



**„Loop“ bringt's bei
Tertianum auf den
Punkt – dank
Intranet, App & E-Mail**



Eine digitale Plattform, die verbindet

Mit 100 Betrieben und fast 7.000 Mitarbeitenden ist die Tertianum Gruppe die führende Anbieterin für betreutes Wohnen, Pflege und Leben im Alter in der Schweiz. Das Ziel: nicht nur den Gästen, sondern auch den Mitarbeitenden Lebensfreude ermöglichen.

Die interne Kommunikation spielt dabei eine zentrale Rolle, insbesondere vor dem Hintergrund einer dezentralen Struktur und einer Belegschaft mit über 100 verschiedenen Muttersprachen. Deutsch, Französisch und Italienisch sind die Hauptsprachen innerhalb der Gruppe, aber viele Mitarbeitende stammen auch aus Ländern wie Eritrea, Serbien, Mazedonien, Kosovo oder Sri Lanka. Erfolgreiche interne Kommunikation bedeutet für Tertianum deshalb mehr als nur Information – sie muss interkulturell, zugänglich und partizipativ sein. Nur so fühlen sich alle gleichermaßen angesprochen und wertgeschätzt.

Als aktives Instrument der Unternehmenskommunikation soll die interne Kommunikation Zugehörigkeit schaffen, Teamgeist stärken und Mitarbeitende dazu befähigen, sich aktiv in den Dialog einzubringen. Vor diesem Hintergrund war es entscheidend, eine Kommunikationsstrategie zu entwickeln, in der sich alle wiederfinden.



Von „Connect“ zu „Loop“: Der digitale Wandel

Die vorherige Plattform „Connect“ wurde von vielen Mitarbeitenden kaum genutzt: 40 Prozent der berechtigten Nutzer*innen hatten sich nie eingeloggt, weitere 20 Prozent waren in den letzten drei Monaten inaktiv. Eine veraltete Benutzeroberfläche, technische Hürden und mangelnde Relevanz der Inhalte sorgten dafür, dass sich viele nicht angesprochen fühlten.

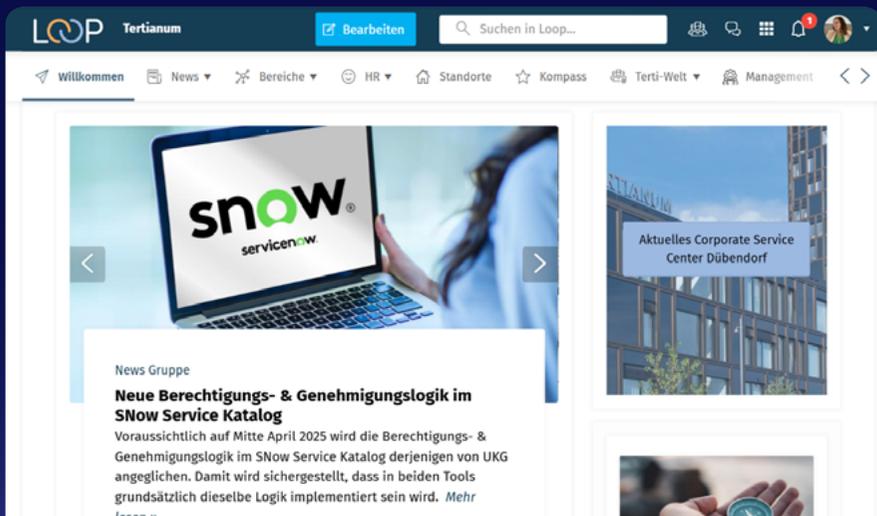
Tertianum entschied sich deshalb für einen Neuanfang – mit einer neuen Lösung, die nicht nur informieren, sondern vor allem verbinden und interkulturellen Austausch ermöglichen sollte. Die neue Plattform „Loop“, basierend auf der Staffbase-Technologie, wurde als zentraler Ort für alle Mitarbeitenden konzipiert: eine digitale Heimat, die Teamgeist fördert, Dialog ermöglicht und Wissen zugänglich macht.

Neben dem Intranet spielt dabei auch die E-Mail-Kommunikation eine wichtige Rolle. Mit dem E-Mail-Produkt von Staffbase kann Tertianum zielgerichtete Nachrichten an bestimmte Zielgruppen versenden – visuell ansprechend, mehrsprachig und mobil optimiert. So werden auch Mitarbeitende erreicht, die nicht täglich auf der Plattform aktiv sind, aber dennoch regelmäßig informiert werden sollen.

Im Fokus der neuen Plattform steht eine mehrsprachige und inklusive Kommunikation, die alle Mitarbeitenden mitnimmt – unabhängig von Sprache, Standort oder Funktion. Ziel war es, eine echte Brücke zwischen den Kulturen zu schlagen und den unterschiedlichen Bedürfnissen der vielfältigen Belegschaft gerecht zu werden.

Bereits in der Konzeptionsphase wurde auf Partizipation gesetzt. Ein interner Wettbewerb zur Namensfindung mit über 300 Einreichungen stärkte das Gefühl der Mitgestaltung. Auch das Rollout-Konzept setzte auf Nähe und Einbindung: Schulungen, persönliche Begleitung und gezielte Change-Kommunikation führten zu hoher Akzeptanz direkt zum Start.

Besondere Aufmerksamkeit galt dem Pflegepersonal – der größten Berufsgruppe im Unternehmen –, die durch ihre Tätigkeit „am Gast“ nur schwer erreichbar ist. Die mobile App-Nutzung war daher ein zentrales Element in der Umsetzung. Inhalte sind jederzeit und überall abrufbar – ein entscheidender Vorteil im Gesundheitssektor. Gleichzeitig nutzt Tertianum auch E-Mail-Newsletter, um Führungskräfte direkt und punktgenau zu erreichen.



The screenshot shows the Tertianum intranet homepage. The header features the 'LOOP Tertianum' logo, a 'Bearbeiten' button, and a search bar with the text 'Suchen in Loop...'. Below the header is a navigation menu with icons and labels for 'Willkommen', 'News', 'Bereiche', 'HR', 'Standorte', 'Kompass', 'Terti-Welt', and 'Management'. The main content area is divided into two columns. The left column features a large image of a person using a laptop displaying the 'snow servicenow' logo, with a news article below it titled 'Neue Berechtigungs- & Genehmigungslogik im SNOW Service Katalog'. The right column features a large image of a modern building with the text 'Aktuelles Corporate Service Center Dübendorf' overlaid. Below this is another image showing hands holding a coin.

Mehrsprachigkeit und Interkulturalität als Erfolgsfaktor

Ein echtes Alleinstellungsmerkmal von „Loop“ ist die mehrsprachige und kulturell diverse Gestaltung der Inhalte:

Zentrale Informationen werden stets in Deutsch, Französisch und Italienisch veröffentlicht.

Automatisierte Übersetzungsfunktionen ermöglichen zusätzlich ein besseres Verständnis für Mitarbeitende mit anderen Muttersprachen. Mitarbeitende können Inhalte in ihrer Sprache mitgestalten, ihre Geschichten teilen und so das Bewusstsein für die Vielfalt der 100 Betriebe stärken.

Mitarbeitende können Inhalte mitgestalten, ihre Geschichten teilen und so das Bewusstsein für die Vielfalt der 100 Betriebe stärken.

Visuelle und Video-Inhalte überbrücken sprachliche Barrieren und transportieren Emotionen.

Storytelling sensibilisiert für interkulturelle Themen – erfolgreiche Beispiele aus Teams zeigen, wie Kommunikation das Miteinander stärkt.

Interaktive Elemente wie Umfragen, Kommentarfunktionen oder Diskussionsforen fördern die Beteiligung unabhängig von Sprachkenntnissen.

Gamification (z. B. Quiz zum 1. Geburtstag oder virtuelle Ostereiersuche) bringt spielerische Elemente in den Alltag.

Ein Highlight ist die „Kompass“-Seite: Hier werden die Unternehmenswerte Respekt, Verantwortung und Leidenschaft in kurzen Videos von Mitarbeitenden selbst erklärt. Auch der Purpose, die Vision und Mission sind dort anschaulich dargestellt. Die Resonanz spricht für sich: Die ersten beiden Videos erreichten über 3.000 Aufrufe, 35 Kommentare und 130 Likes.

Von Loop ins Postfach – E-Mails, die wirklich gelesen werden

Neben der Nutzung der Plattform selbst setzt Tertianum gezielt auf das E-Mail-Produkt von Staffbase. Die Kommunikationsabteilung kann damit E-Mails personalisieren, visuell gestalten und an klar definierte Zielgruppen versenden. Diese Mails werden genutzt, um regelmäßig Führungskräfte zu informieren.

Ein besonders wirkungsvolles Beispiel ist der monatliche Management-Newsletter, der gezielt an rund 600 Führungskräfte gesendet wird. Der Newsletter besteht aus vier festen Rubriken: einem Editorial des CEO, aktuellen Kennzahlen zur Unternehmensentwicklung, Updates aus den Fachbereichen und einem Bereich für bevorstehende Termine oder Events. Über ein integriertes Archiv im Intranet können Führungskräfte jederzeit auf vergangene Ausgaben zugreifen. Inhalte werden häufig mit der Plattform „Loop“ verknüpft, etwa durch weiterführende Links oder ergänzende Anhänge. Automatisierte Verteilerlisten sorgen dafür, dass stets die richtigen Personen in der richtigen Sprache erreicht werden – ein großer Fortschritt im Vergleich zum früheren Versand per PDF-Anhang.

“ Die Führungskräftekommunikation mit dem Newsletter-Tool von Staffbase ist ein zentraler Baustein unserer internen Kommunikationsstrategie. Sie ermöglicht eine zielgerichtete, messbare und wirksame Ansprache aller Führungskräfte – unabhängig von Standort oder Endgerät.”

— Frank Nehlig, Leiter Kommunikation, Marketing und Gästegewinnung bei Tertianum

Ein quantifizierbarer Erfolg

„Loop“ hat die interne Kommunikation der Tertium Gruppe grundlegend verändert:

Bereits vier Wochen nach dem Launch waren 50 % der Mitarbeitenden aktiv.

Heute nutzen täglich 7.000 Mitarbeitende (88 % der Belegschaft, Tendenz kontinuierlich steigend) die Plattform.

73 % der Zugriffe erfolgen über mobile Endgeräte – ein klarer Beleg für die Relevanz bei Non-Desk-Worker-Gruppen.

Gamification-Elemente haben die Beteiligung zusätzlich gesteigert.

Interaktion über Standortgrenzen hinweg stärkt das Gemeinschaftsgefühl.

Segmentierte Inhalte sorgen für hohe Relevanz in den jeweiligen Regionen.

E-Mail-Newsletter sorgen für einen ergänzenden Kommunikationskanal mit hoher Reichweite.

The screenshot shows the Loop internal communication platform interface. At the top, there is a navigation bar with the Loop logo, a search bar containing the word "quiz", and several utility icons. Below the navigation bar, there is a main content area with a header "Artikel: Wir feiern unsere Alltagsheldinnen und ..." and two buttons: "Statistiken" and "Bearbeiten". The main content area features a news article titled "Wir feiern unsere Alltagsheldinnen und Alltagshelden! 👤 - Quiz läuft bis 30. März !" with a sub-headline "Wir erweitern den offiziellen «Tag der Hauswirtschaft» auf alle Berufsgruppen und würdigen die wertvolle Arbeit in den Bereichen Hauswirtschaft, Gastronomie, Technischer Dienst und Administration – inklusive der Fachbereiche des CSC. Wir nennen ihn «Tag der Alltagsheldinnen und Alltagshelden» und würdigen den täglichen Einsatz für unsere Gäste! 🎉". Below the text is an illustration of six diverse people in various work uniforms, including a chef, standing in a spotlight.



” Durch die Analytics-Funktion können wir genau sehen, wie viele Personen die E-Mails öffnen und welche Links am meisten geklickt werden. Dadurch konnten wir unser Newsletter-Layout optimieren und sicherstellen, dass die wichtigsten Inhalte auch wirklich gesehen werden.

— Eveline Pigeat-Stamm, Teamleiterin Kommunikation

Teams haben die Möglichkeit, eigene News-Seiten und Gruppen zu erstellen, um relevante Themen eigenständig zu vertiefen.

Führungskräfte nutzen die Plattform aktiv, um in den direkten Austausch zu gehen und Wertschätzung sichtbar zu machen – etwa am „Tag der Pflege“, als das Führungsteam alle 100 Betriebe besucht hatte und die Aktion über „Loop“ begleitete.

Fazit: Eine Plattform, die verbindet

Mit „Loop“ hat Tertianum ein Intranet und eine App geschaffen, die mehr sind als ein Informationskanal – es ist ein digitaler Treffpunkt, ein Ort des Austauschs und ein integrativer Raum für alle Mitarbeitenden. Die Plattform stärkt die Unternehmenskultur, bringt Menschen zusammen und schafft Nähe trotz räumlicher Distanz.



Besonders hervorzuheben ist der konsequente Fokus auf Mehrsprachigkeit und Reichweite: Inhalte in verschiedenen Sprachen, kulturelle Sensibilität und echte Partizipation haben die interne Kommunikation spürbar verbessert – in Reichweite, Relevanz und Resonanz. Die Mitarbeitenden identifizieren sich mit der Plattform, weil sie sie mitgestalten können und direkt davon profitieren.

Next Stop: 90 Prozent Nutzungsrate

Auch in Zukunft entwickelt Tertianum „Loop“ stetig weiter – stets orientiert am Feedback aus der Organisation. Geplant sind:

eine überarbeitete Startseite für besseren Einstieg,

eine durchdachte Onboarding Journey für neue Mitarbeitende,

der schrittweise Aufbau eines Community-Konzepts zur besseren Vernetzung,

sowie eine noch stärkere Verknüpfung von Intranet, App und E-Mail, um alle Kanäle optimal auszuspielen.

Das ambitionierte Ziel für die kommenden Monate: eine aktive Nutzungsrate von 90 Prozent – realistisch dank konsequenter Weiterentwicklung, engagierter Betreuung und klarer strategischer Ausrichtung.

“*Die visuelle Gestaltung und das Design sind großartig – es macht einfach Spaß, damit zu arbeiten. Sehr intuitiv – genauso wie die gesamte Staffbase-Plattform.*“

— Eveline Pigeat-Stamm, Teamleiterin Kommunikation

Führungsspitze überrascht mit Besuch am Tag der Pflege - Bilder des Tages

Am Tag der Pflege überraschten Führungskräfte von Tertianum mit einer Tour de Suisse, um persönlich Danke zu sagen. Eine Aktion, die viele Pflegenden überraschte und für strahlende Gesichter sorgte. Wie die Reaktionen auf diesen besonderen Besuch waren, erfahrt ihr in der Bildergalerie.



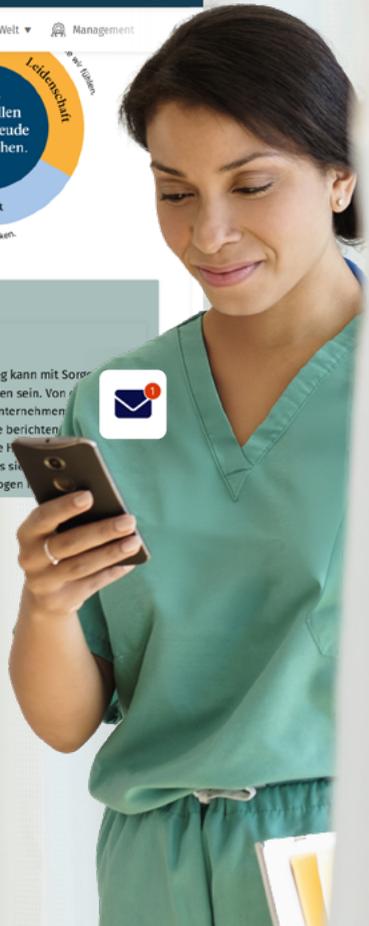
Unser Purpose und unsere Werte bilden zusammen die Grundlage für unsere Unternehmensidentität – und machen uns einzigartig.



Unser Unternehmensfilm



Ein Umzug in eine Alterswohnung kann mit Sorgen, Ängsten und Bedenken verbunden sein. Von diesem grossen Schritt handelt unser Unternehmen für Lebensfreude. Unsere Gäste berichten persönlich darüber und über die Herausforderungen, denen sie gegenüberstanden, als sie sich für eine Alterswohnung in Erwägung gezogen haben.



Mitarbeiter-E-Mails

neu gedacht – messbar,
personalisierbar und sicher.

Plane, gestalte, versende und analysiere E-Mails direkt in Staffbase Studio – alles in einem Tool. Dank intuitiven Editor und erweiterten Analysefunktionen weißt du genau, was bei deinen Mitarbeitenden ankommt – und was sie wirklich bewegt.



Stell dich dem **Elefanten** im Raum.

Jetzt Demo anfordern →

staffbase.com/de/mitarbeiter-email/

Staffbase bietet dir eine zentrale Lösung für Mitarbeiter-App, Newsletter und Intranet – entwickelt, um Reichweite und Wirkung deiner Kommunikation messbar zu steigern. Statt nur Klicks zu zählen, geht es um echte Ergebnisse.

Jetzt Demo anfordern – kostenlos & unverbindlich: staffbase.com/de/mitarbeiter-email