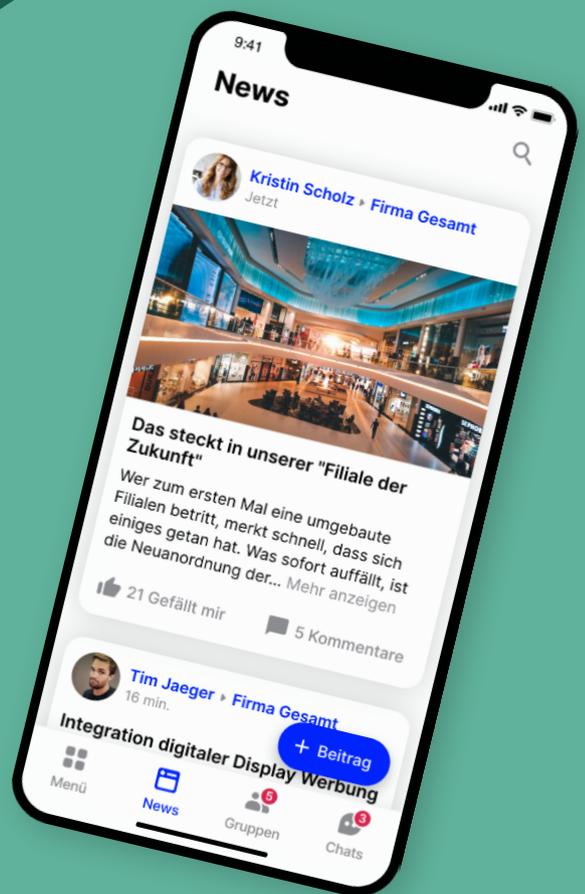




Einführung einer Mitarbeiter-App: Offene Fragen beantwortet



Herzlichen Glückwunsch!!!

Wenn Sie diese Zeilen lesen, haben Sie sich für die Einführung einer Mitarbeiter-App entschieden, um die Kommunikation im Unternehmen fair, mobil und digital zu gestalten, Ihre Mitarbeitenden zu motivieren, indem sie ernst genommen und stärker eingebunden werden und um die Effizienz in der täglichen Arbeit positiv zu beeinflussen. Wie Sie die Einführung des neuen Tools erfolgreich gestalten, zeigen wir Ihnen in diesem Whitepaper.



Für Unentschlossene:

Vorteile einer Mitarbeiter-App kurz zusammengefasst

1 | Alles wird digital – halten Sie mit!

Online-Banking, Produktion, Shopping, Sport- und Freizeitangebote: Die Digitalisierung ist weiter auf dem Vormarsch. Unternehmen sehen sich mit einem sich ständig verändernden Verhalten von Kunden und Geschäftspartnern sowie einem generellen Strukturwandel in der Gesellschaft konfrontiert. Die Digitalisierungsprozesse, denen sich Betriebe jetzt stellen müssen, sollten nicht nur den Kunden bzw. Geschäftspartner im Fokus haben. Auch die eigenen Beschäftigten denken und leben digital – rund drei Viertel der in Deutschland lebenden Menschen nutzen ein Smartphone¹, rund 86 % nutzen regelmäßig das Internet², 74 % surfen mobil auf dem Smartphone oder dem Tablet³. Die durchschnittliche tägliche Nutzungsdauer liegt bei rund 200 Minuten⁴. Insbesondere im beruflichen Umfeld vermissen Menschen jedoch oftmals eine zeitgemäße Ausstattung und Prozessgestaltung. Setzen Sie daher auf zukunftsfähige Tools, um den digitalen Anschluss nicht zu verpassen – insbesondere unternehmensintern.

2 | Interne Kommunikation modernisieren

Außen hui, innen pfui: So könnte man die Kommunikationsstrategie zahlreicher Unternehmen zusammenfassen. Der Fokus zahlreicher Betriebe liegt auf einer positiven Außendarstellung – dabei wird der Unternehmenskern, dargestellt durch die Beschäftigten, oftmals vernachlässigt. Veraltete und schlecht gepflegte Systeme wie das Intranet sind frustrierend in ihrer Nutzerfreundlichkeit und bieten Beschäftigten keinen Mehrwert in ihrer täglichen Arbeit. Darüber hinaus funktionierte Kommunikation im Unternehmen bisher nur in eine Richtung: Top-Down, von der Führungsebene an die Beschäftigten. Kolleg:innen ohne (festen) Schreibtisch, die weltweit immerhin rund 80 % der Beschäftigten ausmachen⁵, verfügen meist noch nicht einmal über eine eigene E-Mail-Adresse und sind somit vollständig von der internen Kommunikation abgeschnitten. An dieser Stelle gilt es anzusetzen und die unterschiedlichen Zielgruppen im Betrieb mit ansprechendem, relevantem Content zu-

1. Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/198959/umfrage/anzahl-der-smartphonennutzer-in-deutschland-seit-2010/#:-:text=Die%20Anzahl%20der%20Smartphone%2DNutzer,Teil%20des%20allt%C3%A4glichen%20Lebens%20geworden.>

2. Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/13070/umfrage/entwicklung-der-internetnutzung-in-deutschland-seit-2001/>

3. Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/633698/umfrage/anteil-der-mobilen-internetnutzer-in-deutschland/>

4. Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1388/umfrage/taegliche-nutzung-des-internets-in-minuten/>

5. Quelle: <https://readwrite.com/2019/11/21/massive-non-desk-workforce-is-an-opportunity-for-entrepreneurs/#:-:text=Yet%20for%20most%20of%20the,comprise%20the%20non%2Ddesk%20workforce>

erreichen – unabhängig davon, ob sie sich gerade am Schreibtisch, in der Produktionshalle oder im Außendienst befinden. Die Mitarbeiter-App von Flip stellt allen im Unternehmen eine moderne Kommunikationslösung mit Chat- und Gruppenfunktion, Newsfeed und – dank unkomplizierter Schnittstelle – nahezu unbegrenzter weiterer anbindbarer Funktionen zur Verfügung.

3 | Datensicherheit gewährleisten

Die Sicherheit personenbezogener Daten und sensibler Unternehmensdaten hat oberste Priorität. Spätestens seit Gültigkeit der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) stehen Messenger wie WhatsApp & Co., die leider noch immer von zahlreichen Beschäftigten für den täglichen Austausch untereinander genutzt werden, zu Recht in der Kritik. Die Sicherheit sensibler Daten ist bei Tools, die von der privaten in die berufliche Nutzung übertragen werden, keinesfalls gegeben. Moderne DSGVO-konforme Mitarbeiter-Apps wie Flip garantieren die Datensicherheit entsprechend der europäischen Datenschutzgrundverordnung. Das Hosting findet ausschließlich auf deutschen Servern mit ISO-27001-Zertifizierung statt.

4 | Alle Beschäftigten standortunabhängig erreichen

Alle Beschäftigten im Unternehmen unabhängig ihres Standortes zu erreichen, gehört zu den großen Herausforderungen, mit denen sich Unternehmen im Rahmen der internen Kommunikation heute auseinandersetzen müssen. Insbesondere wenn sich die Belegschaft aus Büromitarbeitenden („Desk Worker“) und sogenannten „Non-Desk Workern“, also Beschäftigten ohne (festen) Schreibtisch zusammensetzt. Bei Letzteren handelt es sich meist um Mitarbeitende in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen, im Lager, der Produktion oder auch dem technischen oder vertrieblichen Außendienst, die oftmals noch nicht einmal über eine eigene E-Mail-Adresse verfügen. Während Mitarbeitende im Büro meist mit modernen Tools ausgestattet werden, organisieren sich ihre Kolleg:innen oftmals noch über Aushänge am Schwarzen Brett. Dadurch entsteht eine kommunikative Kluft bzw. eine ungleichmäßige Kommunikation im Unternehmen, die große Unzufriedenheit, Missgunst und Demotivation nach sich ziehen kann. Eine Mitarbeiter-App ist in der Lage diese Kluft zu überwinden bzw. zu vermeiden und alle Beschäftigten gleichermaßen mit passendem internen Content zu erreichen.

5 | Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Stimme verleihen

Indem Sie allen Beschäftigten im Unternehmen Zugang zur internen Kommunikation ermöglichen, haben Sie bereits den ersten Schritt getan, das Wir-Gefühl im Unternehmen zu stärken. Interne Kommunikation findet nicht mehr nur in eine Richtung – vom Management an die Beschäftigten – statt, sondern jede:r kann zum Informationsfluss beitragen. Moderne interne Kommunikation sollten Sie als Dialog verstehen, aktiv zuhören und die Sorgen, Probleme und Anregungen der Mitarbeitenden ernst nehmen.

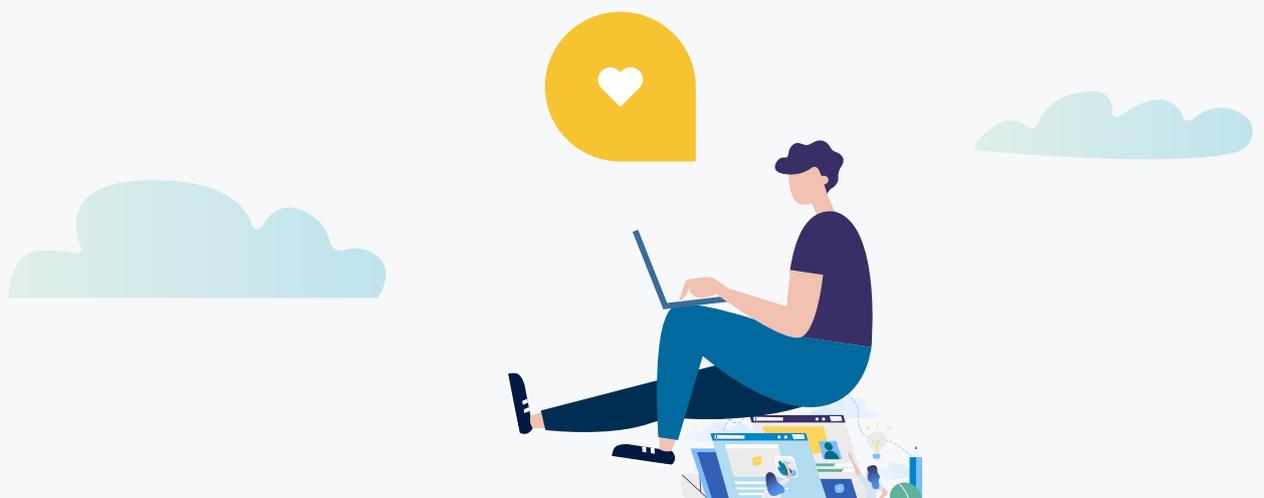
Für Beschäftigte:

Die 3 wichtigsten Fragen

1. Werde ich durch Firmensoftware auf meinem privaten Endgerät überwacht?

Das BYOD-Konzept (BYOD = Bring Your Own Device) bietet den attraktiven Vorteil, für die Nutzung der Mitarbeiter-App auf die privaten Smartphones der Mitarbeiter:innen zurückzugreifen. Kosten für die Anschaffung von Firmengeräten entfallen. Jedoch haben viele Beschäftigte kein gutes Gefühl dabei, Firmensoftware auf dem privaten Endgerät zu installieren. Es besteht grundsätzlich die Angst, die Firma könnte Unterhaltungen mitlesen bzw. die Arbeitszeit einzelner Mitarbeitender überwachen.

Doch diese Angst ist unbegründet. Weder das Unternehmen noch die firmeneigene IT können Nachrichten mitlesen, Auswertungen zum Nutzungsverhalten einzelner Personen erstellen oder ähnliches. Selbst Mitarbeitende aus der Administration erhalten keinerlei Informationen darüber, welche Person wie lange online ist. Somit ist eine Überwachung der Arbeitszeit ausgeschlossen.



2. Ist meine Work Life Balance in Gefahr?

Eine Mitarbeiter-App bietet eine mobile Arbeitsumgebung und ermöglicht theoretisch eine permanente Verfügbarkeit. Bedenken, die eigene Work Life Balance könne in Gefahr sein, können jedoch schnell ausgeräumt werden. Zuallererst ist es wichtig, die Rechte und Pflichten der Nutzer:innen explizit zu definieren. Damit Mitarbeitende in ihrer Freizeit nicht gestört werden oder sich veranlasst sehen, Arbeit mit nach Hause zu nehmen, lassen sich Push-Benachrichtigungen jederzeit deaktivieren.

3. Ich habe kein eigenes Smartphone – muss ich mir eines anschaffen?

Obwohl rund drei Viertel der Deutschen ein Smartphone nutzen⁶, gibt es nach wie vor eine Gruppe Menschen, die kein Smartphone oder sogar kein Mobiltelefon nutzt. Müssen demnach bei Einführung einer Mitarbeiter-App alle Beschäftigten ein privates Endgerät anschaffen? Nein. Die Nutzung der Mitarbeiter-App basiert auf Freiwilligkeit. Alternativ steht für Mitarbeitende ohne Smartphone die Desktop-Variante als Ausweichmöglichkeit zur Verfügung.

Für Unternehmen:

Die 3 wichtigsten Fragen

1. Sind zahlreiche heterogene Endgeräte ein Sicherheitsrisiko?

Nein. Indem die Mitarbeiter-App besondere Vorgaben erfüllt, ist die Sicherheit trotz einer Vielzahl unterschiedlicher Geräte gewährleistet. Die Mitarbeiter-App von Flip etwa wird auf deutschen Servern mit ISO-27001- sowie C5-Zertifizierung gehostet, bietet einen speziellen Schutz von Systemdaten und verschlüsselt Nachrichten. Darüber hinaus erfüllt die App von der Einrichtung bis zur Nutzung die Voraussetzungen der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Trotz heterogener Endgeräte hat das Unternehmen nach wie vor die volle Kontrolle über die Nutzung der App und kann Zugriffs- und Rechteebenen etwa durch rollenbasierte Nutzersysteme klar definieren. Bei Bedarf sind IT-Mitarbeitende zudem jederzeit in der Lage, Nutzer:innen auszuloggen oder deren Zugriff zu deaktivieren.

6. Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/198959/umfrage/anzahl-der-smartphonennutzer-in-deutschland-seit-2010/#:-:text=Die%20Anzahl%20der%20Smartphone%2DNutzer,Teil%20des%20allt%C3%A4glichen%20Lebens%20geworden.>

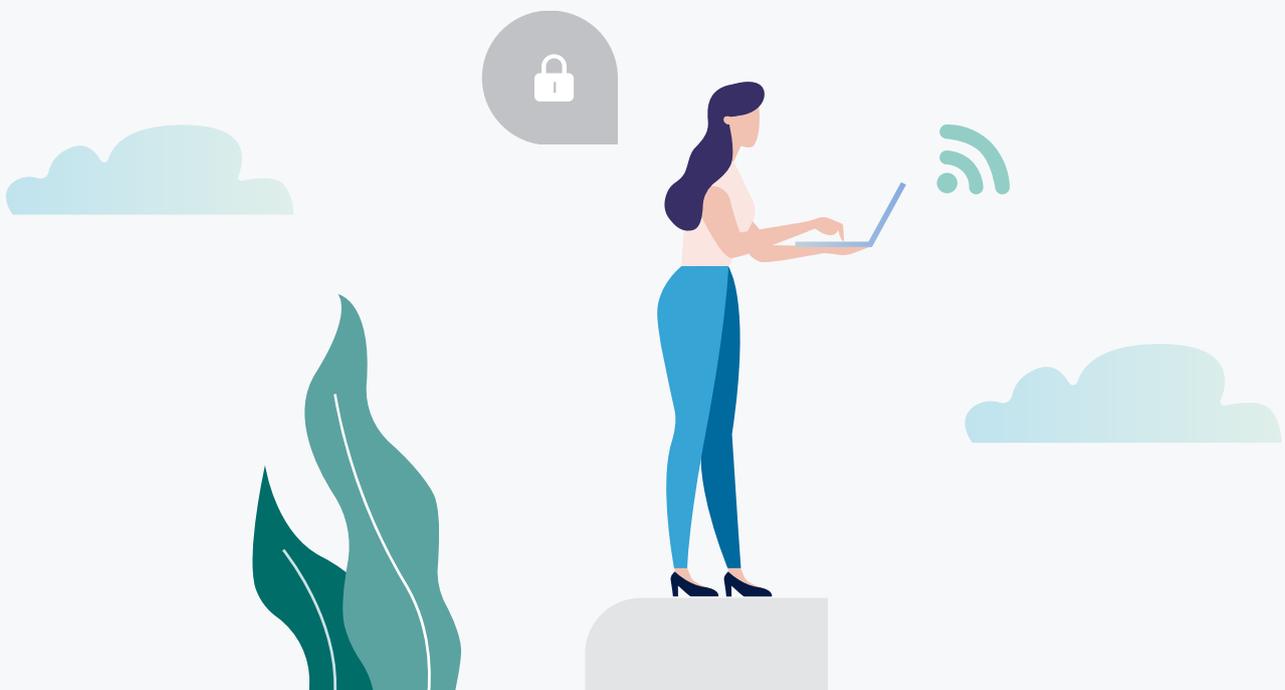


2. Entsteht durch eine Mitarbeiter-App Mehrarbeit für die IT-Abteilung?

Nein, da Nutzer:innen auf ihre eigenen Geräte zurückgreifen, entfällt etwa der Aufwand seitens der IT für Einrichtung und Support neuer Telefone. Darüber hinaus ist die Integration in die bestehende Unternehmens- und IT-Umgebung unkompliziert und in kurzer Zeit erledigt. Da sich die Mitarbeiter-App an bestehende Sharepoint-Anwendungen, das Intranet sowie Kommunikationstools wie Microsoft Teams anbinden lässt, können wichtige Anwendungen für den täglichen Workflow in einem Tool zusammengefasst werden. Aufgrund von Caching und einem Pufferspeicher für schnelle Zugriffe ohne aufwändige Neuberechnungen profitieren alle im Unternehmen von einem konstant niedrigen Datenverbrauch.

3. Was ist mit Unternehmensbereichen ohne permanente Internetverbindung?

Insbesondere bei Mitarbeitenden in der Produktion oder im Lager kann es vorkommen, dass sie örtlich bedingt über keine permanente Internetverbindung verfügen. An dieser Stelle greift der sogenannte Offline-First-Ansatz, den Flip für seine Mitarbeiter-App verfolgt. Grundlegende Funktionen wie etwa Beiträge lesen und erstellen sind auch ohne permanente Internetverbindung zugänglich. Sobald wieder eine Verbindung zum Internet besteht, werden Nachrichten versendet. Dieses Modell trägt ebenfalls zu der bereits angesprochenen niedrigen Datenrate bei.



Dos and Don'ts bei der Einführung einer Mitarbeiter-App



Do – Die App pflegen

Nach dem anfänglichen Hype kann das Engagement genauso schnell wieder abflachen. Durch vorher definierte Zuständigkeiten haben Mitarbeitende feste Ansprechpartner, die sich um das neue Tool kümmern. Dadurch können Sie sicherstellen, dass die Interaktion innerhalb der Mitarbeiter-App hochgehalten werden kann. Mit der Möglichkeit Beiträge zu liken, zu teilen und darauf zu antworten, tragen alle aktiv zum Informationsfluss bei und es entsteht eine aktive Feedbackkultur. Auch Umfragen halten die Interaktion hoch und geben Ihnen darüber hinaus regelmäßige Stimmungsbilder zur Mitarbeiterzufriedenheit, Wünschen und Problemen. Auch interne Gewinnspiele sind eine gute Möglichkeit, Beschäftigten den täglichen Umgang mit der Mitarbeiter-App näherzubringen.



Do – Nutzungsvereinbarung treffen – Rechte und Pflichten festlegen

Um für alle Nutzer:innen Klarheit zu schaffen und um Mitarbeitenden die Angst vor eventueller Überwachung zu nehmen, sollten Sie in einer Nutzervereinbarung die jeweiligen Rechte und Pflichten, die sich durch die Nutzung einer Mitarbeiter-App ergeben, regeln. Dazu gehört etwa, dass die Nutzung der App auf freiwilliger Basis geschieht. Auch die klare Abgrenzung zwischen Arbeit und Freizeit kann hier definiert werden. Auch sollte in die Nutzervereinbarung aufgenommen werden, dass keine Kundendaten oder sensible Daten über die App verbreitet werden.



Do – Hand in Hand mit dem Betriebsrat agieren

Der unternehmenseigene Betriebsrat ist mit dem Schutz der Mitarbeitenden sowie der Einhaltung ihrer Rechte betraut. Aus diesem Grund liegen dem Gremium Aspekte wie Daten- und Persönlichkeitsschutz, die zwanglose Nutzung sowie die klare Abgrenzung zwischen Arbeit und Freizeit am Herzen. Indem Sie den Betriebsrat früh in Ihre Überlegungen eine Mitarbeiter-App einzuführen einbeziehen, stellen Sie die Weichen für eine reibungslose Umsetzung im Sinne aller Beschäftigten und auch des Betriebsrates. Mit entsprechenden Schulungen können sich auch für die Angehörigen des Rates spannende Vorzüge durch eine Mitarbeiter-App ergeben.



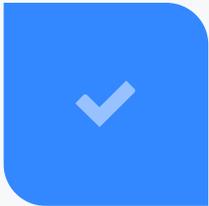
Do – Content ist King

Bieten Sie Beschäftigten ansprechenden, relevanten Content, der sie in ihrer täglichen Arbeit unterstützt, attraktiven Mehrwert schafft oder auch spannende Denkanstöße liefert. Wichtig ist, dass Sie den richtigen Content an die richtigen Zielgruppen ausspielen und neben dem reinen Informationsgehalt auch auflockernde Elemente wie GIF's, Bilder und Videos einbauen. Video-Content ist darüber hinaus gut geeignet, um Informationen kompakt und emotional zu übermitteln. Mit einem durchdachten Content-Plan gehen Sie diese Aufgabe strukturiert an.



Don't – „Friss oder stirb“ unbedingt vermeiden

Lassen Sie Ihre Beschäftigten nicht mit dem neuen Tool allein. Vielmehr sollten Sie alle im Unternehmen von Beginn an abholen sowie die aktive Nutzung der App fördern und auch vorleben. Halten Sie die Beschäftigten z.B. über neue Funktionen auf dem Laufenden und animieren Sie dazu, die Kommunikation auf der neuen Plattform stattfinden zu lassen. Für eine von Beginn an hohe Nutzungsrate sollten Sie das neue Tool zudem großflächig im Unternehmen ankündigen. Machen Sie z.B. in der Kantine durch Plakate auf die Mitarbeiter-App aufmerksam und erleichtern Sie den Zugriff mittels QR-Codes.



Do – Nahbar und erreichbar sein

Mit der Einführung einer Mitarbeiter-App zum Zwecke einer besseren internen Kommunikation drücken Sie gegenüber Ihren Beschäftigten eine hohe Wertschätzung und Anerkennung aus. Geben Sie Mitarbeiter:innen das Gefühl, gehört zu werden und eine Stimme innerhalb des Unternehmens zu haben. Dies wirkt sich nachhaltig positiv auf die Mitarbeiterzufriedenheit sowie die Effizienz und damit auf den Unternehmenserfolg aus. Bringen Sie daher zum Ausdruck, dass Sie nahbar und für die Probleme und Wünsche der Beschäftigten erreichbar sind. Fördern Sie ein vertrauensvolles Verhältnis im Team, das auch außerhalb der App zum Ausdruck kommt.



Do – Echter Mehrwert für die tägliche Arbeit

Wecken Sie unter den Beschäftigten nicht den Eindruck eines zusätzlichen Aufwandes durch die Nutzung der Mitarbeiter-App. Das Tool sollte in erster Linie Mitarbeiter:innen entlasten und ihnen einen Mehrwert für ihren täglichen Workflow bieten. Wie wäre es, das Einreichen von Urlaubsanträgen und Krankmeldungen auf die App zu verlagern? Durch integrierte Aufgabentools können Aufgaben unkompliziert verteilt, verwaltet und abgearbeitet werden. Beschäftigte können somit auf zahlreiche Funktionen kompakt an einem Ort zugreifen und tragen dadurch zu einer hohen Nutzungsrate bei.

