



Case Study

RAMELOW

Das Mode- und Markenhaus





Die Gustav Ramelow KG

Das Mode- und Markenhaus Ramelow wurde bereits 1872 im Norden Deutschlands gegründet. Mittlerweile wird das mittelständische Einzelhandelsunternehmen in vierter Generation von Marc Ramelow geführt und verfügt über acht Standorte in Schleswig-Holstein, Niedersachsen und Sachsen-Anhalt mit insgesamt etwa 350 Mitarbeitern. Über diverse Social-Media-Kanäle sowie eine eigene Kunden-App hält das Modehaus seine Kunden über neueste Entwicklungen und Angebote auf dem Laufenden.

Die Herausforderung

Vor der zunehmenden Digitalisierung im Arbeitsumfeld kann sich mittlerweile auch der Einzelhandel nicht mehr verschließen. Damit einhergehend stiegen die Erwartungen der Mitarbeiter auch in der Gustav Ramelow KG bezüglich Kommunikation und Einsatz von Technologien im Unternehmen sowie die Erwartungen der Kunden bezüglich Service und Beratung. Dementsprechend sollte auch beim Modehaus Ramelow digital aufgerüstet werden. Als schließlich die interne Kommunikation über verschiedenste WhatsApp-Gruppen zu unübersichtlich wurde und Mitarbeiter nicht mehr klar zwischen beruflicher und privater Nutzung ihres Smartphones unterscheiden konnten, wurde der Ruf nach Optimierung und einem einheitlichen Business-Tool laut. Zudem sollte schneller und effizienter auf Kundenanfragen wie beispielsweise Bestellungen aus anderen Filialen reagiert werden können.





Eine besondere Herausforderung bestand im dezentralen Filialsystem des Unternehmens mit verschiedenen Standorten, die bis zu 300 km voneinander entfernt liegen, und den über 90 % mobilen Mitarbeitern, die auf den Verkaufsflächen unterwegs sind und daher keinen festen PC-Arbeitsplatz besitzen. Unterschiedliche Öffnungs- und Arbeitszeiten sorgten zusätzlich für lange Kommunikationswege. Da außerdem wenige Mitarbeiter über eigene E-Mail-Adressen verfügen, in die sie sich zum Teil unregelmäßig einloggen, kam es immer häufiger zu Informationslücken und dem Bedürfnis der Angestellten nach besseren Informationswegen.

7 Standorte	>300 km von einander entfernt	90 % mobile Belegschaft
-----------------------	--	-----------------------------------

Das Ziel

Ramelow wollte einen Business-Kanal einführen, über den alle Mitarbeiter schnell und einfach über Neuigkeiten im Unternehmen informiert werden können. Darüber hinaus sollte die hierarchielose Kommunikation unter allen Mitarbeitern optimiert und von der privaten Kommunikation getrennt werden.

Die Ziele für den neuen Kanal waren:

1. Die **Erreichbarkeit der Mitarbeiter** sollte sichergestellt und weiter gesteigert werden.
2. Sämtliche interne Kommunikationsaktivitäten sollten auf **einer mobilen Plattform** gebündelt werden.
3. **Bottom-up-** und **Peer-to-Peer-Kommunikation** sollten gefördert werden.
4. Der kommunikative **Austausch zwischen den Filialen und der Zentrale** sowie zwischen unterschiedlichen Abteilungen sollte aktiviert und vereinfacht werden.
5. Das **Mitarbeiterengagement** sollte gesteigert und das Community-Building vorangetrieben werden.
6. Der **Kulturwandel** sollte gefördert und Hierarchien aufgelockert werden.



Warum Beekeeper?

Aufgrund der Ausgangssituation bei Ramelow ergaben sich verschiedene Kriterien für eine zukünftige mobile Business-Plattform. Dazu gehörten:



Kommunikationsstreams: Die Kommunikationskanäle können individuell nach Bedarf aktiviert und deaktiviert werden. Je nach Einstellungen der einzelnen Streams können Beiträge gepostet, geliked oder kommentiert werden.



Direkte Kommunikation: Die Kommunikation findet über die Kommunikationskanäle, 1:1 oder via Gruppenchats statt. Push-Benachrichtigungen können pro Kanal und Chat nach Wunsch ein- oder ausgeschaltet werden, um eine klare Trennung von Arbeits- und Privatleben zu ermöglichen.



Mitarbeiterverzeichnis: Über das Mitarbeiterverzeichnis kann jeder Mitarbeiter aufgerufen werden und die Profildaten sind individuell konfigurierbar.



Analyse Dashboard: Das Dashboard, das nur für die Gruppen-Admins zugänglich ist, verschafft einen Überblick zu Sentimentanalysen, Mitarbeiterengagement und Themenerkennung.



Kommunikationshub für Mitarbeiter: Die Mitarbeiter-App von Beekeeper fungiert in Form eines Digital Workplace als zentrale Drehscheibe sämtlicher Kommunikationsaktivitäten und bildet den allgemeinen Zugang für jegliche mobile Anwendungen.

All diese Kriterien erfüllte die Kommunikationsplattform von Beekeeper.

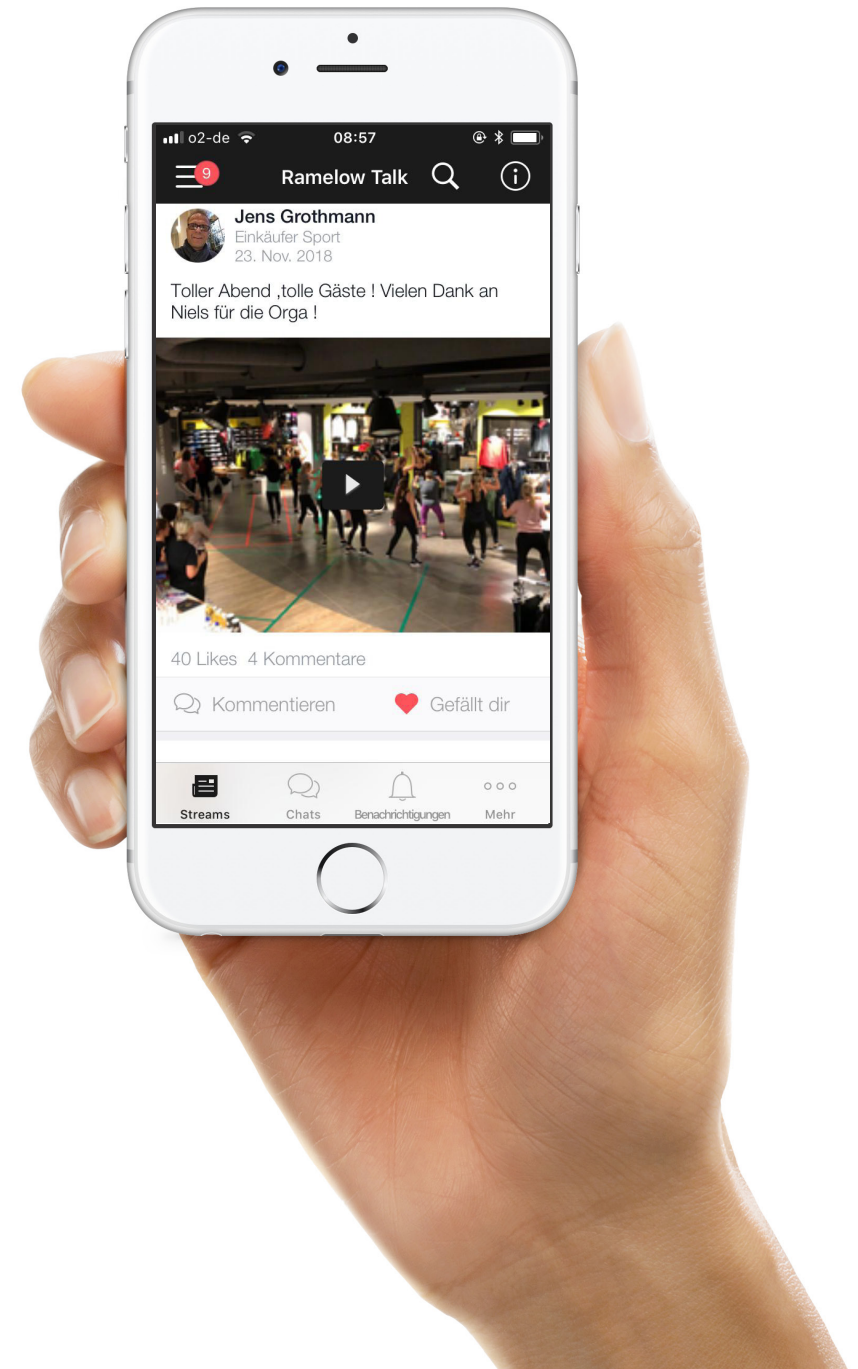


Implementierung

Beekeeper wurde schließlich Ende 2017 als Kommunikationsplattform für die Gustav Ramelow KG eingesetzt. Die neue Mitarbeiter-App wurde dem Corporate Design des Unternehmens angepasst und PIA (Persönlicher Informationsaustausch) genannt.

Nach der ersten Einführung durch das Beekeeper Customer Success Team vor Ort begannen Schulungen durch Multiplikatoren, sogenannte „PIA-Botschafter“, die die Idee und das Konzept eigenständig in die einzelnen Filialen weitertrugen.

Nicht nur die Mitarbeiter mit festem PC-Arbeitsplatz können sich am Desktop individuell einloggen, sondern alle Mitarbeiter können sich nun mobil über das eigene Smartphone in der App registrieren und so jederzeit standortunabhängig auf die neue Firmenplattform zugreifen. Für die Mitarbeiter auf den Verkaufsflächen stehen unternehmenseigene Tablets zur Verfügung, die sie während ihrer Schicht für die Kommunikation nutzen können. Beekeeper unterstützte die Verantwortlichen bei der Implementierung der App, sodass alle Mitarbeiter in der Nutzung geschult werden konnten. Als Ansprechpartner für technische Fragen gibt es zwei Verantwortliche im Unternehmen, an die sich die Angestellten zur Nutzung von PIA wenden können.





„Die Anmeldung war kinderleicht: Barcode scannen, einloggen, loslegen.“

Kirsti Klähr

Beraterin Ramelow-Filiale Elmshorn

Der Beekeeper-Effekt

Durch die Nutzung von Beekeeper und der Einführung von PIA hat sich die Kommunikationskultur bei Ramelow verändert. Jeder Mitarbeiter hat nun die Möglichkeit, sich in den verschiedenen Kommunikationsstreams aktiv zu engagieren. Sowohl im Gruppen-Chat als auch im persönlichen Chat können sich alle Angestellten standortübergreifend und unabhängig von der Hierarchie miteinander austauschen. Für die Mitarbeiter hat genau dieser Faktor einen besonderen Stellenwert, da sie sich durch die App miteinander verbunden fühlen. Clara Becker, Head of Marketing und Digital Operations, beobachtet einen positiven Wandel in der Kommunikation ihrer Kollegen von einer Sie-Kultur hin zu einer Du-Kultur.



Clara Becker
Head of Marketing &
Digital Operations,
Gustav Ramelow KG

„Die Bedienung von Beekeeper ist genauso intuitiv wie Facebook oder WhatsApp. Allen macht es Spaß, mit der PIA-App zu arbeiten, denn wir vereinfachen damit viele Prozesse und steigern die Qualität unserer Arbeit. Und davon profitieren Kunden und Kollegen gleichermaßen.“

Zwei verschiedene Streams, die sich den Mitarbeitern intuitiv erschließen, bieten umfassende Informationen: Im „Ramelow-Talk“ werden unternehmensweite Inhalte geteilt und im standortbezogenen „Haus-Talk“ landen Informationen genau dort, wo sie gebraucht werden. So wird mithilfe der neuen App beispielsweise über neue Marken im Sortiment informiert, Umsetzungen von Marketingthemen auf der Fläche werden besprochen, neue Kassenanweisungen vorgestellt oder Umfragen unter den Mitarbeitern durchgeführt.





Da Push-Benachrichtigungen für einzelne Kanäle und Chats individuell ein- und ausgeschaltet werden können, ist dank Beekeeper eine Trennung von beruflicher und privater Kommunikation auf dem eigenen Smartphone der Mitarbeiter möglich. Die Belegschaft von Ramelow nutzt PIA-Gruppen für die Organisation in den verschiedenen Abteilungen: Wäsche-Gruppe, Azubi-Gruppe usw.

Ebenso gern wird die Funktion des Mitarbeiterverzeichnisses genutzt. Hier werden neue Mitarbeiter direkt mit ihren Positionen und Fotos angelegt, was durch die Übertragung aus den Personalstammdaten erfolgt. Diese hat Ramelow eigens dafür in die App integriert. So können sich Mitarbeiter über Kollegen informieren und mit diesen in Kontakt treten.

Über das Dashboard für die Gruppen-Admins erhält die Kommunikationsabteilung von Ramelow ein anschauliches Feedback zu laufenden Projekten und Aktionen. Zudem bietet es einen Überblick über das Engagement der Mitarbeiter auf der Plattform und macht qualitative und quantitative Evaluationen möglich, um Kommunikationsabläufe weiterhin zu optimieren.

Seit der Implementierung wird die Plattform mittlerweile von 70 % der Mitarbeitenden täglich genutzt. Mit 90 % sind fast alle Kollegen bereits



„Für mich ist PIA heute im Alltag nicht mehr wegzu-denken.“

Alina Pfützer

Beraterin Ramelow-Filiale Elmshorn

registriert – die noch nicht angemeldeten Mitarbeiter befinden sich zum größten Teil in Elternzeit oder sind langfristig krankgeschrieben. Durch die Nutzung von Beekeeper konnte Ramelow eine deutliche Zeiterparnis und Steigerung der Effizienz bezüglich der internen Kommunikation verzeichnen. Innerhalb der Belegschaft konnte eine höhere Zufriedenheit durch die Trennung von beruflicher und privater Kommunikation sowie die Stärkung des WIR-Gefühls erzielt werden. Mitarbeiter gaben außerdem an, sich durch die neue offene Kommunikation mehr wertgeschätzt zu fühlen.

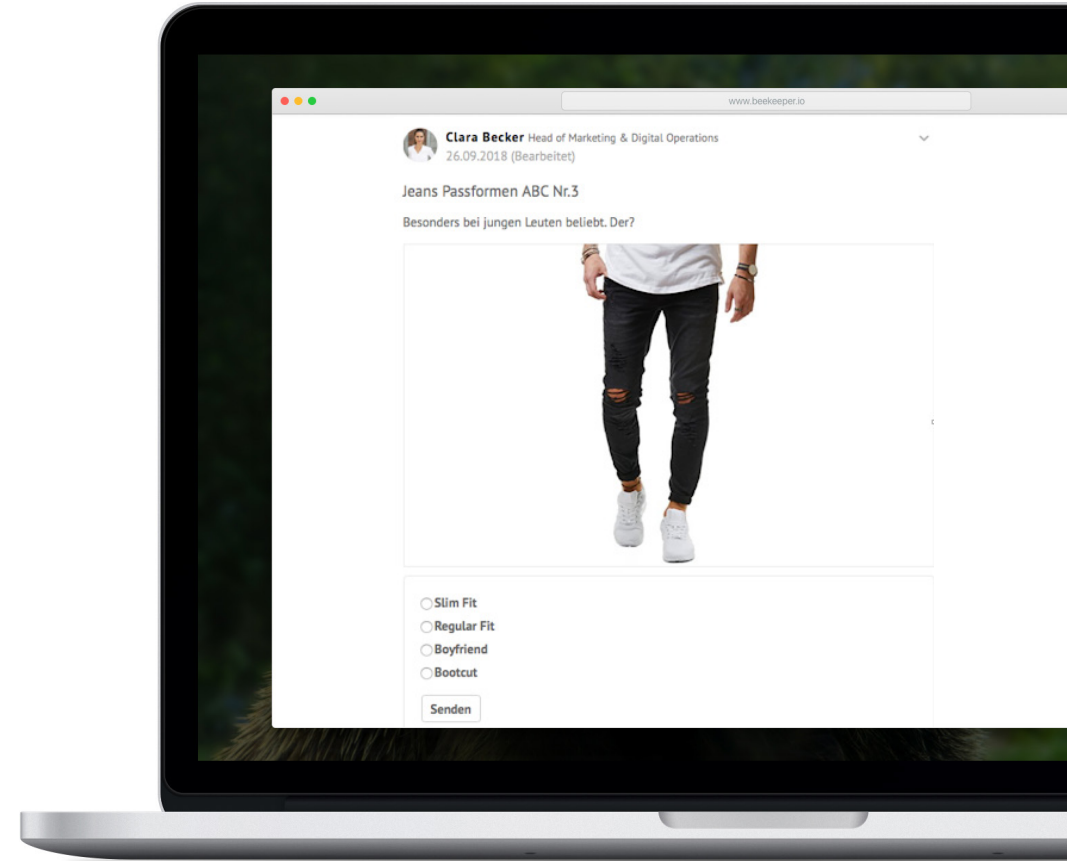
Ramelow und Beekeeper erhielten für ihre Mitarbeiter-App PIA im Mai 2018 den Inkometa-Award für interne Kommunikation in der Kategorie „Kleine Idee – große Wirkung“ sowie eine Shortlist-Nominierung im Bereich „Digital Workplace“.



Marc Ramelow
CEO, Gustav Ramelow KG

„Diese Auszeichnung ist eine große Ehre für Ramelow und zeigt, dass man sich auch als Traditionsunternehmen mit Innovationsgeist am Puls der Zeit bewegen kann. Unsere interne Kommunikation wäre ohne Beekeeper heute nicht mehr vorstellbar.“

Zukünftig soll Beekeeper in weiteren Bereichen der internen Unternehmenskommunikation genutzt werden. So wird beispielsweise gerade im Bereich E-Learning getestet und bald sollen Mitarbeiter auch per App weitergebildet und über neue Trends in der Modebranche auf dem Laufenden gehalten werden. Zudem soll ein Mitarbeiter Feedback Tool in Form von 14-tägigen Umfragen implementiert werden, um der Geschäftsführung stets ein aktuelles Stimmungsbarometer zur Verfügung stellen zu können.

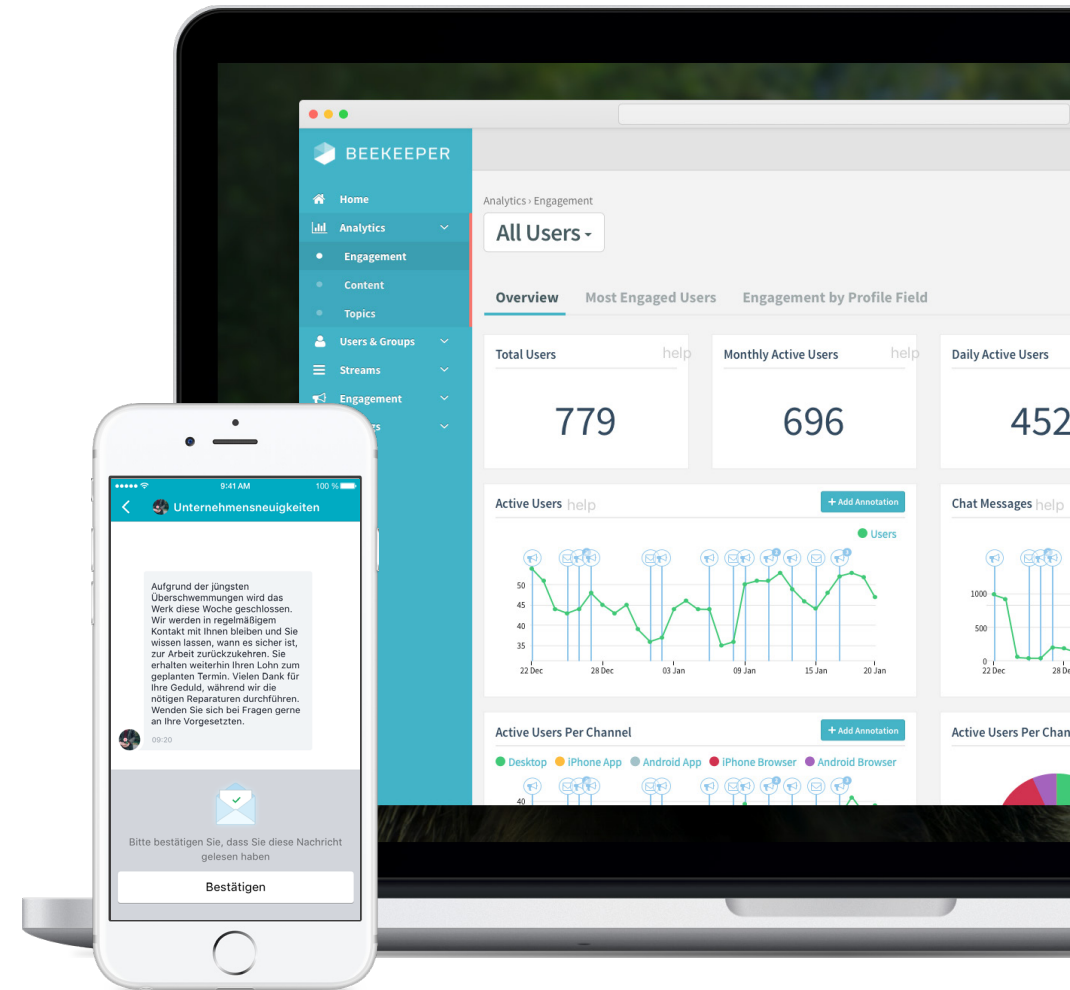




Über Beekeeper

Beekeeper ist eine mehrfach ausgezeichnete Kommunikationsplattform, die dabei hilft, den Arbeitsplatz von Mitarbeitern auf der Fläche zu digitalisieren. Unsere Mission besteht darin, diejenigen Menschen zu verbinden, die zuvor von der internen Kommunikation im Unternehmen weitgehend ausgeschlossen waren. Beekeeper macht Mitarbeiter über Standorte und Abteilungen hinweg in Echtzeit erreichbar und integriert bestehende IT-Systeme und Kommunikationskanäle auf einer sicheren Plattform. Unser smartes Dashboard hilft dabei, bessere Entscheidungen zu treffen und Prozesse zu optimieren. Beekeeper ist bei Mitarbeitern in mehr als 130 Ländern als mobile Kommunikationsplattform im Einsatz. Zu unseren Kunden zählen Unternehmen wie Media Markt, Leffers oder Globus. Neben dem Hauptsitz in Zürich ist Beekeeper mit Standorten in San Francisco, Berlin und London vertreten.

Kostenlose Demo anfordern!



Weitere Informationen finden Sie unter www.beekeeper.de.