

Die interne Kommunikations-App der Planai - Hochwurzen-Bahnen

08. Februar 2019

“Mountain Guide Inside” - das interne Kommunikationstool für Wintersportgebiete

Das ist die Planai-Hochwurzen-Bahnen GmbH



Die Planai-Hochwurzen-Bahnen sind der größte Bergbahn- und Freizeitkonzern in der Steiermark und eines der größten Branchenunternehmen in Österreich. Mit bis zu 430 Mitarbeitern - davon sind 270 ganzjährig beschäftigt - ist die Planai das größte Unternehmen im oberen Ennstal. Jährlich beginnen rund 3 Lehrlinge eine Ausbildung. Alleine seit 1995 wurden Investitionen in der Höhe von ca. € 200 Mio. getätigt.

Rund 700 Beschneiungsgeräte sorgen für die einer der größten Schneesysteme Österreichs.

Das Gästeaufkommen beträgt 2 Mio. pro Jahr, es werden 31 Seilbahnen und Lifte betrieben.

Mit 28% Frauenanteil ist die Planai Spitzenreiter unter den Seilbahnbetrieben im Alpenraum.

Unternehmensgegenstände: Planai, Hochwurzen, Galsterberg, Dachstein, Planai Bus/Reisen, Planai Gastro, Der Wilde Berg Mautern, Kart-Race Schladming

Inszenierungen: Hopsiland Planai, Dachstein Hängebrücke inkl. Stiege ins Nichts, Dachstein Eispalast, u.v.m.

Geschäftsführung: Dir. Georg Bliem

Herausforderung interne Kommunikation

Vor der Einführung der Planai-Hochwurzen App wurden für die interne Kommunikation vor allem E-Mail, SMS und zum Teil auch WhatsApp verwendet. Das große Problem dabei war die zersplitterte Erreichbarkeit der Mitarbeitenden - es traten Informationsdefizite auf, da die Info nicht immer dort angekommen ist, wo sie wichtig war. Dazu gab es auch Beschwerden von den Mitarbeitern, die durch solche Informations-Lücken nicht informiert waren. Auch haben sich im Laufe der Zeit so genannte "Insellösungen" gebildet, die dem Zusammengehörigkeitsgefühl im Unternehmen nicht förderlich waren. Große Bedenken gab es berechtigterweise in Punkto Sicherheit der übermittelten Informationen v.a. in Bezug auf WhatsApp. Das monatliche Mitarbeiter-Magazin besteht nach wie vor.

Die Geschäftsführung der Planai-Hochwurzen-Bahnen AG stand vor diesen kommunikativen Herausforderungen:

Wie können alle Mitarbeiter im Büro und im freien Gelände gleichzeitig über News und Aktuelles informiert werden? Welches Medium schafft zugleich auch ein Zusammengehörigkeitsgefühl, das das Unternehmen nach außen hin noch mehr eint?

Diese vielen Kommunikationskanäle wurden 2019 in der mobilen App **Mountain Guide Inside (MGI) für die Planai-Hochwurzten-Bahnen** gebündelt.

Kommunikations-Ziele

- ★ Konzentration der Kommunikationskanäle, dadurch breite und zielgerichtete Information
- ★ das gleichzeitige Erreichen aller Mitarbeitenden, unabhängig von deren Einsatzort
- ★ die schnelle Verteilung von Unternehmensinformationen und -inhalten
- ★ ein multifunktionaler und sicherer digitaler Raum für Mitarbeitende (auch mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen)
- ★ die Zusammenführung von lokalen Communities zu einer Online-Community
- ★ Stärkung des Zusammengehörigkeitsgefühls
- ★ Ersparnis von Zeit und Kosten

Die Lösung - der Mountain Guide Inside - powered by Beekeeper

Gemeinsam mit den Abteilungsleitern hat die Geschäftsleitung eine Matrix erstellt, die die Mitarbeitenden in Gruppen entsprechend der Abteilungen oder Teams einteilt, denen auch spezifische Berechtigungen zugeordnet sind. Die Kommunikationskampagnen sind entsprechend angepasst, und Planai-Hochwurzten nutzt einen offiziellen News Stream "Insider", wo Planai Unternehmens-Infos, Branchen-News, Events oder Mitarbeiter-Aktionen eine Plattform haben, die von allen genutzt werden kann.

Im Stream "Der Wilde Berg, Mautern" werden Insider-Informationen, Neuigkeiten, Events und Aktionen mitgeteilt. Auch Portraits von neuen Mitarbeitern werden hier hochgeladen. Einen eigenen Stream für Fotos gibt es ebenfalls: hier können alle

Mitarbeitenden Fotos & Videos der Planai Unternehmen hochladen. Gleichzeitig geben sie damit ihr Einverständnis, dass diese Fotos auch in den Sozialen Medien genutzt werden können. Über direkte Chat-Nachrichten werden Mitarbeiter motiviert und “engaged”, auch können sie dort untereinander kommunizieren.

In der Navigation gibt es unter “Planai Links” aktuelle Berg- und Gletscher-Berichte sowie Links zu den Webcams des gesamten Gebietes. Auch wichtige Dokumente wie Mitarbeiter-Reglements oder Links zu offenen Stellen können bei “Mitarbeiter Infos” hinterlegt werden.

Die Vorteile der App

Die Planai-Hochwurzten-App ist das ideale Kommunikationstool, um jeden einzelnen Mitarbeiter schnell und zeitgleich zu erreichen. Es verbindet alle Mitarbeiter und schafft ein Zugehörigkeitsgefühl, indem Erfahrungen und Neuigkeiten ortsunabhängig und unternehmensweit über einen oder mehrere Kommunikationskanäle in derselben App geteilt werden.

Die Planai-Hochwurzten-App kann **mobil oder über die Web-Version** verwendet werden, sie erreicht alle Mitarbeiter in Echtzeit. Die Software ist individuell anpassbar, Nachrichten können terminiert und Kommunikationskanäle wunschgemäß aufgesetzt werden. **Schnittstellen** zu bestehenden Branchen und Systemen via Dritt-Applikationen wurden integriert und so eine ganz individuelle für den Kunden **maßgeschneiderte digitale Kommunikationsplattform erstellt**. Datensicherheit: Alle Kommunikations- und Mitarbeiterdaten werden vollkommen verschlüsselt auf lokalen, ISO 27001 zertifizierten Servern bei Beekeeper gehostet.

Motivation

Die Planai-Hochwurzten-App ist ein Motivations-Tool für die Mitarbeiter: durch den direkten und konstanten Informationsfluss über alle Ebenen/Abteilungen des Wintersportgebiets hinweg wird den Mitarbeitern gegenüber Wertschätzung gezeigt. Es werden gemeinsame Erfolge gefeiert und mit Hilfe einer transparenten Unternehmenskultur die Basis für eine gute Zusammenarbeit geschaffen.

Stimmungsbarometer

Auch durch einfach erstellbare Mitarbeiterbefragungen können in kürzester Zeit wichtige Feedbacks eingeholt werden, Antworten werden analysiert und wenn entsprechende Maßnahmen gesetzt, die Mitarbeiterzufriedenheit steigt, was wiederum die Fluktuationsrate senkt und die Betriebsstimmung hebt. Alles dies als Ergebnis von Informationstransparenz und Wertschätzung.

Hohe Erreichbarkeitsrate

Die Erreichungs-Rate aller Mitarbeitenden liegt bei aktuell 68% in Echtzeit, die Nutzung ist auf freiwilliger Basis, eine „Nutzungsoffensive“ mit dem Ziel einer Erreichungs-Rate von 90% ist jedoch das nächste Ziel. Die Planai-Hochwurzten-App kann über Browserzugriff vom Desktop am PC sowie über die mobile App auf den Smartphones genutzt werden. Etwa 75% aller Mitarbeitenden haben keinen ständigen PC-Zugriff.

Es werden mit der App etwa 31 Lifte und Seilbahnen, der Busbetrieb, der Tierpark, 6 Gastro-Standorte und die Verwaltung verbunden, das sind in Summe 14 externe Standorte, die nun miteinander in direkter Kommunikation stehen. Die Akzeptanz der neuen App war sehr gut, es gab sehr positives Feedback von Mitarbeitenden, sowie eine starke Nutzung durch aktivierte Mitarbeiter - die einfache Handhabung war hier mit

ein Grund für die gute Akzeptanz. Der hohe Wissensstand jedes einzelnen durch die verbesserte und vereinheitlichte schnelle Kommunikation stärkt auch das Engagement und das Service gegenüber den Gästen.

Kosteneinsparungen

Die Einführung von Beekeeper erfolgte ohne vorwiegend wirtschaftlichen Hintergrund: eine Verbesserung der Kommunikation kann laut dem Geschäftsführer & Controller Mag. Peter Weichbold nicht direkt mit Zahlen hinterlegt werden. Durch bessere Kommunikation ist die Motivation höher, die Stimmung entspannter, und dadurch gibt es eine höhere Leistungsbereitschaft von jedem einzelnen Mitarbeitenden, was gleichzeitig zu höherer Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit verhilft. Aus dieser Kundenzufriedenheit resultieren Weiterempfehlungen und erneute Buchungen.

Statement Mag. Peter Weichbold, Controlling & Geschäftsführung Planai-Hochwurzen:

“Eigentlich war die Einführung einer internen Kommunikations-App eine Forderung der Planai-Belegschaft, um die interne Kommunikation zu verbessern. Mit der Beratungsfirmen TMC-Enluf und Wissensberater International AG und dem App-Anbieter Beekeeper konnten sehr kompetente und lösungsorientierte Partner dafür gefunden werden. Die APP wird äußerst gut angenommen und der Mitarbeiter-Zufriedenheitsgrad konnte deutlich gesteigert werden - sowie auch die Kundenzufriedenheit, weil jeder Mitarbeiter eine bessere Wissensbasis besitzt, die er im Kundenkontakt einsetzen kann. Wirklich sehr gelungenes Projekt.”

TMC-Enluf AG - Über uns

Technologie und das Verständnis der Zusammenhänge für's Business ist unser tägliches Brot und unsere Leidenschaft. Wir analysieren, denken vernetzt und nutzen bewährte Technologien für unsere Projekte und Produkte.

Branchen Know-how

Als Teil der Mountain Management Gruppe liegen uns für den Alpenraum die bestmöglichen Marktdaten vor. Wir kennen die Gäste unserer Kunden gut und sind dadurch in der Lage, mit unseren Produkten gezielt Herausforderungen zu lösen.

Führung bedeutet Informationsfluss in der Sekunde, vom CEO bis zur Reinigungskraft im Hotel, vom Liftwart bis zum Pistenraupen-Fahrer und zum Hüttenwirt. Es bedeutet auch, regelmäßige Kommunikation und das Berücksichtigen von Mitarbeiter-Feedback. Es gibt unzählige Möglichkeiten, Arbeitsprozesse einfacher, effizienter und vor allem digital zu gestalten – Aspekte, welche die Mitarbeiter motivieren und das Unternehmen zu einem Arbeitsplatz machen, auf den sich die Mitarbeiter täglich freuen.

Kontakt

TMC-Enluf AG

August Schärli, Geschäftsführer

Werkstrasse 10

CH- 9444 Diepoldsau

@: august.schaerli@tmc-enluf.com

phone: 0041-79-667 74 32

Nachweise: <https://www.planai.at/de/service/ueber-uns>

Fotos: Copyright © Planai-Hochwurzten/Gregor Hartl