

Wie Facebook & Whatsapp, nur besser

App-Innovation Warum nicht das Gute der großen sozialen Netzwerke übernehmen und das Ganze noch besser machen? Genau das hat sich Beekeeper bei der Entwicklung einer Mitarbeiter-App gedacht. Wie vor allem mobile Angestellte davon profitieren, zeigt die Kooperation mit der BSR

Lisa Schwabl, Berlin

Sie alle arbeiten unter der orangen Flagge der Berliner Stadtreinigung (BSR) und stehen im Dienst für Sauberkeit und Entsorgungssicherheit in der Hauptstadt. Dafür besteht das 5600 Mann und Frau starke Team der BSR allerdings auch aus diversen Professionen, von Ingenieuren und IT-Fachleuten bis zu Straßenreinigern und Müllwerkern, die auf rund 40 Standorte in der gesamten Stadt verteilt sind. Dass immer alle Mitarbeiter auf dem neusten Stand über Termine, Veranstaltungen und Entwicklungen im Unternehmen sind, ist unter diesen Umständen eine echte Herausforderung – vor allem, wenn gut 3700 Beschäftigte täglich on Tour und nur mobil erreichbar sind – ohne direkte Unternehmensmailadresse oder Diensthandy.

App statt Extranet | Die Herausforderung für die interne Kommunikation wird besonders mit Blick auf die User-Zahlen deutlich: Nur zwei Prozent der Müllwerker und Straßenreiniger nutzen das Extranet – ein Intranet für die operativen Abteilungen – um sich über Aktuelles zu informieren und Neuigkeiten zu teilen. Der ursprüngliche Plan, das Extranet auszubauen, war damit gestorben. Stattdessen kam der Plan für eine Beschäftigten-App auf den Tisch. Im April 2018 war es dann soweit: »MyBSR« ging in die Testphase.

Ohne PC kein Netzwerk | Entwickelt wurde die App vom Start-up Beekeeper. Die Software-Entwickler wollen vor allem mobile Mitarbeiter stärker in die Unternehmenskommunikation einbinden. »Immerhin sind rund 80 Prozent der Mitarbeiter weltweit operativ tätig, sitzen nicht am PC und sind dementsprechend kaum vernetzt«, verdeutlicht *Jens Dreisewerd*, Country Manager Germany bei Beekeeper das Grundproblem großer und vor allem dezentral organisierter Unternehmen. Kein Wunder also, dass die Kundenspanne der ursprünglich in der Schweiz gegründeten AG vom Flughafen Heathrow über Rewe bis hin zu Hotelketten wie dem Marriott reichen. Aber auch die ersten Kommunalen, darunter die Münchner Verkehrsgesellschaft, die Stadtwerke Prenzlau und Landshut, sind auf die Mitarbeiter-App gekommen.

Ähnlich wie die Großen | Wie die App die interne Kommunikation vereinfachen kann, zeigt nun jüngst die BSR: Ähnlich wie in den sozialen Netzwerken stehen jedem Beschäftigten verschiedene Info-Kanäle zur Verfügung: Während die wichtigsten Unter-



Auf Roadshow: Die drei BSR-Mitarbeiter touren als »App-Lotsen« durch die BSR-Standorte, um die Mitarbeiter-App zu promoten.

Bild: BSR

nehmensnachrichten unter der gleichnamigen Rubrik veröffentlicht werden, haben die einzelnen Organisationseinheiten eigene Kanäle, zu denen allerdings nur die jeweiligen Mitarbeiter Zugang haben.

Wie in anderen sozialen Netzwerken auch, steckt dahinter eine Administrations- und Rechtsstruktur. Die User werden automatisch für sie interessanten Kanälen zugeordnet. »Ein ‚Informations-Overload‘ soll durch zielgerichtete Ausspielung von Informationen vermieden werden«, bringt Dreisewerd die Organisation der App auf den Punkt. Auch Sport- und Freizeitgruppen oder Gremien können sich über eigene Kanäle organisieren.

Durch alle Hierarchien | Bei »MyBSR« geht es allerdings nicht nur darum, »gut informiert zu sein«, sondern Mitarbeiter sollen die Möglichkeit haben, sich selbst einzubringen. Posten, Kommentieren und Liken ist nicht nur

Administratoren vorbehalten, »jeder User kann auf den offenen Kanälen der BSR-App eigene Inhalte veröffentlichen – soweit sie der Nettiquette entsprechen«, betont *Sabine Thümler*, Leiterin Kommunikation bei der BSR. Das Kommunalunternehmen sieht darin die Chance, den Austausch über Teamgrenzen hinweg zu fördern und »so mehr Transparenz und bessere Einblicke in die verschiedenen Bereiche des Unternehmens zu ermöglichen«, verdeutlicht *Sebastian Gerth*, Anwendungsorganisator bei der BSR und ergänzt: »Dadurch steigern wir auch das Verständnis für die Arbeit aller Kollegen. Auf der anderen Seite erfährt durch die App auch der Vorstand, was bei der Belegschaft auf der Straße los ist, und er gewinnt wertvolle Einblicke in deren Berufsalltag.«

Auswählen und Anchatten | Für den persönlichen Austausch bietet Beekeeper auch

eine Chatfunktion. Genau wie über Whatsapp können Einzel- und Gruppengespräche erstellt werden. Im Fall der BSR können alle Mitarbeiter, egal welcher Abteilung und Position, über ein Nutzerverzeichnis direkt angeschrieben werden und das bei vollem Datenschutz.

Privatsphäre hat oberste Prio | Zum Rollout im August 2018 haben alle Mitarbeiter per Post einen Link und ihre Zugangsdaten für die App zugeschickt bekommen, aber auch die Anmeldung via QR-Code oder mit den Benutzerdaten eines bestehenden BSR-Accounts wird angeboten.

»Es muss möglich sein, an der BSR-App teilzunehmen, ohne private Daten angeben zu müssen«, erklärt Gerth die Idee hinter den verschiedenen Modi. Einmal eingeloggt, sind im User-Profil nur Name, Vorname, die Organisationseinheit und die dienstliche Telefonnummer sichtbar, optional kann

ein Bild hochgeladen und die Position im Unternehmen angegeben werden. Die Personalnummer, sowie eine Firmen- oder Privat-Mailadresse dienen der Software nur zur Authentifizierung des Nutzers und werden verborgen. Nicht nur die Profilangaben, sondern auch die geteilten Inhalte sind sicher vor fremden Blicken – ganz im Gegensatz zu öffentlichen sozialen Medien.

Sicher verschlüsselt | Whatsapp beispielsweise schöpft aus jeder gesendeten Nachricht Daten zu Werbezwecken für Drittanbieter ab. Zudem steht in den AGB der Anwendung auch, dass diese nur für die private Nutzung bereitsteht. Dreisewerd bringt die Problematik auf den Punkt:



Whatsapp ist nicht für die interne Firmenkommunikation gemacht, wir allerdings schon.

Bei Beekeeper sind die Daten vor Drittanbietern sicher. Zudem wurde ihre cloud-basierte Lösung nach der ISO 27001 zertifiziert. Die Daten werden hackersicher verschlüsselt und in privaten Cloud-Silos gespeichert.

Identifikation durch Info | Sicherheit, einfache Handhabung und die Vorteile für den Arbeitsalltag scheinen auch die BSR-Mitarbeiter überzeugt zu haben: Seit das System nach einer erfolgreichen Pilotphase im Herbst 2018 offiziell eingeführt wurde, stieg die Nutzerquote auf 36 Prozent an.

Ziel ist, dass möglichst viele Mitarbeiter über die App vernetzt sind. Für das On-Boarding setzt die BSR unter anderem auf sogenannte »App-Lotsen«, zwei bis drei von ihnen besuchen aktuell verschiedene BSR-Standorte, um für die App zu werben sowie offene Fragen zu klären.

»Nur wer sich jederzeit unkompliziert über Neuigkeiten und Veränderungen im Unternehmen informieren sowie Anliegen und Sichtweisen teilen kann, identifiziert sich auch mit dem Unternehmen«, fasst Thümler abschließend zusammen. Und Mitarbeiterzufriedenheit und Identifikation sind nicht zuletzt Teil des Erfolgsrezepts der BSR.