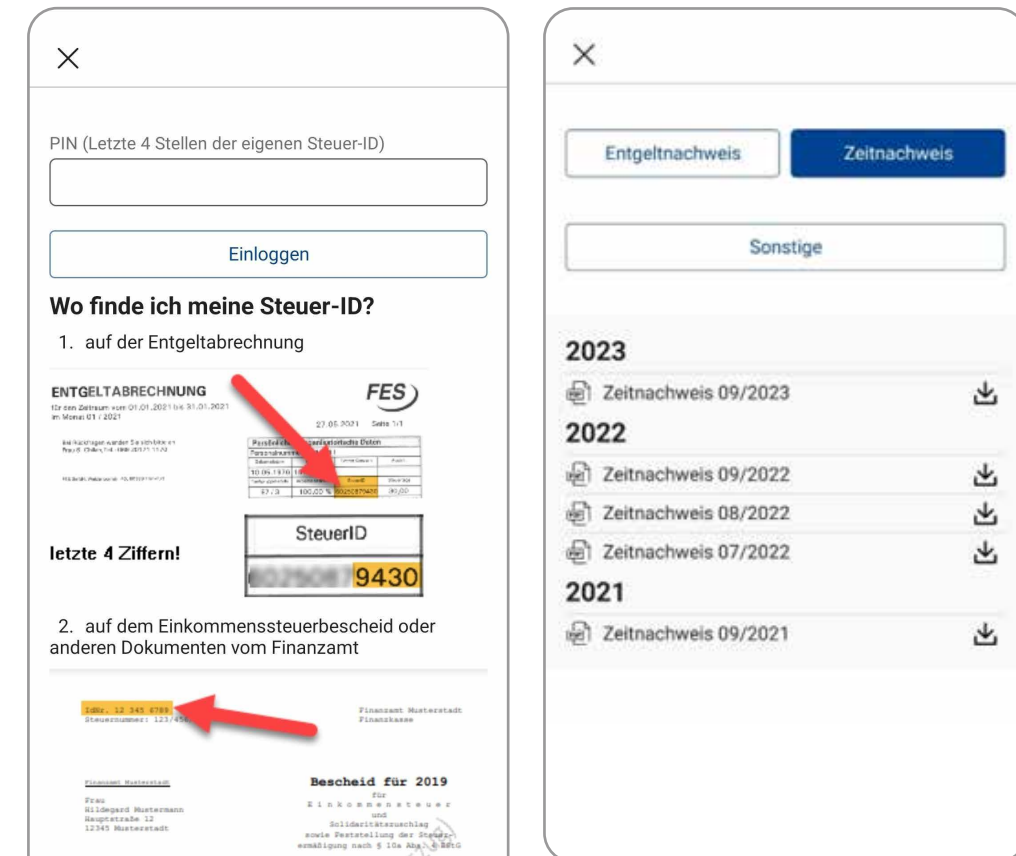
An zwei Samstagen im März fand die größte Schulungsaktion aller Zeiten bei der ELOG statt. Insgesamt 320 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

News

Die klassische Unternehmensnachricht wird im Intranet in SharePoint online geschrieben und automatisch auch in der App ausgespielt. Für die interne Kommunikation entsteht somit kein Mehraufwand für die Pflege der Mitarbeiter-App. Die Klickrate zeigt eine deutliche Steigerung der Aufrufe, seit der Einführung der App erreichen News oftmals mehr als tausend Aufrufe.

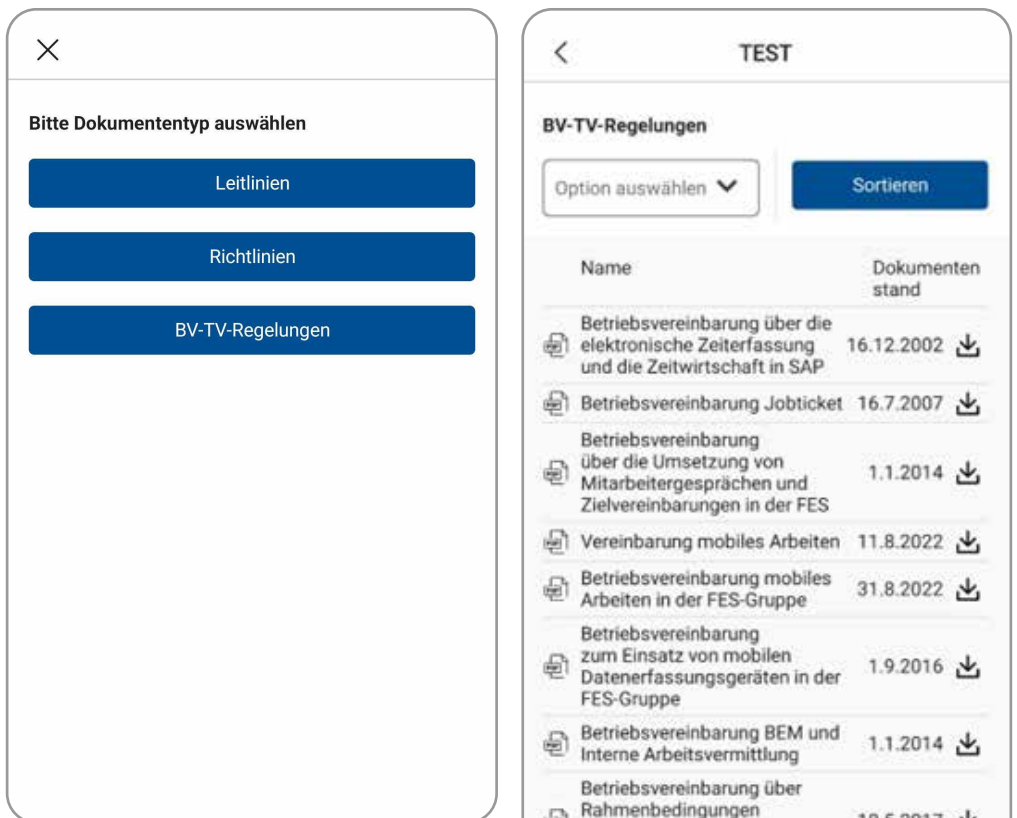
Persönliche Dokumente

Hinter „Persönliche Dokumente“ verbirgt sich der Entgelt- und Zeitrachweis für den jeweiligen Mitarbeitenden. Besonders Frontline Worker haben nun erstmals die Möglichkeit, jederzeit in Echtzeit ihr Arbeitszeitkonto einzusehen und haben digitalen Zugriff auf Ihre Entgeltnachweise. Um diese sensiblen Daten zu schützen wird der User aufgefordert hier die letzten vier Stellen seiner Steuer-ID einzugeben, bevor er auf die Dokumente zugreifen kann. Über den Button „Sonstiges“ besteht die Möglichkeit weitere Formulare oder Dokumente direkt bei der Personalabteilung anzufordern, die dann im persönlichen Ordner abgelegt werden. So erhält der Mitarbeitende digitalen Zugriff und ineffiziente analoge Wege wie beispielsweise die Fahrt zum Personalbüro entfallen.



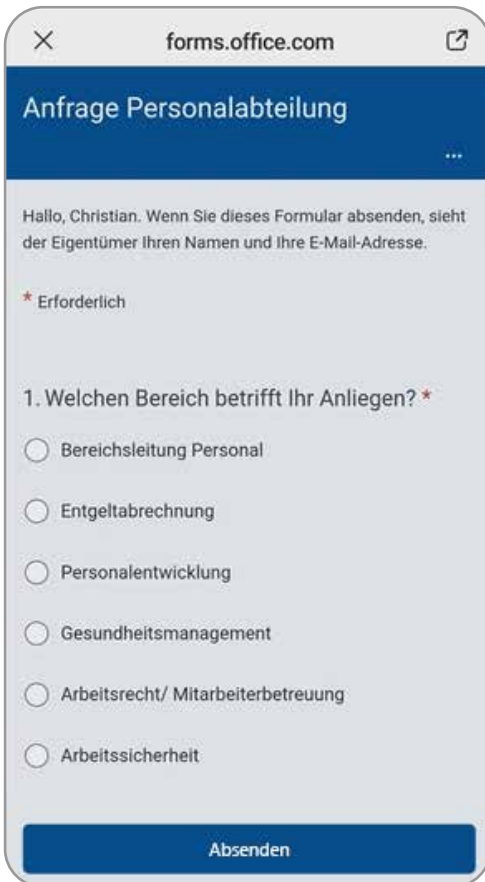
Wichtige FES-Dokumente

Hinter dieser Kachel verbergen sich wichtige FES-Dokumente, wie beispielsweise Leitlinien, Richtlinien oder Betriebsvereinbarungen. Diese waren für gewerbliche Mitarbeitende bisher nur über die jeweilige Führungskraft zugänglich. Über die Mitarbeiter-App können diese nun von allen Beschäftigten jederzeit eingesehen werden.



Ideenpool

Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitenden wurden bisher umständlich über ein händisch ausgefülltes Formular über die jeweilige Führungskraft eingereicht. Der mit PowerApps umgesetzte und in die App integrierte digitale Ideenpool erleichtert diesen Vorgang enorm und hat dadurch inzwischen zu einem deutlichen Anstieg an eingereichten Ideen geführt. Nach Eingabe des Namens und der Beschreibung der Idee wird diese direkt an den Vorgesetzten übermittelt.



forms.office.com

Anfrage Personalabteilung

Hallo, Christian. Wenn Sie dieses Formular absenden, sieht der Eigentümer Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse.

* Erforderlich

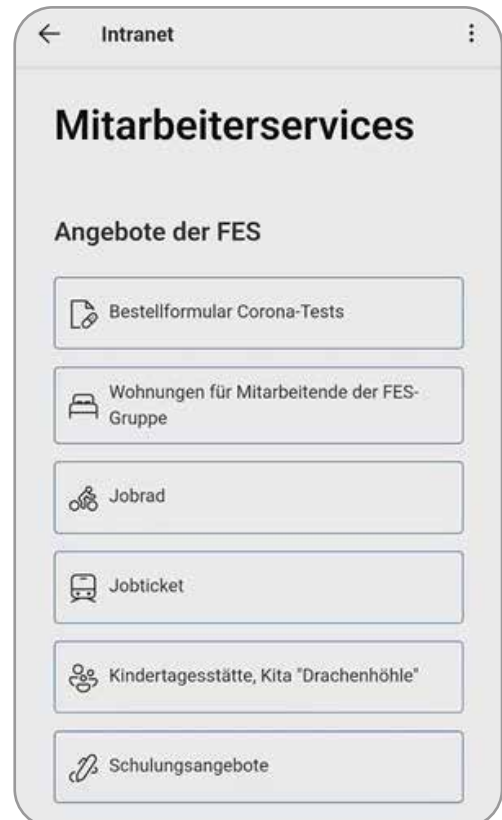
1. Welchen Bereich betrifft Ihr Anliegen? *

- Bereichsleitung Personal
- Entgeltabrechnung
- Personalentwicklung
- Gesundheitsmanagement
- Arbeitsrecht/ Mitarbeiterbetreuung
- Arbeitssicherheit

Absenden

Personalabteilung / Betriebsrat kontaktieren

Die Absprungpunkte zum Kontaktieren der Personalabteilung oder des Betriebsrats wurden über Forms gelöst. Der Mitarbeitende wählt aus, welchen Bereich sein Anliegen betrifft. Über einen Workflow wird die Anfrage direkt an den dafür zuständigen Mitarbeitenden geleitet.



Intranet

Mitarbeiterservices

Angebote der FES

- Bestellformular Corona-Tests
- Wohnungen für Mitarbeitende der FES-Gruppe
- Jobrad
- Jobticket
- Kindertagesstätte, Kita "Drachenhöhle"
- Schulungsangebote

Vorteile für Mitarbeitende

In diesem Bereich können sich die Mitarbeitenden über die verschiedenen Angebote der FES informieren - was auch häufig gemacht wird, wie die Klickzahlen zeigen. Vor allem für die gewerblichen Mitarbeitenden ein großer Vorteil, da sie hierzu bisher kaum Informationen erhalten haben. Mithilfe einer PowerApp soll es demnächst unter Mitarbeiterservices auch möglich sein, das Jobticket direkt über die App zu bestellen.

Die Herausforderungen

Im gewerblichen Bereich beschäftigt FES Mitarbeitende aus rund 50 Nationen. Eine Herausforderung war daher, die Mitarbeiter-App so einfach und verständlich wie möglich zu gestalten und viel mit Bildern zu arbeiten. Die Struktur der drei Menü-Punkte Dashboard, Feed und Ressourcen, die sich mit Viva Connections weder ausblenden noch umbenennen lässt, sorgten daher zunächst für Verunsicherung. Verstehen die

Mitarbeitenden intuitiv was sich dahinter verbirgt? Ein Usability Test anhand eines Prototyps zu Beginn des Projektes beseitigte diese Zweifel.

In einer konservativen Branche, wie die der Entsorgung, ist es besonders wichtig die Mitarbeitenden von Anfang an mit in das Projekt einzubeziehen und auf Change-Maßnahmen zu setzen, um Antworten zu bieten und Ängste zu nehmen. Eine Maßnahme der FES in diesem Zusammenhang, die sich als voller Erfolg herauskristallisierte war eine Roadshow. Alle Standorte wurden besucht und die Mitarbeitenden eingeladen, Fragen zu stellen und sich über die App zu informieren.

Ausblick & Nutzen

In einer Projektlaufzeit von einem Jahr wurde die Mitarbeiter-App auf Basis von Microsoft Teams etabliert. Zusammen mit einem Flyer, der das Vorgehen beschreibt, wurden die Zugangsdaten per Brief an die Mitarbeitenden verschickt. Auch gewerbliche Mitabreitende haben nun eine FES-E-Mail-Adresse, mit der sie sich per Einmal-Passwort in der App anmelden können. Innerhalb von nur zwei Monaten wurde unter den gewerblichen Mitarbeitenden eine Anmeldequote von 44 Prozent erreicht. Dies kann sich durchaus sehen lassen, zumal kein Zwang zur Nutzung der App besteht und diese freiwillig auf dem privaten Smartphone genutzt werden kann.

Um das optimale Kosten-/Nutzenverhältnis aus der Mitarbeiter-App zu ziehen setzt FES in Kürze auf einen integrieren Prozess. Haben sich Mitarbeitende nicht mit Ihren Zugangsdaten in der App angemeldet oder sie länger als drei Monate nicht genutzt, werden die Lizenzen entzogen und damit die Kosten für nicht genutzte Lizenzen gespart. Entscheidet sich der Mitarbeitende, die App doch nutzen zu wollen, bekommt er die Lizenz wieder zugeordnet.

Darüber hinaus soll die App mit weiteren Prozessen und Services ausgebaut werden, sodass die Nutzungszahlen der App weiter steigen. Beispielsweise soll für eine zielorientierte Kommunikation jeder Mitarbeitende automatisch über das AD einem Team in Microsoft Teams zugeordnet werden, d.h. alle Mitarbeitenden der Stadtreinigung aus Betriebsstätte 1 sind automatisch im Teams Team „Stadtreinigung Betriebsstätte 1“ und haben hier beispielsweise die Möglichkeit den Tages-Dispo-Plan einzusehen.

Alles in allem lässt sich aber bereits jetzt sagen: Die Einführung der Mitarbeiter-App mit Microsoft Teams bei FES war ein voller Erfolg.