



## Case Study

# Heathrow

*Making every journey better*





## Über Heathrow Airport Limited

London Heathrow ist Europas größter Flughafen und eines der wichtigsten internationalen Luftverkehrsdrehkreuze der Welt, angetrieben von einem Team von 6.500 Mitarbeitern. Als Großbritanniens Tor zur Welt empfängt Heathrow jedes Jahr über 78 Millionen Passagiere und beherbergt mehr als 80 Fluggesellschaften. Er ist Großbritanniens größter Frachthafen und trägt zum Wachstum des britischen Handels bei, indem er das Land mit mehr als 200 Zielen auf der ganzen Welt verbindet. Heathrow wird von den Passagieren derzeit zum dritten Mal in Folge als „Bester Flughafen Westeuropas“ und zum achten Mal in Folge als „Bester Flughafen zum Einkaufen“ ausgezeichnet. Terminal 2 trägt den Titel „World's Best Airport Terminal“ und ist der nachhaltigste Terminal in Heathrow, da er mittlerweile zu 100 % mit erneuerbarem Gas und Strom betrieben wird.

Von Ingenieuren, Kundenbetreuern und Sicherheitspersonal über Gesundheit bis hin zu Gepäckabfertigern und anderen wichtigen Mitarbeitern des Flughafenteams – das verstreute Personal von Heathrow arbeitet rund um die Uhr, 24/7, das ganze Jahr über. Daher bedarf es einer zuverlässigen, einfach zu bedienenden und auf den Betrieb abgestimmten mobilen Kommunikationsplattform.

Das interne Kommunikationsteam des Flughafens entwickelte eine facettenreiche Bewertungsstrategie, um Feedback von Mitarbeitern zu den Problemen zu sammeln, die sie in ihrer täglichen Arbeit erleben. Gleichzeitig wurden Technologien erforscht, die passende Lösungen liefern könnten. Aus dieser Arbeit heraus erkannte das Kommunikationsteam von Heathrow, dass ein operatives Kommunikationsinstrument benötigt wurde, das die Mitarbeiter verbindet, informiert und motiviert. Heathrow hat einen digitalen Arbeitsplatz mit Beekeeper errichtet, einer operativen Kommunikationsplattform, die sowohl mobile Mitarbeiter integriert und verbindet, als auch für Mitarbeiter im Büro geeignet ist.

**6.500**  
Mitarbeiter

**78.000.000**  
Passagiere pro Jahr

**80**  
Airlines

**200**  
Ziele



## Die Herausforderungen

Die interne und operative Kommunikation in Heathrow war ein „Standard-mix“ aus verschiedenen traditionellen Kommunikationskanälen, darunter ausgedruckte Nachrichten für Mitarbeiter in den Pausenräumen. Es gab vor dem Einsatz von Beekeeper überhaupt keinen digitalen Zugang, nicht einmal E-Mail-Korrespondenz zwischen den Kollegen und Teams von Heathrow. Dadurch waren die Mitarbeiter weitgehend auf den Austausch von Mundpropaganda angewiesen oder mussten ständig die Schwarzen Bretter der Pausenräume im Auge behalten. Für Schichtmitarbeiter, die in drei Schichten pro Tag arbeiten und außerhalb der Ruhezeiten ständig auf den Beinen sind, war dies besonders schwierig.

## Die Ziele

Eine der Hauptschwierigkeiten für die Flughafenteams in Heathrow drehte sich um die Schichtplanung und -abdeckung. Es war für die Mitarbeiter schwierig, Schichten zu tauschen oder Last-Minute- und Notfall-Schichten zu finden. Bevor Beekeeper

als mobile Kommunikationslösung eingesetzt wurde, war der Schichtmanagementprozess in Heathrow mit einem erheblichen Verwaltungsaufwand verbunden.

Besonders gravierend war die fehlende Möglichkeit für Flughafenmitarbeiter, Anfragen von Kollegen zu verfolgen. Heathrows Management identifizierte folgende Kriterien für die Erforschung, Bewertung und Implementierung eines operativen Kommunikationsinstruments für die Mitarbeiter:

- Verbesserung der Kommunikation zwischen den Mitarbeitern des Flughafenbetriebs
- Sicherstellung eines konstanten Kommunikationsflusses zwischen diesen Teams und dem Management
- Berücksichtigung der Schichtplanung und Ineffizienzen der Berichterstattung
- Hilfe bei der Umsetzung der BYOD-Richtlinie (bring your own device) und Optimierung des Zugangs
- Benutzerfreundlichkeit der mobilen Lösung



## Die Lösung

Was fehlte in der internen Kommunikation von Heathrow?

Einfach ausgedrückt: Echtzeit-Kommunikation. Heathrow entschied sich 2016, Beekeeper zu testen und bezeichnete es als „Buzz“. Eine ausgewählte Gruppe von Mitarbeitern wurde gebeten, die Benutzerfreundlichkeit über zwei Monate zu bewerten, wobei die mobile Funktionalität eine Schlüsselkomponente und Priorität darstellte. Beekeeper erhielt positive Bewertungen in Bezug auf die Nutzerfreundlichkeit – die einfache Benutzeroberfläche wurde besonders gelobt.

Das Team stellte fest, dass Microsoft-Produkte wie Yammer nicht so gut für Kollegen auf der Fläche geeignet sind, das Feedback für Beekeeper dagegen als „sehr einfach zu bedienende“ Kommunikations-App ausfiel, auf die direkt von einem Mobiltelefon aus zugegriffen werden kann.

Der Rollout von Beekeeper wurde von einer Abteilung nach der anderen durchgeführt, wobei jede ihren eigenen Kommunikationsstream erhielt. Abteilungsleiter starteten ihren Stream, indem sie über mehrere Wochen hinweg Inhalte veröffentlichten und dann Schulungen zur Einführung des Kommunikationstools mit anderen Mitarbeitern durchführten. Mithilfe eines Einführungsleitfadens wurden Inhaltsrichtlinien entwickelt und mit Abteilungsleitern und Mitarbeitern geteilt.



## Der Beekeeper-Effekt

Beekeeper ist inzwischen ein integraler Bestandteil des digitalen Arbeitsplatzes von Heathrow, der vor allem für das Personal des Flughafenbetriebs und für die Mitarbeiterbindung genutzt wird. Das Management berichtet, dass sich die Menschen dank Beekeeper mehr denn je miteinander verbunden fühlen. Seit der Implementierung der operativen Kommunikationsplattform hat sich die Unternehmenskultur verbessert und Heathrow zu einem proaktiveren Unternehmen gemacht, das Feedback effizient messen und darauf reagieren kann. Der Einsatz von Beekeeper hat die Kommunikation nicht nur beschleunigt, sondern auch zweiseitig und horizontal möglich gemacht.



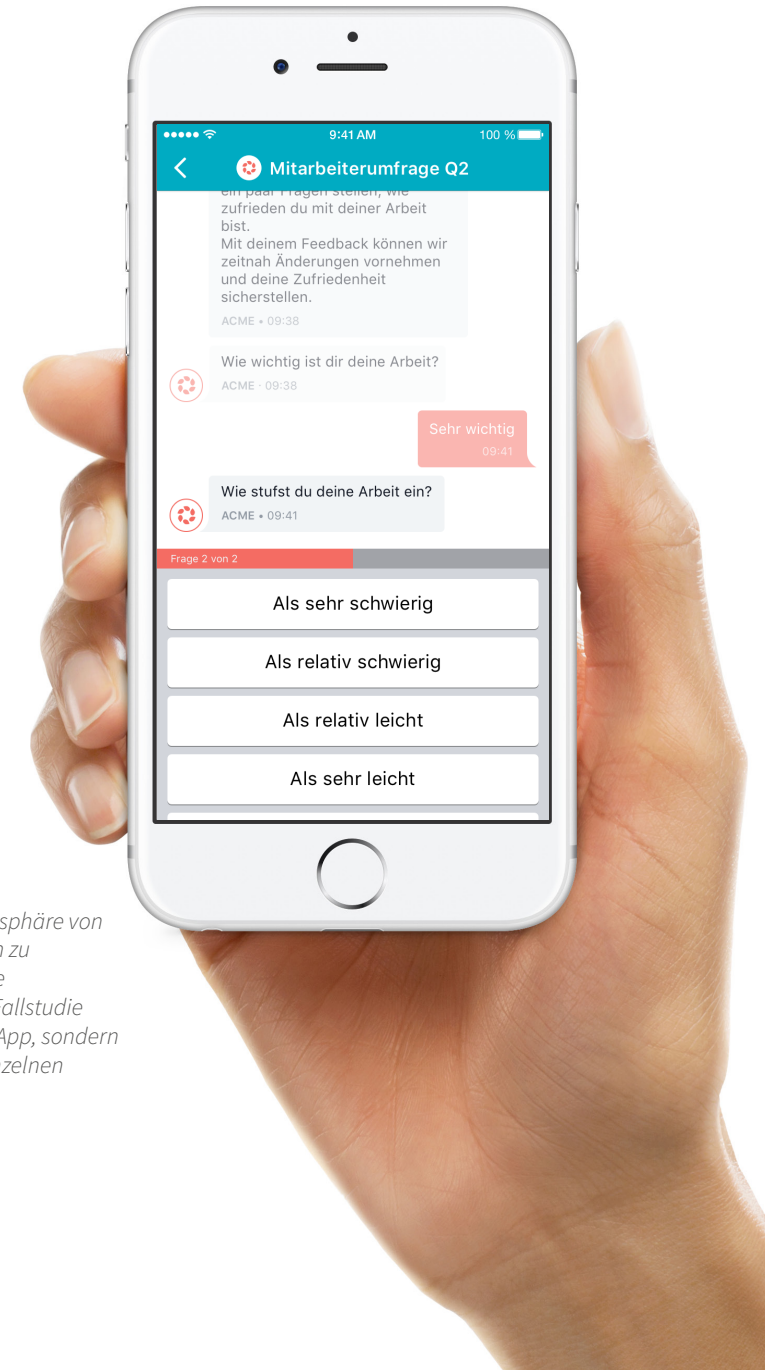
*„Beekeeper hat die Unternehmenskultur nach vorn gebracht, indem wir eine agile Arbeitskultur bekamen. Die mobile Beekeeper-App kann von zu Hause aus, im Bus oder im Zug benutzt werden und verbindet rund um die Uhr. Sie hält alle auf dem Laufenden, auch wenn sie nicht im Gebäude sind.“*

– Heathrow

### Die Erfahrungen für Mitarbeiter messen und verbessern

Für Heathrow war es eine zentrale Priorität, das Engagement der Mitarbeiter zu steigern und ihre täglichen Erfahrungen spezifisch einzubeziehen. Daher hat Beekeeper ermöglicht, Fotos und Kommentare auf der Plattform darüber auszutauschen, was im Unternehmen verbessert werden könnte. Mit Beekeeper können Probleme sichtbar gemacht werden.

Die Verbesserung der Arbeitsbedingungen ermöglicht es Heathrow, die Mitarbeiterbindung zu stärken und die Transparenz zu erhöhen. Gespräche, die innerhalb der Kommunikationsstreams auf Beekeeper begonnen werden, ermöglichen es dem Unternehmen, notwendige Änderungen vorzunehmen, um das Engagement zu verbessern.



*Hinweis: Um die Privatsphäre von Heathrow-Mitarbeitern zu schützen, stammen die Screenshots in dieser Fallstudie nicht aus der eigenen App, sondern zeigen lediglich die einzelnen Funktionen.*





Neben dem Austausch von Erfolgsgeschichten der Kunden und der Ankündigung neuer Mitarbeiter ermutigt das Management die Angestellten, den beliebten Hashtag #lifeatheathrow zu nutzen. Damit werden Fotos von den Terminals, der Start- und Landebahn sowie der generellen Arbeit in Heathrow markiert, um den Flughafenmitarbeitern Spaß zu bereiten und sie darin einzubeziehen, was während ihrer Schicht passiert.

*„Dank Beekeeper gibt es wirklich gute Einblicke in die Probleme, mit denen die Menschen in ihrem täglichen Job in Heathrow konfrontiert sind. Zum Beispiel haben wir einige der Einrichtungen am Flughafen verbessert und umgestellt. Wir haben auch das Arbeitsumfeld verändert. Die Motivation und die kontinuierliche Verbesserung des Gefühls, das die Mitarbeiter bei Heathrow bekommen, sind sehr wichtig. Der Inhalt, der auf Beekeeper geteilt wird, hat es uns ermöglicht, das Geschäft auf diese Weise zu verbessern.“*

- Heathrow

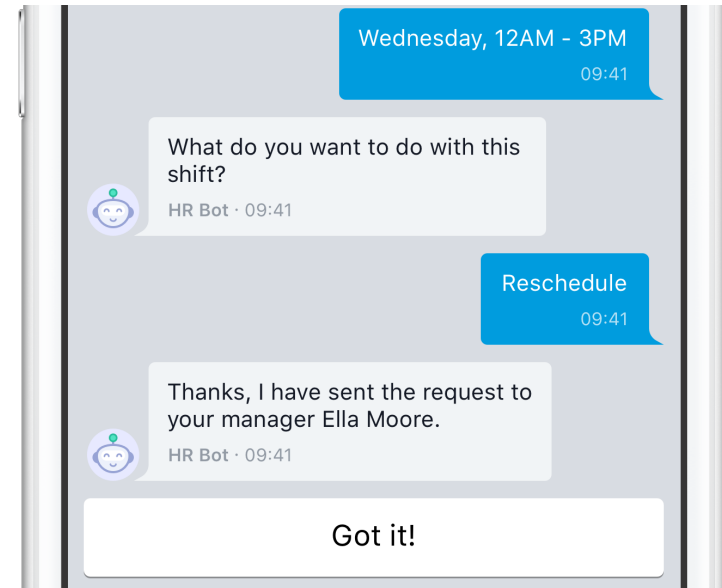


### Beekeeper hilft bei der Einführung von BYOD-Richtlinien

Der BYOD-Rollout war ein Erfolg bei Heathrow und die gute digitale Sicherheit ist dafür ein wesentlicher Bestandteil. Beekeeper bietet den Mitarbeitern von Heathrow nicht nur Flexibilität bei der Aufnahme und dem Austausch von Arbeitsinformationen, sondern ermöglicht auch mobiles, agiles Arbeiten für die Teams von Heathrow. Beekeeper stellt sicher, dass alle Kollegen immer auf dem neuesten Stand sind, was alle Informationen zum Flughafenbetrieb betrifft, wie z. B. Wetterbedingungen und Passagierprognosen.

### Schichtverwaltung und Termintausch

Neben dem Instandhaltungsbericht ist Schichtmanagement ein weiterer wichtiger operativer Anwendungsbereich für Beekeeper. Früher wurde es auf Papier durchgeführt, aber seitdem der Prozess online ist, konnte das Unternehmen die benötigte Zeit dafür von einer Woche auf nur noch ein oder zwei Tage reduzieren. Push-Benachrichtigungen stellen sicher, dass der Schichtwechsel schnell erfolgt und die Abdeckung durch Peer-to-peer erleichtert wird.



### Digitales Werkzeug zur Mitarbeiteranerkennung und zur Verbesserung der Arbeitssicherheit

Im Einklang mit einer der Kernprioritäten für die Implementierung von Beekeeper nutzt Heathrow nun die operative Kommunikationsplattform für Initiativen zur Mitarbeiteranerkennung. Eine Form der Umsetzung ist die



Demonstration und Förderung eines ausgezeichneten Services. Außerdem nutzt Heathrow Beekeeper, um Nachrichten der Flughafensicherheit direkt mit Kollegen in allen Abteilungen und Teams zu kommunizieren. Dadurch wurde die Sicherheit erhöht, da die Mitarbeiter sofort benachrichtigt werden, wenn Informationen zur Sicherheitskommunikation veröffentlicht werden.

### **Digitale Verbreitung täglicher Briefings**

Beim Check-in vor der Schicht müssen Hunderte von Mitarbeitern am gleichen Ort sein. Selbst wenn verschiedene Teams zur gleichen Videokonferenz oder Telefonkonferenz anrufen, ist dies eine ineffiziente Methode, um geschäftskritische Informationen an die verstreuten Teams von Heathrow auf dem gesamten Flughafen zu übermitteln. Die Koordination von Terminen für persönliche Meetings für eine rotierende 24/7-Belegschaft ist nahezu unmöglich, ganz zu schweigen von den Kosten aus geschäftlicher Sicht.

Die Lösung? Heathrow stellt nun sicher, dass die Mitarbeiter alle notwendigen Informationen für ihre Schicht erhalten, indem tägliche Briefings direkt über Beekeeper verteilt werden.

Diese Briefing-Dokumente, die in speziellen Kommunikationsstreams veröffentlicht werden, sind direkt vom mobilen Gerät aus zugänglich. Von Sicherheitspersonal und Gate-Agenten bis hin zu Start-, Landebahn- und Wartungsteams – diese Form der digitalen Verteilung erfüllt die Ziele von Heathrow, die interne Kommunikation leicht zugänglich zu machen, wann immer sie benötigt wird, und egal wo eine Person arbeitet.

*„Wir verwenden Beekeeper für tägliche Briefings, wodurch relevante Informationen für die Schicht besser zugänglich gemacht wurden. Die Fähigkeit der Kommunikation untereinander hat sich seit der Einführung von Beekeeper deutlich verbessert.“*

**– Heathrow**



## Über Beekeeper

Beekeeper ist eine mobile und Desktop-freundliche Kommunikationsplattform, mit der Sie jeden Mitarbeiter über Funktionen, Schichten, Standorte und Sprachen in Echtzeit erreichen können. Die Kommunikation via Privat- oder Gruppenchats sowie über Streams steigert die Effizienz im Unternehmen. Die Möglichkeit der mobilen Schichtplanung und des Lohnabrechnungsversands via App fördern die Prozessoptimierung und wirken sich positiv auf das ROI einer Firma aus. Beekeeper lässt sich schnell implementieren und ist benutzerfreundlich. Drittsysteme lassen sich über den Beekeeper Marketplace einfach und sicher mit der Lösung integrieren. Die Mitarbeiter-App verbindet jedes einzelne Teammitglied mit dem gesamten Unternehmen.

Inzwischen beschäftigt Beekeeper über 135 Mitarbeiter an sechs Standorten weltweit. Zu den Kunden gehören Gustav Ramelow KG, Leffers, MANN+HUMMEL, Nanu Nana und Europa-Park.

**Kostenlose Demo anfordern!**

