



 Staffbase

Das neue Intranet von Heraeus

Heraeus



Wie ein modernes Intranet 17.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Heraeus begeistert



ca. 17.000



Hanau,
Deutschland



ca. 100 Standorte
weltweit

Heraeus revolutioniert die interne Kommunikation mit einem modernen mobile-first Intranet und löst in die Jahre gekommene SharePoint-Lösung und die Mitarbeiterzeitung ab. Das Besondere

dabei: Es werden nicht nur Büro-, sondern erstmals auch Non-Desk-Worker zuverlässig und direkt miteinander vernetzt. Die Ergebnisse sind eine hohe Relevanz und Reichweite von über 10.000 aktiven Nutzern, Einsparungen bei der Abschaffung alter Kanäle, viel Lob und der interne "Audience Award" 2019 für das Projektteam.

Hohe Anforderungen an eine moderne Intranet Software

Die Heraeus Gruppe ist ein breit diversifiziertes und weltweit führendes Technologie- und Familienunternehmen mit mehr als 100 Standorten in über 40 Ländern. Das Unternehmen gehört zu den Top 10 Familienunternehmen in Deutschland und beschäftigt rund 17.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Heraeus bündelt heute vielfältige Geschäfte in den BusinessPlatforms Metals and Recycling, Healthcare, Semiconductor and Electronics sowie Industrials. Kunden profitieren von innovativen Technologien und Lösungen, basierend auf einer breit aufgestellten Materialexpertise und Technologieführerschaft.



René Weiß

*Head of Corporate Content
& Brand bei Heraeus*

Kommunikation in einer komplexen Geschäftsstruktur

Heraeus steht als Industriekonzern mit weltweiter Produktion vor ganz speziellen **Herausforderungen dieser Branche**. Durch das breite Portfolio des Konzerns und die vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus diversen Fachbereichen ist die Geschäftsstruktur bei Heraeus sehr komplex. Diese Komplexität stellt das Team in der Kommunikationsabteilung

vor eine große Aufgabe. Es müssen nicht nur verschiedene Sprachen bedient, sondern auch unterschiedliche Kulturen beachtet werden. Insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in der Produktion, Logistik oder im Labor arbeiten, sollten endlich genauso gut erreicht werden, wie diejenigen im Büro mit eigenem Computerarbeitsplatz. Die zentrale Frage für Heraeus lautete: **Wie erreicht man die gesamte Belegschaft mit relevantem und individualisiertem Content?**

Es war schnell klar, dass die Anforderungen an ein neues Intranet vielfältig sind und eine Lösung den folgenden Ansprüchen gerecht werden muss:



Reichweite: Es sollen ALLE Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht werden, vom Büro bis zur Produktion



Zentraler Anlaufpunkt: Die Belegschaft findet alle wichtigen Informationen gesammelt auf einer zentralen Plattform



Relevanz: Die Inhalte müssen so relevant für den Einzelnen sein, dass der- oder diejenige das Intranet regelmäßig verwenden will



Mitarbeiter vernetzen: Die neue Intranetplattform sollte nicht nur Top-Down-Kommunikation unterstützen, sondern über Ländergrenzen hinweg verbinden und peer-to-peer Interaktion anregen



Personalisierung: Aufgrund der vielen Rollen im Unternehmen bedarf es maßgeschneiderter Nutzeransichten, damit jedem die für sie oder ihn notwendigen Inhalte angezeigt werden.

Diesen Anforderungen wird Heraeus gerecht und zwar mit dem neuen Intranet Heraeus touch.



Deswegen entscheidet sich Heraeus für ein mobile-first Intranet

Heraeus touch: Ein mobile-first Intranet verbindet alle

Das neue Intranet basiert auf dem Software-Baukasten vom Mitarbeiter-App- und Intranetanbieter Staffbase. Mit der Plattform des Marktführers konnte ein neues und zeitgemäßes Intranet eingeführt werden, welches heute der tägliche Einstiegspunkt der Heraeus-Belegschaft an ihren Desktop-PCs ist. Der Schlüssel zum Erfolg: Das Intranet gibt es außerdem in Form einer mobilen App, welche sich alle Mitarbeitende auf ihren Smartphones installieren können.

„**Das Beste: Wir erreichen damit alle Kolleginnen und Kollegen! Wir haben eine Verteilung von ca. 50 Prozent Office-Mitarbeitern und 50 Prozent Non-Desk-Mitarbeitern, die keinen Zugang zu den Inhalten der Unternehmenskommunikation hatten. Diese haben jetzt zum ersten Mal von ihrem Unternehmen eine digitale Plattform in der Hand.**“

René Weiß,
Head of Corporate Content
& Brand bei Heraeus

Und das Ganze hat viele Vorteile. Ob Heraeus einen Artikel vom CEO teilt, der alle Menschen im Unternehmen über die aktuellen Geschäftszahlen und die Situation des Unternehmens informieren möchte oder es einen Störfall in einem der Werke gibt – *Heraeus touch* ist der perfekte Kanal für alle Botschaften der internen Kommunikation.

Ein Intranet, das Unternehmenskultur und Employee Experience verbessert

Der Begriff Social Intranet fällt oft, wenn es um junge Intranetprojekte geht. Auch für Heraeus war die soziale Komponente ein zentraler Anspruch an die neue Plattform. Mitarbeiter aus der ganzen Welt miteinander zu verbinden und einzubinden – dieser Vorsatz ist schnell gefasst, aber nicht leicht umzusetzen.

Doch wie leistet das Intranet seinen Beitrag zu einer **besseren Employee Experience**? René Weiß ist sich sicher, was den Erfolg begünstigt hat: „Wir sind zwar ein hochinnovatives Unternehmen, aber nutzen bisher eher konservative Kanäle für unsere Mitarbeiterkommunikation. Mit Heraeus touch hat sich das geändert. Wir haben in jedem Kanal und unter jedem Beitrag von Anfang an Kommentare zugelassen. Die Mitarbeitenden wurden ermutigt, zu kommentieren, Fragen zu stellen und zu diskutieren.“

Die hohen Interaktionsraten geben dem Projektteam von René Weiß Recht und zeigen, warum die Einführung des Staffbase-Intranets ein voller Erfolg war:

- Über 10.000 aktive Nutzer auf der Plattform
- mehr als 5.000 Kommentare und 40.000 Likes sowie
- 7,3 Millionen Aufrufe der Startseite im ersten halben Jahr

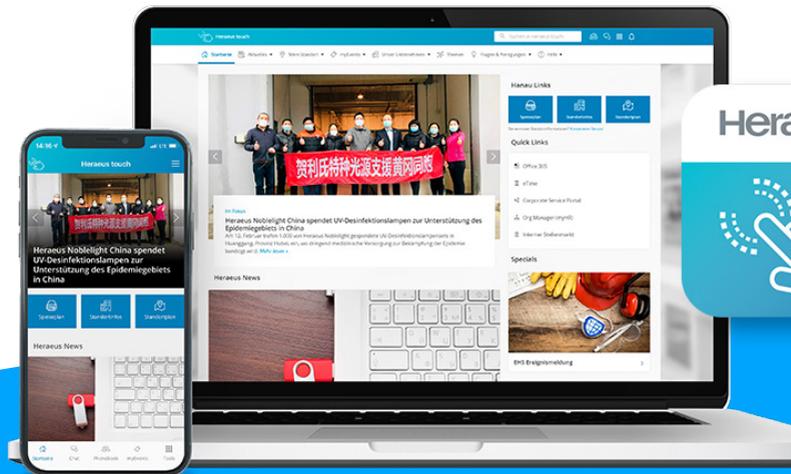
„Die digitale Kultur fördern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammenbringen – das war unseren Geschäftsführern besonders wichtig.“

René Weiß, Head of Corporate Content & Brand bei Heraeus

René Weiß weiß, was den Erfolg begünstigt hat: „Das liegt auch daran, dass besonders in der Pilotphase die sogenannten Digital Natives die ersten Schritte gemacht haben. Sie haben hilfreiches Feedback zu den Funktionen und gewünschten Features gegeben. Die neue soziale Interaktivität in unserem Intranet und in der Mitarbeiter-App ist etwas, das wirklich Kultur, den Austausch untereinander und die Transparenz fördert. Das funktioniert nicht nur über Kommentare, sondern auch über so etwas wie den **integrierten Chat**, die **Social Wall** und den **Marketplace**.“

Internationalität und viele Sprachen müssen kein Problem sein

Im internationalen Umfeld gibt es viele verschiedene **Chat-Anbieter** und **Messenger-Dienste**. Alle diese Plattformen haben den Nachteil, dass



**INKO
META**
AWARD FÜR ERFOLGREICHE
INTERNE KOMMUNIKATION

**INTRANET & DIGITAL
WORKSPACE 2020**

man sich privat vernetzen muss und sind daher im geschäftlichen Kontext nicht ideal. „Unsere Office-Mitarbeiter nutzen Skype for Business oder MS Teams, da funktioniert das super. Aber jeder Kollege, der nicht regelmäßig im Büro sitzt, ist wieder abgeschnitten von der Kommunikation. Für uns ist es ein enormer Vorteil, dass wir jetzt auch den Non-Desk-Worker einen sicheren Chat über die App anbieten können“, erklärt René Weiß.

„Zu Beginn des Projekts waren viele skeptisch. Brauchen wir den Chat überhaupt? Nutzen die Kollegen das? Mittlerweile fordern ganze Geschäftsbereiche für jede Abteilung

einen Chat, damit alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich verbinden können. Die Nachfrage danach ist massiv. Selbst ein Feature, bei dem wir unsicher waren, läuft hervorragend und schafft eine ganz neue Kommunikationskultur“, fasst René Weiß zusammen.

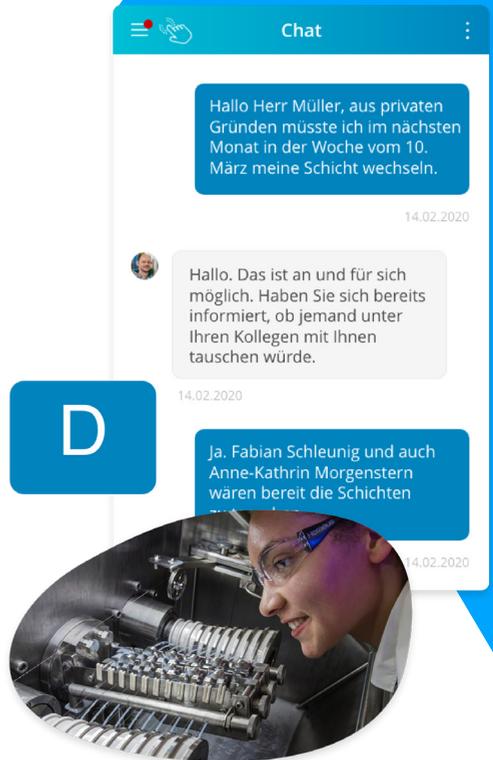
Ein weiteres essentielles Feature für Heraeus ist die **automatisierte Sprachübersetzung**. Von nun an ist es egal, ob ein Mitarbeiter aus China, Südamerika oder dem Hauptquartier in Hanau einen Kommentar verfasst – jede Kollegin und jeder Kollege auf der ganzen Welt kann diesen in seiner Sprache lesen und darauf reagieren. Eine Funktion, die für den global aufgestellten Konzern Gold wert ist.

The image shows a laptop displaying the Heraeus Touch intranet. The main content is a post titled "Knüpfen Sie neue Kontakte beim Mittagessen" (Connect new contacts at lunch). The post text says: "Sie haben Lust, einmal neue Kollegen bei Heraeus kennenzulernen? Dann melden Sie sich jetzt für den Heraeus touch Blind Lunch an." Below the text is a photo of a woman wearing a blindfold at a table in a dining area. A notification bubble from the Heraeus Touch app is overlaid on the right, stating: "Erika Sommer hat dich erwähnt @MartinWinter Lass uns anmelden! 🍌". In the bottom left corner, there is a circular progress indicator with a speech bubble icon, showing 112 likes (Gefällt mir) and 19 comments (Kommentare). A large blue number '3' is visible on the right side of the laptop screen.

Heraeus organisiert über das neue Intranet ein regelmäßiges „Blind Lunch“, bei dem man neue Kollegen und Kolleginnen näher kennen lernen kann – das kommt super an!

Schluss mit Informationsstau: Personalisierung für jeden spart Zeit und schafft Relevanz

Das [Staffbase-Intranet](#) und die dazugehörige App liefern genau die Inhalte, welche die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter brauchen, über den richtigen Kanal, zum richtigen Zeitpunkt und in einer ansprechenden Darstellung. Gute Personalisierung erreicht zwei Dinge: Sie schafft mehr Relevanz für die Nutzer und sie macht die Benutzung intuitiver. Ist einem Nutzer z. B. ein bestimmter Standort zugewiesen, findet er den Speiseplan für diesen Standort direkt in der App. Werks- und Gruppenarbeiter können in einem eigenen Kommunikationskanal direkt mit ihrem Team Schichtänderungen und andere Neuigkeiten besprechen. Wissensarbeiter im Büro sehen wiederum die für sie wichtigsten Tools. Und wenn es wichtige Informationen für eine bestimmte Zielgruppe gibt, können diese bequem [per Push-Nachricht](#) versendet werden. Besonders die Krisenkommunikation wurde durch dieses Mittel verbessert: Als im Jahr 2019 eine Weltkriegsbombe nahe dem Firmengelände entdeckt wurde, konnte trotz eines anstehenden Schichtwechsels ein Großteil der Belegschaft innerhalb der ersten 30 Minuten mit den wichtigsten Informationen versorgt werden.

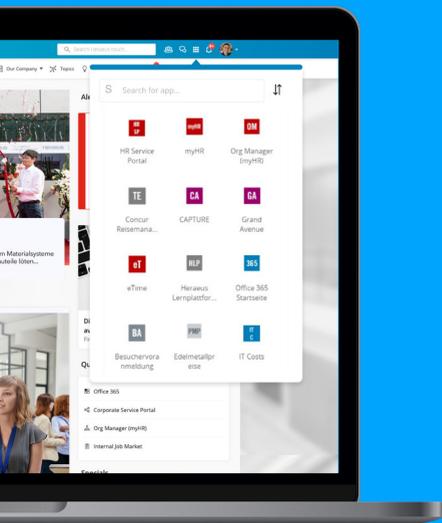


Damit die Personalisierung funktioniert, werden vorab Nutzergruppen definiert. Jede Nutzergruppe erhält bestimmte Zugangsrechte zu benötigten Tools, Seiten und Kommunikationskanälen. Dadurch ist eine einfache, **automatisierte Personalisierung** möglich und die einzelnen Nutzer müssen keine Zeit investieren, sich die Inhalte zusammenzusuchen.

Über ein sogenanntes **Launchpad** können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt zu ihren wichtigsten Anwendungen springen. Das kann z. B. das HR-Portal, Sicherheitsprotokolle oder Office 365 sein. Es kann außerdem festgelegt werden, ob die Anwendungen nur auf der Desktop-, der mobilen, oder beiden Versionen angezeigt werden sollen. Staffbase bietet hier eine Vielzahl von Integrationen an. Damit ist die App der zentrale Einstiegspunkt zu den Tools, welche die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Heraeus in ihrem Arbeitsalltag nutzen. Fun Fact: Das Launchpad lernt sogar, welche Programme ein Mitarbeiter am häufigsten nutzt und passt entsprechend die Reihenfolge der Anzeige an.

„Unsere Kolleginnen und Kollegen müssen alle Informationen, alle Plattformen, alle Prozesse sowie alle News schnell erreichen können. Und das ist jetzt möglich mit dem neuen Staffbase Intranet! Besonders mit dem Launchpad werden Anwendungen deutlich attraktiver. Unser wichtigster Aspekt: Das erste was der Mitarbeiter zum Start seines Tages sieht, muss Heraeus touch sein.“

René Weiß,
Head of Corporate Content
& Brand bei Heraeus



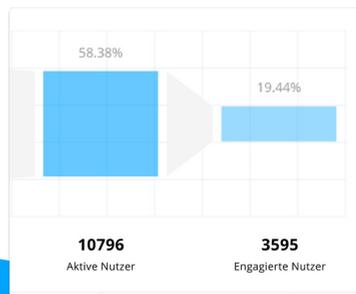
Mitarbeiterzeitung und veraltetes Intranet haben ausgedient

Die traditionellen Kanäle der internen Kommunikation haben nicht mehr den Erwartungen entsprochen. Die **Mitarbeiterzeitung**, die in drei Sprachen alle zwei Monate erschien, wurde mit Einführung der neuen Plattform abgeschafft. Die Mitarbeiterzeitschrift erreichte zwar (teilweise) auch die Belegschaft ohne Büroarbeitsplatz, aber die **Inhalte waren formatbedingt statisch und nicht tagesaktuell**.

Eine aktuelle Studie im **Trendmonitor Interne Kommunikation** zeigt, dass René Weiß mit seiner Einschätzung nicht alleine ist: 65,5 Prozent glauben, die neue Rolle der Mitarbeiterkommunikation liegt darin, die Menschen im Unternehmen zu aktiver Kommunikation zu befähigen. René Weiß erklärt **die neue Rolle der internen Kommunikation**:

„Die Erwartungshaltung eines Mitarbeiters im Jahr 2022 ist nicht, dass er sich dreimal im Jahr eine Broschüre mitnehmen kann, die er dann durchblättert und am Ende zwei von 30 Artikeln wirklich liest, sondern, dass er die Inhalte bekommt, die

„Wir müssen weg von einer internen Kommunikation, die etwas retuschiert. Ein Text muss nicht perfekt geschrieben sein, um relevant zu sein. Viel eher sehen wir uns in der Rolle des Enablers, der den Standorten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die nötigen Werkzeuge in die Hand gibt, um selbst effektiv und relevant zu kommunizieren. Wir schreiben weiterhin globale Inhalte, aber der Community-Management-Aspekt wird immer wichtiger. Und das Ergebnis, das wir in Sachen Reichweite und Engagement erreichen, zeigt, dass es in Zukunft genau in diese Richtung weitergehen muss.“



22336 **2366**
 ● Gefällt mir ● Kommentare

in diesem Moment für ihn aktuell sind und er selbst entscheiden kann, ob diese relevant sind oder nicht.“

Tschüss SharePoint – Hallo Staffbase-Intranet

Heraeus hatte vor dem Relaunch ein umfassendes Sharepoint-Intranet mit mehreren Tausend Seiten und mit vielen Tausend Dokumenten. Diese unübersichtliche Datenflut wurde mit Hilfe des neuen Staffbase-Intranets auf unter 100 Seiten bereinigt. René Weiß berichtet: „Wir reduzierten die Inhalte massiv. Dieser Prozess hat uns ein halbes Jahr gekostet. Und mit den **Widgets von Staffbase** können wir gewährleisten, dass die Nutzer genau diese 100 Seiten einfach nutzen können und dass sie die Inhalte super finden.“

Die vereinfachte Usability ist ein großer Pluspunkt des neuen Intranets

Bea Moosdorf • 2nd
Customer Experience at Heraeus Digital Hub
3mo • Edited • 🌐

Wohoo!!! Last night we won with the employee app Heraeus touch the **#Heraeus Award!** What a great achievement for the whole team 🥳

Sebastian Hoff Katharina Reichel Jens Palcei Gisela Mainberger Philip Hartmann David Leister Jan Schumacher Stefanie Zahn Katharina Fahrenbruch Andrea Schlepper Sandra Englert Le Linh Nguyen



👍 🗨️ 🌐 112 • 17 Comments

von Heraeus. Das betrifft in erster Linie die Endnutzer, die schnell und einfach zwischen einzelnen Inhalten navigieren können, aber genauso die Redakteurinnen und Redakteure aus der internen Kommunikation und an den jeweiligen Standorten, die ebenfalls von der Nutzerfreundlichkeit begeistert sind. Sie können nun mit wenigen Klicks attraktive Beiträge erstellen.

Mit den **Dynamic Pages** können ganz einfach hochperformante Seiten mit einem individuellen Layout erstellt werden. Dabei ermöglicht das Staffbase-Intranet das Anlegen komplexer Seiten- und Gruppenstrukturen sowie ein fortgeschrittenes Rechtemanagement. Redakteure profitieren besonders von dem funktionalen Baukastensystem und den integrierten Design-Elementen, mit denen sie nutzerfreundliche Inhalte erstellen können, die perfekt am Desktop und in der mobilen Ansicht dargestellt werden.

Der Return of Invest von *Heraeus touch*

Der Return of Invest eines Kommunikationskanals, der in Echtzeit alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit erreichen kann, ist schwer zu beziffern. Allein durch die Einstellung der Mitarbeiterzeitung konnte ein jährlicher Betrag von 125.000 € eingespart werden. Hinzu

Das Projekt gewann den Heraeus Award 2019

kommt die nicht unbeträchtliche Summe für die Gebühr des alten SharePoint-Intranet, die nun wegfällt.

Was Heraeus seit Projektbeginn mit dem neuen Intranet erreichen konnte? Heraeus touch konnte allen vorab definierten Anforderungen gerecht werden. Viel mehr noch, es konnte ein Schritt in eine neue und offene Kommunikationskultur gemacht werden. Die Menschen im Unternehmen sind das größte Kapital eines Unternehmens und darum ist es richtig in eine Employer Experience zu investieren, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begeistert und ihnen zeigt, dass sie wertgeschätzt werden.

„*Das Feedback zu unserer App und unserem neuen Intranet ist fantastisch. Als wir die Pilotphase starten wollten, waren schon drei Tage vor offiziellem Start über 1.000 Nutzer registriert. Das war Wahnsinn. Mit so einer Resonanz hatten wir nicht gerechnet!*“

René Weiß, Head of Corporate Content & Brand bei Heraeus

Die Resonanz auf Heraeus touch war sogar so positiv, dass das Projekt einen internen Heraeus Award erhalten hat. Ein Moment, an den sich das gesamte Projektteam gerne zurückerinnert.

 Staffbase
campus

Dürfen wir vorstellen? Der Staffbase Campus – unsere neue On-Demand-Lernplattform für Kommunikationsfans

ZUM ERSTEN KURS

<https://campus.staffbase.com/page/de>



Willst du wissen, wie die Staffbase Plattform konkret aussieht und was sie kostet?

Dann buche dir jetzt einen kostenlosen Kennenlerntermin. Wir schauen gemeinsam ganz unverbindlich, wie du deine Kommunikationsziele in Zukunft erreichst. **Demo vereinbaren**

 Staffbase