



## Case Study





## Die Chalhoub-Gruppe

Die Chalhoub-Gruppe ist seit 1955 die führende Partnerin für Luxusgüter im gesamten Nahen Osten. Als Expertin für Einzelhandels-, Vertriebs- und Marketingdienstleistungen mit Sitz in Dubai hat sich die Chalhoub-Gruppe zu einer der wichtigsten Akteurinnen in den Bereichen Schönheit, Mode und Geschenkartikel in der Region entwickelt.

Die Chalhoub-Gruppe vereint ihr Know-how im Nahen Osten und ihre grundlegenden Kenntnisse der Luxusindustrie miteinander, wodurch sie in der Lage ist, ihren Partnern erstklassige Dienstleistungen und ihren Kunden ein einzigartiges Erlebnis zu bieten, was dementsprechend zur erfolgreichen Etablierung gefragter Marken in der gesamten Region führt. Chalhoub ist dabei, sich schnell von einer traditionellen Vertriebs- und Einzelhandelsgruppe für Luxusgüter im Nahen Osten zu einer Anbieterin zu entwickeln, die ihrer weltweiten Kundschaft nicht nur Luxusgüter, sondern auch Luxuserlebnisse bietet.

Die Chalhoub-Gruppe beschäftigt über 12.000 Mitarbeitende in 14 Ländern und etwa **75 % ihrer Belegschaft sind gewerbliche Mitarbeitende.**



## Herausforderungen

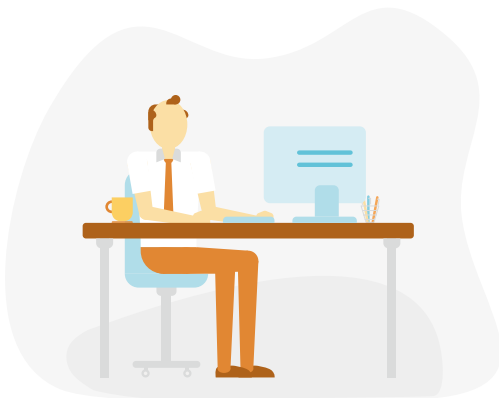
Sarah Cousin, Leiterin der internen Kommunikation bei Chalhoub, hatte 2018 den Auftrag, **die Kommunikation mit den gewerblichen Mitarbeitenden zu verbessern – eine der obersten Prioritäten für Chalhoub.**

Nachdem sie mehrere Filialen besucht und direktes Feedback von Kolleginnen und Kollegen erhalten hatten, erkannten Sarah und ihr Team schnell die Notwendigkeit für eine auf mobile Geräte ausgerichtete Kommunikationslösung.



## Kommunikationslücke zwischen Hauptsitz und gewerblichen Mitarbeitenden

Der Hauptkanal für die interne Kommunikation innerhalb von Chalhoub war das Intranet des Unternehmens, aber nach einer Umfrage unter den gewerblichen Mitarbeitenden stellte sich heraus, dass nur wenige von ihnen über ihre Mobiltelefone darauf zugreifen. Und obwohl alle Mitarbeitenden bei Chalhoub über eine Firmen-E-Mail-Adresse verfügen, stellte die Geschäftsleitung fest, dass die Mitarbeitenden ihre E-Mails nicht regelmäßig lasen.



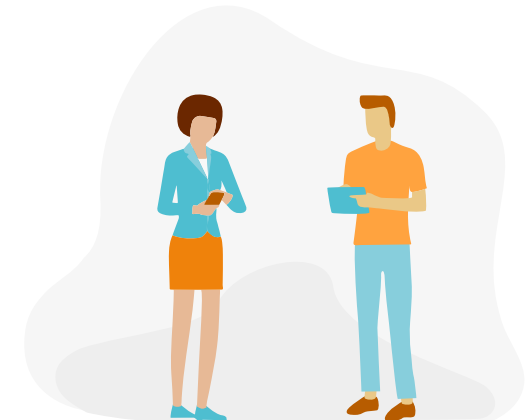
Aus diesem Grund war Chalhoub bei der Weitergabe von Informationen an die Mitarbeitenden stark auf Standort- oder Bereichsleiter angewiesen — eine Lösung, die weder skalierbar noch messbar war.

**Eine zeitgemäßere Lösung musste her.**

## Lösung und Ziele

Chalhoub erhielt einheitliche Rückmeldungen von ihren gewerblichen Mitarbeitenden, dass eine Mitarbeiter-App die beste Lösung sei, um alle zu erreichen.

Nachdem Chalhoub versucht hatte, eine eigene interne Plattform zu entwickeln, wandte sie sich an Beekeeper, um sich bei der Umsetzung der folgenden Ziele Unterstützung zu holen:



1. Alle gewerblichen Mitarbeitende erreichen und sie einbinden
2. Eine mobile, benutzerfreundliche Plattform mit weitreichender Nutzung einführen
3. Die Bottom-Up-Kommunikation ermöglichen



### Schlüssel zum Erfolg

Im Jahr 2018 führte Chalhoub Beekeeper als primären Kommunikationskanal für die gewerblichen Mitarbeitenden ein. Seitdem hat die Kombination aus Planung, Vorbereitung und strategischer Partnerschaft zwischen dem Customer Success Team von Beekeeper und Chalhoub gezeigt, dass die internen Kommunikationsbemühungen von Chalhoub innerhalb des neuen Ökosystems erfolgreich sind.



**Sarah Cousin**

Leiterin interne  
Kommunikation

*„Der Hauptgrund, warum wir Beekeeper eingeführt haben, war das Bedürfnis, mit unseren gewerblichen Mitarbeitenden zu kommunizieren, sowohl Top-Down wie auch Bottom-Up. Wir waren viel zu abgeschnitten von ihnen. So konnte es nicht weitergehen.“*

### Fokus auf Unternehmenskultur und Mitarbeitererfahrung

Die Mitarbeiter-App von Chalhoub ist ein leuchtendes Beispiel dafür, wie ein digitaler Arbeitsplatz zur Förderung der Unternehmenskultur genutzt werden kann. Besonders Hashtags wie #frontlinersatheart — was mit so viel wie „gewerbliche Mitarbeitende mit Herzblut“ gleichgesetzt werden kann — helfen ihnen dabei, gewerbliche Mitarbeitende auszuzeichnen und Unternehmenswerte zu fördern.

Chalhoub hat eine kreative Mischung aus öffentlichen und privaten News-Kanälen innerhalb von Beekeeper eingerichtet, die strategisch aufgesetzt wurden, um zielgerichtete Echtzeit-Informationen zur richtigen Zeit an die richtigen Personen zu übermitteln.

### Unterstützung bei der Krisenkommunikation

Während der Coronavirus-Pandemie wurde Beekeeper als Hauptkommunikationskanal genutzt, um die Mitarbeitenden über aktuelle Informationen auf dem Laufenden zu halten:

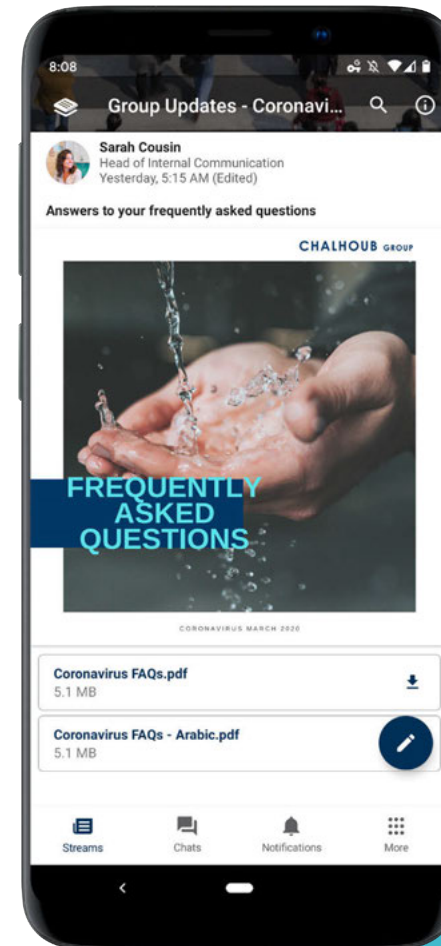


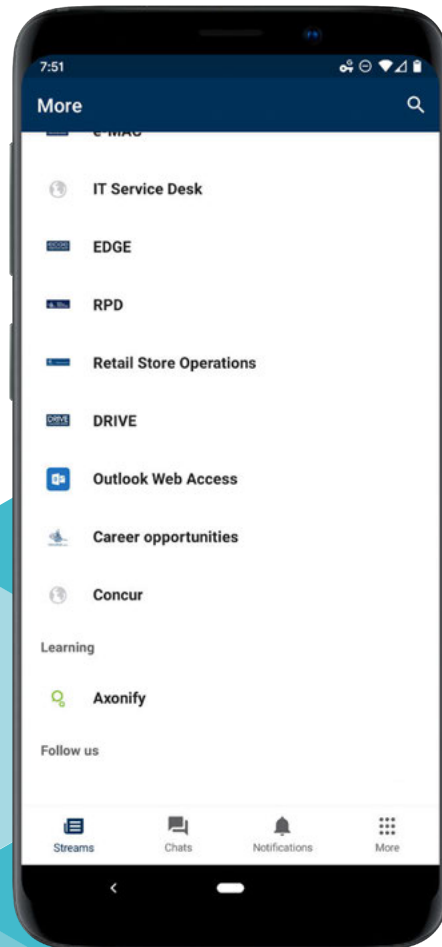
- Tipps, um die Stimmung auch während des Social Distancing aufrecht zu erhalten
- Aktualisierungen und Ressourcen zu Gesundheit & Sicherheit
- Empfohlene Hygienemaßnahmen



**Sarah Cousin**  
Leiterin interne  
Kommunikation

*„Mit Beekeeper an unserer Seite haben wir das beste Instrument, das wir uns für die Krisenkommunikation und die Einbindung unserer Mitarbeitenden wünschen können, und dafür bin ich sehr dankbar.“*





### **Integrationen und erweiterte operative Funktionen**

Die Integrationen und operativen Funktionen, die Chalhoub einsetzt, ermöglichen es, **Beekeeper erfolgreich als zentrale Anlaufstelle für die gewerblichen Mitarbeitenden zu etablieren.**

### **Integration mit Microsoft Azure Active Directory**

Bei einer großen, international verteilten Belegschaft ist eine **automatisierte Nutzerverwaltung unerlässlich.** Betriebsleiter sparen mit der Integration von Microsoft Azure Active Directory in Beekeeper Zeit bei der Verwaltung von Tausenden von Nutzern. Wenn also ein Nutzer in Azure aktualisiert wird, wird diese Person automatisch auch in Beekeeper aktualisiert.

### **Leichter Zugang zu anderen Tools**

Chalhoub nutzt Beekeeper als zentralen Zugangspunkt für alle anderen Arbeitsplatz-Tools wie beispielsweise die E-Learning-Plattform Axonify. Dadurch wurde Beekeeper zu mehr als nur einer Anlaufstelle für Informationen. Für die Mitarbeitenden von Chalhoub hat sich **Beekeeper zu einer umfassenden und zentralen Plattform für die gesamte Technologie am Arbeitsplatz entwickelt.**





### **Gleichgesinnte Partnerschaft mit dem Customer Success Team**

Das Team der internen Kommunikation bei Chalhoub arbeitet eng mit seinem eigenen Customer Success Manager zusammen, um weitere innovative Ideen zu entwickeln und neue Wege zu finden, wie die Mitarbeitenden mithilfe von Beekeeper noch besser ins Unternehmensgeschehen eingebunden werden können.

Die Bereitschaft, Neues auszuprobieren, kombiniert mit dem unermüdlchen Einsatz für laufende Verbesserung hat es Chalhoub ermöglicht, eine solide Beziehung zu ihrem CSM aufzubauen. Diese Partnerschaft hat dazu beigetragen, dass sowohl die Mitarbeitereinbindung wie auch die Kommunikationsstrategien erfolgreich umgesetzt werden konnten.

### **Interne Auszeichnung: „Herzessache Kunde“**

Im Jahr 2018 gewann das Beekeeper-Projekt bei einer firmeninternen Preisverleihung den Preis für das „wirkungsvollste Projekt des Jahres“ in der Kategorie „Herzessache Kunde“.

Warum aber sollte eine Initiative zu einer Mitarbeiter-App den Preis in der Kategorie Kundenzufriedenheit gewinnen? Ganz einfach ausgedrückt:

**CX (Kundenerfahrung) = EX (Mitarbeitererfahrung).**



**Sarah Cousin**

Leiterin interne  
Kommunikation

*„Wir haben eine echte Partnerschaft mit unserem Customer Success Manager aufgebaut. Wir arbeiten zusammen, um laufend Verbesserungen auszuarbeiten. Es handelt sich wirklich um eine langfristige, strategische Partnerschaft. Von Anfang an hat unser Customer Success Manager unermüdlich daran gearbeitet, unsere Inhalte, unsere Kultur und unsere Bedürfnisse zu verstehen.“*



Die Kundenerfahrung spiegelt sich direkt in der Mitarbeitererfahrung wider. Je zufriedener Ihre Mitarbeitenden, desto besser der Service, den sie jedem Gast oder Kunden zuteilwerden.

### **Auszeichnung zum besten Arbeitgeber in den VAE**

Der „Great Place To Work Award“ ist eine prestigeträchtige, internationale Auszeichnung, die Chalhoub 2019 erhielt. Das Unternehmen sammelte anhand von Mitarbeiterbefragungen Daten über das Arbeitsumfeld und die allgemeine Mitarbeitererfahrung.

Die Ergebnisse wurden dem Gremium in einer Fallstudie präsentiert, dabei wurde Beekeeper als Teil der Initiativen und Plattformen, die Chalhoub zur Verbesserung der Mitarbeitererfahrung eingeführt hatte, hervorgehoben.

**Chalhoub ist nun als „Great Place to Work“ in den Vereinigten Arabischen Emiraten zertifiziert.**

Diese Zertifizierung bestätigt erneut Chalhoub's Einsatz und Bemühung, ihre Mitarbeitenden im Unternehmen an erste Stelle zu setzen. Es zeigt auch die Leidenschaft, mit der Chalhoub den Aufbau einer dauerhaften Unternehmenskultur verfolgt und mit der **sie sich für die Schaffung einer erstklassigen Mitarbeitererfahrung einsetzt.**





**Sarah Cousin**

Leiterin interne  
Kommunikation

*„Ich bin überzeugt, dass Beekeeper zu unserer Mitarbeitererfahrung beiträgt, und dies ist ein Schlüsselfaktor für das Gewinnen dieser Auszeichnungen. Wir setzen Beekeeper auch ein, um den Mitarbeitenden die Umfrage für die Zertifizierung des „Great Place to Work Award“ zukommen zu lassen.“*

### **Wirkung**

Das unerschütterliche Engagement im Bereich Mitarbeitererfahrung, die Hingabe an gemeinsame Grundwerte und der Wunsch, die Bottom-Up- und Peer-to-Peer-Kommunikation mithilfe von Beekeeper zu ermöglichen, hat Chalhoub auch **internationale Anerkennung als Top-Arbeitsplatz im Nahen Osten sowie weitere Auszeichnungen eingebracht.**

### **Operative Herausforderungen auch in der Zukunft meistern**

Obwohl Beekeeper bei der Optimierung der Mitarbeitererfahrung und der Erleichterung sowohl der Bottom-Up- als auch der Top-Down-Kommunikation einen bedeutenden Beitrag geleistet hat, hat die Chalhoub-Gruppe in den kommenden Jahren noch weit größere Pläne für ihre Mitarbeiter-App. Für das Jahr 2020 **sieht sie vor, die Plattform für anspruchsvollere operative Herausforderungen** innerhalb des Unternehmens, wie beispielsweise die Dokumentenverwaltung, zu nutzen.

Sie prüfen derzeit den Einsatz der Beekeeper-Dokumentbibliothek, um die auf Papier gestützte Kommunikation durch eine auf mobile Geräte ausgegerichtete, zentrale und digitale Dokumentenablage für ihre gewerblichen Teams zu ersetzen.

Wir von Beekeeper freuen uns darauf, weiterhin eng mit Sarah und dem Team von Chalhoub zusammenzuarbeiten, damit alle 12.000 ihrer Mitarbeitenden miteinander verbunden bleiben und der Geschäftsbetrieb weiterhin reibungslos verläuft.



## Über Beekeeper

Die mobile Plattform von Beekeeper ist die zentrale Anlaufstelle für Ihre gewerblichen Mitarbeitenden. Mit allen Kommunikationskanälen und Tools an einem Ort sind Mitarbeitende agiler und produktiver und können sich so ganz darauf konzentrieren, einen hervorragenden Kundenservice zu bieten.

Mobile Mitarbeitende haben schneller Zugriff auf geteilte Erfahrungen und Dokumente. Teamleiter können Probleme schneller lösen, nicht routinemäßige Aufgaben effizienter erledigen und Teams in direktem Kundenkontakt motivieren. Die Geschäftsführung kann in unsicheren Zeiten betriebliche Widerstandsfähigkeit und Agilität erhöhen.

Unsere sichere und skalierbare Plattform ist besonders benutzerfreundlich, einfach in der Anwendung und lässt sich nahtlos in Ihre bestehenden Systeme integrieren. Starten Sie das Teamwork der Zukunft. Schon heute.

Jetzt loslegen

Für weitere Informationen besuchen Sie [www.beekeeper.io](http://www.beekeeper.io) und folgen Sie uns auf LinkedIn.

