

„lisch App“ - Zermatt Bergbahnen AG

12. März 2019

“Mountain Guide Inside” - das interne Kommunikationstool für Bergbahnen

Die Zermatt Bergbahnen AG (ZBAG) - Eine Erfolgsgeschichte

Die Zermatt Bergbahnen AG ist das grösste reine Seilbahnunternehmen der Schweiz, welches 2002 aus der Fusion von fünf Liftgesellschaften entstand. Heute zählt die



ZBAG rund 260 (Ganzjahres-)Mitarbeitende, 200 Pistenkilometer und 32 Transportanlagen. Das Unternehmen erschliesst die höchsten und faszinierendsten Ausflugsziele Europas und begeistert mit seinen Angeboten Sportler und Ausflugsgäste aus aller Welt. Als moderner Arbeitgeber und mit einem vorbildlichen Umweltmanagement nimmt das Unternehmen seine Verantwortung nicht nur regional sondern auch gesamtschweizerisch wahr.

Herausforderung interne Kommunikation

Vor Einführung des MGI erfolgte bei der ZBAG die interne Kommunikation primär über das unternehmensinterne Intranet, zu welchem jeder Mitarbeiter am Arbeitsplatz Zugang hat. Sicherheitsrelevante ad –hoc Informationen wurden per kostspieligem SMS-Dienst versendet. Wichtige Informationen wurden zudem mittels persönlichen Briefen und Anschlägen am traditionellen schwarzen Brett in den Kantinen und Mitarbeiteräumlichkeiten distribuiert. Zudem wurde das Mitarbeitermagazin *lisch* Bahn, das 6x pro Jahr erschienen ist, an alle Mitarbeiter und Pensionäre verschickt.

Diese vielen unterschiedlichen Kommunikationskanäle wurden im Frühjahr 2018 in der mobilen App **Mountain Guide Inside (MGI)** gebündelt. Die „lisch App“ der Zermatt Bergbahnen AG war geboren.

Kommunikations-Ziele

- ★ das Erreichen aller Mitarbeitenden gleichzeitig, 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 verantwortlichen Teamleitern hat die Geschäftsleitung der ZBAG eine Matrix erstellt, die monatlich aktualisiert wird und die Mitarbeiter in Bezug auf Sprache, Hierarchieebene in der Organisation und Zugehörigkeit zu Abteilungen gruppiert. Die Kommunikationskampagnen sind entsprechend auf diese Abteilungen angepasst. Zudem nutzt die ZBAG einen offiziellen Info-Stream, um unternehmensrelevante Informationen an die Mitarbeiter zu verteilen. Über direkte Chat- bzw. Push-Nachrichten werden Mitarbeiter zusätzlich persönlich adressiert und "engaged".

Die Vorteile der App

Die iischi-App ist das ideale Kommunikationstool, um jeden Mitarbeiter unabhängig vom geografischen Arbeitsort schnell und zeitgleich zu erreichen. Sie verbindet alle Mitarbeitende und schafft ein Zugehörigkeitsgefühl, indem Erfahrungen und Neuigkeiten ortsunabhängig und unternehmensweit über einen oder mehrere Kommunikationskanäle in derselben App geteilt und ausgetauscht werden können.

Die iischi-App kann **mobil oder über die Web-Version** verwendet werden. Die Software kann individuell auf das Unternehmens Corporate Design und Identity angepasst werden. Auch **Schnittstellen** zu bestehenden Branchen und Systemen via Dritt-Applikationen können integriert und so eine ganz individuelle für den Kunden **massgeschneiderte digitale Kommunikationsplattform** erstellt werden.

Datensicherheit: Alle Kommunikations- und Mitarbeiterdaten werden vollkommen verschlüsselt auf lokalen, ISO 27001 zertifizierten Servern bei Beekeeper gehostet.

Motivation

Die iischi-App ist ein Motivations-Tool: durch den direkten und konstanten Informationsfluss über alle Ebenen und Abteilungen des Bergbahnunternehmens 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

Durch einfach erstellbare Mitarbeiterbefragungen können in kürzester Zeit wichtige Feedbacks eingeholt und Antworten analysiert werden. Wenn daraus entsprechende Massnahmen abgeleitet werden, hat dies wiederum einen positiven Effekt auf die Mitarbeiter-Zufriedenheit und somit in Folge auf die Fluktuationsrate.

Hohe Erreichbarkeitsrate

Die Erreichungs-Rate aller Mitarbeitenden liegt bei der ZBAG bei stolzen 97%. Die App wird von den Mitarbeitern über Browserzugriff vom Desktop am PC sowie über die mobile App auf dem Smartphone genutzt.

In zwei Mitarbeiterkantinen werden zusätzlich Tablets zur Verfügung gestellt, welche rege genutzt werden.

Kosteneinsparungen

Der teure SMS-Dienst wurde durch die Integration der *Warmmeldungen* in der App ersetzt. Auch die aufwendigen und kostenintensiven Serienbriefe sind durch die App nicht mehr erforderlich. Sogar der Versand der persönlichen Monats-Stundenblätter, der Arbeitspläne sowie der Jahresfreikarten-Voucher erfolgt neu über die App.

Ebenfalls weggefallen ist ein Teil der Druckkosten für das *Mitarbeitermagazin*, das neu nur noch 4x im Jahr erscheint. Während in der App schnell zu verbreitende Informationen gepostet werden, finden sich im Magazin redaktionell aufbereitete Artikel wie zB. die Mitarbeiterportraits.

Sandra Zenhäusern ist Teil der Geschäftsleitung und leitet die Abteilung Marketing und Verkauf:

“Durch die App können wir zeitnah und ortsunabhängig Informationen an alle Mitarbeitende verbreiten. Wir haben sehr viel positives Feedback über den verbesserten Informationsfluss erhalten. Ausserdem fördert die App das Verständnis unter den verschiedenen Unternehmensbereiche und das Zusammengehörigkeitsgefühl. Die Akzeptanz des neuen Tools war erfreulicherweise von Anfang an gross, wie man an der Nutzerzahl sieht. Auch ältere Mitarbeitende, welche nicht digital-affin sind, haben keine Probleme mit der Benutzung der App und posten Fotos und Anekdoten aus Ihrem Arbeitsalltag”.

Eine Motivation für die Nutzung der ischi-App ist die Möglichkeit für die Mitarbeitenden, im **Social-Stream** selbst zu posten und ihre Meinung öffentlich kund zu tun oder die Posts anderer Mitarbeitenden zu kommentieren oder zu liken. Diesen direkten Austausch gab es bei den traditionellen Informationskanälen nicht und wird nun sehr rege genutzt, was vor allem auch den CEO der ZBAG freut.

Markus Hasler, CEO Zermatt Bergbahnen - “Wetter Flop - Mitarbeiterapp Top”:
“Die Mitarbeiter-App macht mir echt Freude. Egal ob im Betrieb oder wie aktuell in den Ferien unterwegs ist man durch die Kommunikation und die informativen Posts über die Bereichsgrenzen hinweg jederzeit gut informiert, was in den diversen Bereichen und Abteilungen läuft.

Nach dem Motto “wer tut was im Betrieb” erhält man Eindrücke vom Drehgestellwechsel an der Standseilbahn, oder den “Dauerschneeschauflern” auf dem MGP. Auch der Bau-Chef kann von Zeit zu Zeit seinen Wetterfrust via App loswerden.”

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.matterhornparadise.ch/de/Unternehmen/Ueber-uns>

<https://www.matterhornparadise.ch/de/Medien/Fotos-Videos>