



Abb. 1: Informationen einfach und schnell vor Arbeitsbeginn checken.

Rundum informiert in den Tag

Wie eine Smartphone-App den täglichen Austausch zwischen Betriebsleitung und rund 300 Busfahrern revolutioniert – und gleichzeitig den Kundenservice verbessert

Stefan Menzel, Marcus Aue; Solingen

Rund 25 Mio Fahrgäste befördern die knapp 300 Busfahrer im Auftrag des Verkehrsbetriebs der Stadtwerke Solingen GmbH (SWS) jedes Jahr an ihre Zieldestinationen: 508 Haltestellen befinden sich im Einsatzgebiet, in dem mehr als 100 Fahrzeuge des nordrhein-westfälischen Unternehmens unterwegs sind. In den Dienst startet das Fahrpersonal jeden Tag umfassend vorbereitet und mit motivierenden Impulsen – denn es hat auf Wunsch alle relevanten Informationen jederzeit griffbereit zur Hand. Dank eines kleinen elektronischen Assistenten.

Information ist Pflicht

Ein stets aktueller Stand ist für einen reibungslosen Ablauf aller Prozesse not-

wendig – und für Mobilitätsunternehmen naturgemäß stets eine große Herausforderung. So auch für die vor fast 110 Jahren gegründeten SWS. Änderungen auf der Straße ergeben sich oft von einem Moment auf den anderen und können den Fahrbetrieb in Teilen oder sogar in Gänze empfindlich beeinflussen. Vor allem mit Streckenumleitungen, beispielsweise aufgrund von Wasserrohrbrüchen oder Unfällen, haben die SWS mehrfach wöchentlich zu tun. In Pandemiezeiten wirken zusätzlich regelmäßige Updates zu Beschlüssen im Rahmen der Corona-Schutzverordnung auf den Arbeitsalltag der Busfahrer ein: Sämtliche Vorgaben müssen umgesetzt, deren Einhaltung muss sichergestellt werden. Wie alle Verkehrsunternehmen hat auch der Solinger Verkehrsbetrieb eine Informationspflicht. Dieser will er nicht nur so umfas-

send wie möglich nachkommen, sondern auch möglichst schnell. Denn der Betrieb steht nie still.

Früher: Stationäres Informationssystem

Wie lässt sich die Zielvorgabe erreichen, jeden Mitarbeiter zur selben Zeit sowie ortsungebunden mit aktuellen Neuigkeiten zu versorgen – insbesondere vor dem Hintergrund weiterer betrieblicher, technischer und gesellschaftlicher Herausforderungen, wie höhere Kundenzentrierung, fortschreitende Digitalisierung und demografischer Wandel? Mit dieser Frage haben sich die SWS eingehend befasst. Bedingt durch Struktur und betriebliche Organisation waren Verzögerungen im Kommunikationssystem in der Vergangenheit unaus-



Zum Autor

Stefan Menzel ist seit 2012 Prokurist, Betriebsleiter sowie Leiter Fahrbetrieb des Verkehrsbetriebes der Stadtwerke Solingen (SWS). Seine Arbeitsschwerpunkte umfassen den demografischen Wandel im Verkehrsunternehmen, Mitarbeiterführung und Digitalisierung.



Zum Autor

Marcus Aue ist Diplom-Kaufmann (FH) und seit 2009 Inhaber und Geschäftsführer der 12-05 Solutions GmbH & Co. KG in Solingen. Zu seinen fachlichen Schwerpunkten zählen insbesondere digitale Kommunikationslösungen, Service-Marketing und Mobilität.

weichlich. Fahrer arbeiten je nach Bedarf in unterschiedlichen Schichten und auf unterschiedlichen Strecken, befinden sich auch heute kaum jemals zeitgleich am selben Ort. Einen solchen hatten sie in der Regel bisher allerdings aufsuchen müssen, um sich über aktuelle Entwicklungen rund um ihren Arbeitsplatz zu informieren: Mitteilungen an die Belegschaft wurden lange traditionell an einem schwarzen Brett, später stattdessen auf großen Monitoren in einem Inforum der Unternehmenszentrale veröffentlicht sowie je nach Anlass zusätzlich persönlich an die Adressaten ausgegeben.

Hoher Aufwand, kaum Transparenz

Die systembedingten Schwachstellen einer solchen Vorgehensweise sind offen-

sichtlich. Für alle Beteiligten bedeutet das Hantieren mit gedruckten Aushängen in Papierform hohen Aufwand: Zum einen braucht es Personal, um neben der Veröffentlichung neuer Auskünfte zuverlässig zu prüfen, welche der vorhandenen bereits veraltet sind und demnach entfernt werden müssen. Zum anderen muss jeder einzelne Fahrer die Nachrichtenstellen vor Dienstbeginn aktiv aufsuchen, um sich auf den aktuellen Stand zu bringen. Je nach Masse an vorhandenen Mitteilungen sind die neuesten unter ihnen im Zweifel nicht auf den ersten Blick zu erkennen, erfordern eine gewisse Orientierungszeit. Die Umstellung der Mitarbeiterinformation über elektronische Flat-Screens – der erste Medienbruch in diesem Kontext – brachte den SWS Vorteile mit Blick auf die Aktualität und auf das schnellere Auffinden der aktuellen

Meldungen. Jedoch: Der logistische Aufwand für die Mitarbeiter, sich regelmäßig zum Standort zu begeben, blieb. Zudem waren sie darauf angewiesen, sich so lange vor den Monitoren aufzuhalten, bis sie sämtliche nacheinander angezeigten News erfasst hatten und so auf ihren Arbeitstag vorbereitet waren. Eine Rückmeldung etwa an die Leitstelle, dass dies erfolgt war, gab es nicht. Und auch Mitteilungen via Funkspruch boten keine verlässliche Sicherheit, die betreffenden Personen unmittelbar zu erreichen, denn das setzte im entsprechenden Moment die Anwesenheit im Fahrzeug voraus.

Das Ziel: Digitale Informationen in Echtzeit

Die zielgerichtete Optimierung dieses Systems dauerte mehr als zwei Jahre und war geprägt von vielen Learnings. Der verbindliche Anspruch war geblieben: Das Fahrpersonal sollte sämtliche zur Gewährleistung eines reibungslosen Schichtbetriebs notwendigen Informationen in Echtzeit erhalten. Ortsunabhängig. Mittels einer maximal unkomplizierten, leicht implementier- und bequem bedienbaren Lösung. Dazu brauchte es eine Digitalisierung des Kommunikationssystems von Grund auf. Gerade die Gruppe der Fahrer besitzt eine vielschichtige Rolle im Unternehmen: Als Schnittstelle zwischen Zentrale und Fahrgast sind diese bei Weitem nicht nur Transportdienstleister, sondern darüber hinaus Markenbotschafter, Fahrzeugzustandsinformationsgeber, Großraumlenktechniker mit EDV-Erfahrung sowie Ansprechpartner für die Fahrgäste in sämtlichen Angelegenheiten rund um Dienstleistung, Strecke und Fahrplan. Vor diesem Hintergrund ist es einmal mehr ausschlaggebend, sie stets

Foto: Christian Beier

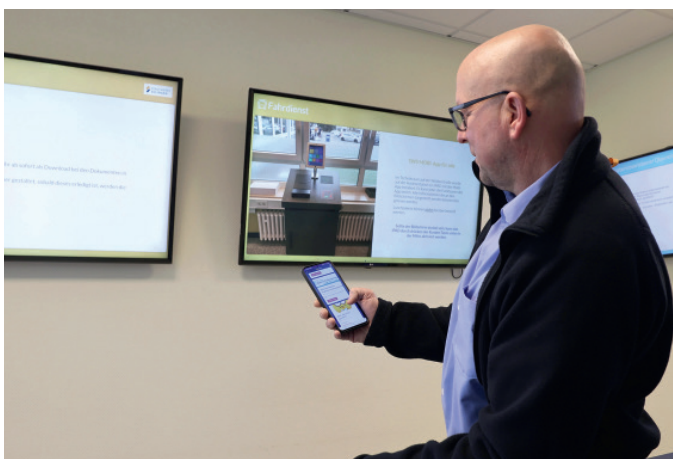


Abb. 2: Digitale Transformation, Schritt 1: Das schwarze Brett wurde durch Bildschirme abgelöst.

Foto: Christian Beier

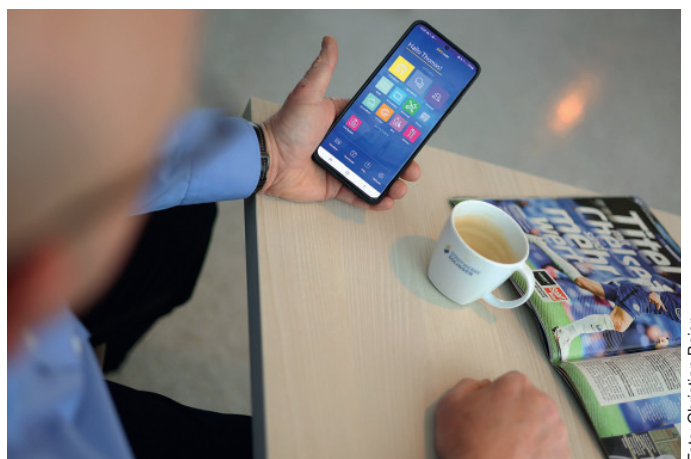


Abb. 3: Digitale Transformation, Schritt 2: Die nutzerorientierte Lösung ist einfach und bequem.

aktuell, umfassend und mit dem geringstmöglichen Aufwand zu informieren.

Plattformtechnologie und Individualisierbarkeit

Die Unterstützung bei der Konzeption sowie die komplette technische Umsetzung übernahm im März 2020 die Solinger Digital- und Kommunikationsagentur 12-05 Solutions, die bereits einige Projekte im Rahmen der externen Kommunikation der SWS erfolgreich begleitet hatte. Der Dienstleister ist auf zukunftsweisende Kommunikationskonzepte in der Mobilitätsbranche spezialisiert und entwickelte unter anderem digitale Lösungen für Volvo, Toyota und Jaguar Land Rover Deutschland. Dabei geht er, im Gegensatz zu anderen Anbietern, nicht prozess- und systemorientiert vor, sondern nutzer- und bedarfsorientiert. Für die SWS adaptierten und programmierten die Digitalexperten innerhalb kürzester Zeit eine Smartphone-Applikation. Die Initiative zu diesem Projekt ging von den SWS aus. Bereits seit drei Jahren hatte man sich mit der Digitalisierung des Fahrpersonals befasst und den Anbietermarkt sorgfältig ausgedundschaftet. Die ersten Gespräche mit 12-05 Solutions begann das Verkehrsunternehmen im Januar 2020. Das Konzept war sechs Wochen später bereits mit allen Querschnittsabteilungen der SWS abgestimmt. Ein großer Vorteil: Die zugrundeliegende, selbst entwickelte Plattformtechnologie ist in der Praxis bereits erprobt und innerhalb kürzester Zeit anpassbar, sowohl für Apps und Tablets als auch für stationäre Arbeitsplätze. Das Kernsystem basiert auf Lizenzvergabe und wird gemäß Wünschen und Anforderungen im Rahmen von agilen Prozessen auf die Betriebsabläufe maßgeschneidert, individuelle Lösungen inklusive.



Abb. 4: Stets aktuell informiert auf fest installierten Bildschirmen oder in der App.

Einer der größten Vorteile dieses modularen Baukasten-Systems liegt in der schnellen Integration: Die digitale Kommunikation kann mit äußerst kurzer Vorlaufzeit starten.

Schnelle Implementierung, hohe Nutzerquote

Bei den SWS dauerte es nur sechs Monate vom Auftakt bis zur flächendeckenden Nutzung im Unternehmen. Nachdem für die Content-Pflege Redakteure aus den unterschiedlichen Geschäftsabteilungen benannt und geschult worden waren, ging die „SWS mobi“-App im Juli 2020 schon mit 20 Fahrern in die Testphase. Der Roll-out erfolgte zwei Monate später, bereits flankiert von zwei Funktionserweiterungen. Bis Dezember 2020 lag die Nutzerquote unter allen Fahrern bei gut 95 Prozent. Diese außerordentlich

hohe Akzeptanz markiert einen durchschlagenden Erfolg, der ganz entscheidend auf der Herangehensweise basiert. Denn statt die Belegschaft im Top-Down-Verfahren vor vollendete Tatsachen zu stellen und ihnen Änderungen im Betriebsablauf von oben herab aufzuerlegen, wurden sie maßgeblich in den Entwicklungsprozess einbezogen und unter anderem systematisch zu ihren Ansprüchen und Vorlieben mit Blick auf ein effizientes Informationssystem befragt. Die Passgenauigkeit von Letztgenanntem ist sowohl für die Arbeitsmotivation als auch die Arbeitsqualität von größter Bedeutsamkeit. Das sogenannte Bottom-Up-Prinzip, die Integration konstruktiven Inputs aus der Belegschaft, die ja direkt von den anstehenden Änderungen betroffen ist, stellte sicher, dass beide Punkte berücksichtigt wurden. Diese Entwicklung nah an den Mitarbeitern

ANZEIGE

Guten Morgen, Mika!

Bequem. Digital. Effizient.

AKTUELLE INFOS „TO GO“ FÜR IHR PERSONAL.

Kommunizieren Sie schnell und einfach mit Ihrem Personal. Das modulare System der ÖPNV-App bietet Ihnen individuelle Lösungen für die digitale Transformation Ihrer internen Betriebskommunikation.

Hier mehr erfahren!

<https://12-05.de/opnnavp>

Sprechen Sie mit uns.

12-05
Digitale Kommunikations-Lösungen

Grafik: 12-05 Solutions

Autorenbeleg Marcus Aue, nur für persönliche Nutzung. DVW Media 2021

Foto: Christian Beier



Abb. 5: Vor der Umsetzung jeder Weiterentwicklung werden die Nutzerwünsche geklärt.

gehört zur „Signatur“ von 12-05 Solutions ebenso wie zum Anspruch der SWS.

Info-Medium der Wahl: Das eigene Smartphone

Interviews mit den Fahrern hatten unter anderem ergeben, dass diese mit Blick auf ein digitales Informationsmedium keine zusätzliche Firmen-Hardware wie etwa ein iPad wünschten. Begründung: Die Handhabung eines zusätzlichen, noch dazu in der Bedienung vielfach fremden Gerätes, das immer mit sich getragen werden müsste, würde in der Praxis einen spürbaren Extra-Aufwand sowie eine erhöhte Verantwortung für das Dienstgerät darstellen. Als deutlich alltagstauglicher und nutzwertiger beurteilten die Befragten demgegenüber das private Smartphone: Ihr eigenes Mobilgerät haben Mitarbeiter stets dabei, schützen es aus intrinsischem Antrieb heraus vor Schäden und Diebstahl, pflegen es gut, sind mit dessen Bedienung sowie mit dem Umgang mit unterschiedlichen Applikationen vertraut

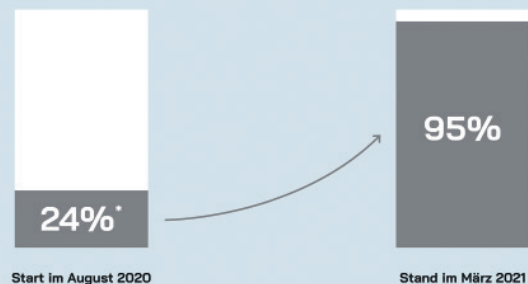
– und entscheiden selbst, ob, wann und in welchem Umfang sie das Informationsangebot des Arbeitgebers nutzen. Denn dieses basiert auf Freiwilligkeit. Allen, die das Angebot nicht in Anspruch nehmen möchten, stehen weiterhin die News-Flat-Screens in der Unternehmenszentrale zur Verfügung, auf die sich die App-News ebenfalls ausspielen lassen. Das stellt sicher, dass die unternehmensinternen Informationen auch weiterhin alle erreichen. Für den Arbeitgeber birgt die Entscheidung, Informationen über eine App auf die Privatgeräte der Mitarbeiter zu spielen, ebenfalls zahlreiche Vorteile. Unter anderem entfallen hohe Investitions-, Wartungs- und Versicherungskosten, außerdem Haftungsfragen seitens der Mitarbeiter. Die Kontrolle über den Informationskanal bleibt trotzdem erhalten, die Effizienz steigt deutlich. Flexibilität ist ebenfalls gegeben: Sollten sich technische Präferenzen oder Gegebenheiten zu einem späteren Zeitpunkt ändern, ist die App-Lösung auch als PC- oder Tablet-Anwendung nutzbar.

Foto: Christian Beier



Abb. 7: Vor oder nach dem Dienst oder auch zwischendurch die App nutzen.

FREIWILLIG MACHT NEUGIERIG: Stetig steigende App-Nutzung seit Start



*Prozent der Belegschaft haben die App installiert

Grafik: 12-05 Solutions

Abb. 6: Innerhalb von sechs Monaten nutzte nahezu die gesamte Belegschaft die App.

Mitarbeiterzustimmung nur bei garantierter Datensicherheit

Ein wesentlicher und zugleich zwingender Erfolgsfaktor für die Annahme der Kommunikationslösung ist ein umfassender Datenschutz. Aus diesem Grund stellten die SWS die frühe Einbindung ihres Datenschutzbeauftragten sicher. Dieser hatte gleich zu Beginn Bedenken seitens der potenziellen App-Nutzer zerstreut, tatsächlich das eigene Smartphone zu nutzen. Im Zentrum stand die Sorge der Mitarbeiter um auf den Geräten befindliche private Daten. Weil der Datenschutz-Experte umgehend in den Dialog eingebunden wurde, hatte er die Möglichkeit, zielgerichtete Lösungen auszuarbeiten, um die Nutzung des Privathandys unter dem Gesichtspunkt aller Vorgaben aus der Datenschutzgrundverordnung sicher zu machen. So konnte sich ein möglicher Glaubenssatz à la „Privates Handy? Geht gar nicht!“ gar nicht erst festigen. Der Schwerpunkt lag direkt auf der Lösung – nämlich, wie das Abrufen betrieblicher Informationen und der firmeninterne Austausch über das eigene Smartphone sicher möglich werden kann. Dies funktioniert unter anderem deshalb, weil die Nutzerverwaltung ausschließlich über die Personalverantwortlichen der SWS stattfindet. Die Agentur als Dienstleister bleibt in diesem Bereich außen vor.

Leichter Nutzereinstieg mithilfe eines Transformationsmodells

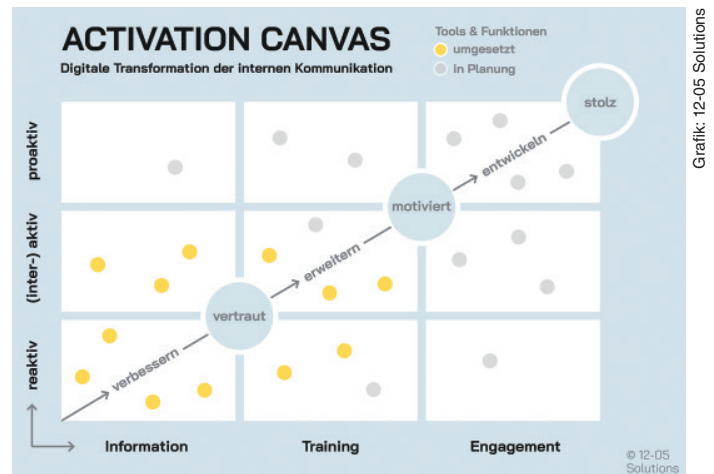
Die graduelle, stets an den bestehenden Anforderungen und Kapazitäten ausgerichtete Einführung der App bereitet den Boden für maximalen Erfolg in der digitalen Transformation in der internen Kommuni-

kation. Aufbauend auf einer agilen Methode und Zuhilfenahme eines Canvas-Modells werden die gewünschten Funktionen und inhaltlichen Anforderungen nach Schwerpunkt und Wirkung priorisiert. Der Vorteil: Der Nutzer wird nicht von Beginn an mit vielen Möglichkeiten überfrachtet. Öffnen statt versperren unterstützt das Transformationsmodell und umgeht so die häufig negativen Erfahrungen bei neuen Digitalisierungsmaßnahmen. Ein schmaler Start mit möglichst wenigen, aber umso überschaubaren Funktionen verhindert, dass sich die Nutzer von zu viel Input überfrachtet fühlen, sich darin verlieren und die App womöglich in der Konsequenz meiden. Phase 1 prägt daher ein reiner Informationsfluss: In Erwartung von regelmäßigem, relevanten Content wird die App zunächst passiv genutzt. Die Leichtigkeit dieser Phase erzeugt einen Zustand permanenter Zufriedenheit, denn der Mitarbeiter fühlt sich immer auf dem neuesten Stand. Phase 2 markiert den Übergang zum Trainings-Level: Mithilfe der App vertieft der Nutzer sein Wissen und arbeitet mit weiterführenden Informationen, zu denen er sich Zugang verschafft. Phase 3 schließt als Engagement-Level Interaktionen mit der App ein. In diesem Stadium dient die Anwendung auch dazu, mit anderen zu kommunizieren, Vorschläge in Gruppen einzubringen oder Aktionen wie etwa eine Terminbuchung in Gang zu setzen.

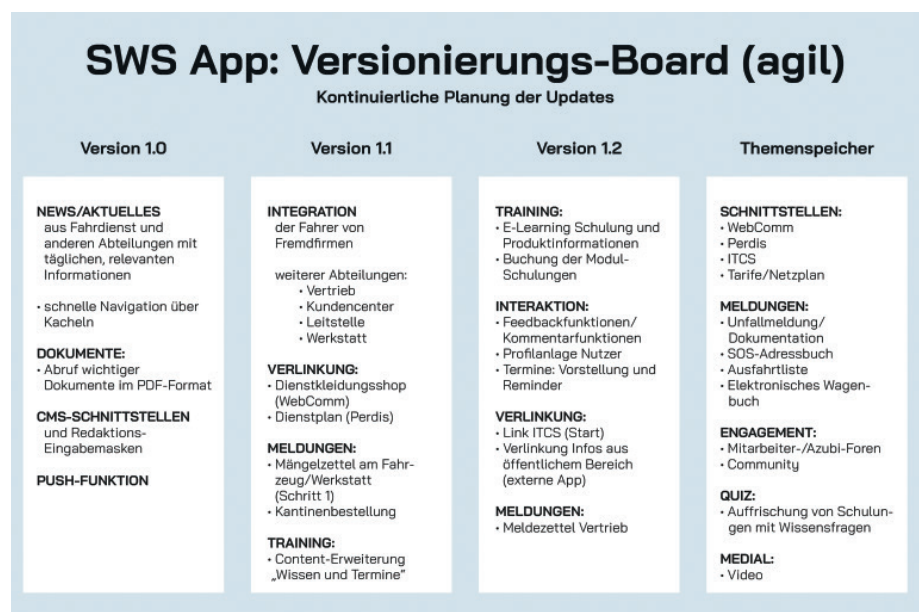
Intuitive Bedienung bei niedriger Hemmschwelle

Dass sich bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt nach der Implementierung neun von zehn Fahrern – rund 200 von ihnen sind direkt bei den SWS, weitere 100 bei Partnerfirmen angestellt – für die App entschieden haben, ist angesichts des behutsamen, stets nutzerorientierten Einführungsprozesses sowie auch der zahlreichen Benefits nachvollziehbar. Und gerade deshalb ein Garant für den langfristigen Erfolg. Die „SWS mobi“-App liefert, bildlich gesprochen, Informationen direkt aus der Hosentasche. Wann und wo immer sich ein Fahrer über Neuigkeiten am Arbeitsplatz informieren will, reicht ein Blick auf sein Smartphone. Es zeigt aktuelle Informationen zuverlässig an, mitunter sogar via Push-Nachricht – ob beim Morgenkaffee, in der Mittagspause oder beim Fahrzeugwechsel. Zusätzliche Wege zu zentralen Stellen entfallen, und eine „Gelesen“-Funktion zeigt dem Sender der News – der zuständigen Person aus der jeweiligen Abteilung – an, dass die Nachricht angesehen

Abb. 8: Die Einführung neuer Funktionen erfolgt mithilfe strategischer Methodik.



Grafik: 12-05 Solutions



Grafik: 12-05 Solutions

Abb. 9: Weiterentwicklungen werden im Takt der Belegschaft eingeführt.

wurde. Die Hemmschwelle des Zugangs ist extrem niedrig dank der Vertrautheit mit dem eigenen Mobilgerät und der intuitiven App-Bedienung, für die es weder Schulung

noch Handbuch bedarf. Der leichte Einstieg erfolgt über verschiedene Kacheln, welche im Rahmen eines modularen Systems unterschiedliche Unternehmensbereiche dar-

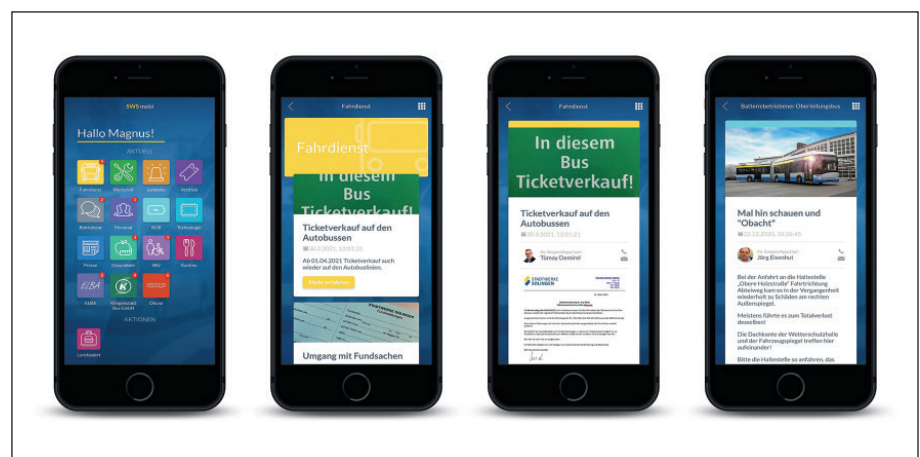


Foto: 12-05 Solutions

Abb. 10: Schnelle Navigation zu allen Abteilungen innerhalb des Unternehmens.

Grafik: 12-05 Solutions

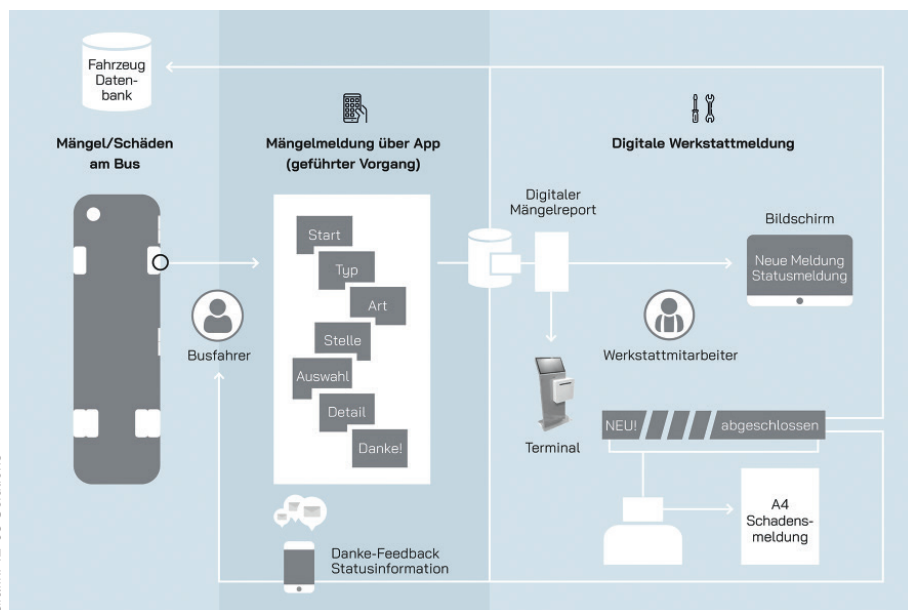


Abb. 11: Nutzerorientiertes Vorgehen erhöht die Akzeptanz bei komplexen Prozessen (wie hier bei Mängelzettel-Prozess zwischen Fahrpersonal und Werkstatt).

Foto: 12-05 Solutions



Abb. 12: Inhalte werden einfach und schnell in die App eingestellt oder gepflegt.

stellen, etwa Fahrdienst, Leitstelle, Werkstatt und Kundencenter. Mit nur drei Klicks landet der Nutzer bei seinen News, deren Auswahl er je nach Arbeitsschwerpunkten personalisieren kann. Dies wiederum erzeugt zusammen mit der angenehmen Optik im schlanken, nicht überfrachteten Design hohe Nutzerzufriedenheit, auf welche die App im Übrigen ausgerichtet ist.

Digitale Lösung erweitert Interaktionsspielraum

Die „SWS mobi“-App hebt die interne Kommunikation auf ein neues, zukunfts-

fähiges Fundament – und beschleunigt gleichzeitig den Digitalisierungsprozess im Unternehmen. Der Stellenwert von Apps und weiteren mobilen Anwendungen steigt, die Generierung von Mehrwert sowohl für Mitarbeiter als auch für Kunden wird zunehmend wettbewerbsentscheidend. Die digitale Lösung vereint die Nutzungsmöglichkeit verschiedener Module auf einer Plattform. Die Funktionalitäten baut der Dienstleister in enger Rücksprache mit den SWS nach und nach weiter auf. Auf Basis der Informationsebene – die App hält ihre Nutzer bequemer und einfacher als bisher

auf dem Laufenden – wächst zunächst das Vertrauen. Nach dieser ersten Phase rollt der Dienstleister schrittweise weitere Funktionen aus, den Fokus immer auf Nutzwert und Relevanz im Arbeitsalltag und dessen Vereinfachung gerichtet. So können die App-Nutzer, die über ihre Personalnummer konkret zugeordnet werden, perspektivisch über offene Schnittstellen beispielsweise Werkstatt-Mängelzettel und Meldezettel für Kundencenter und Kantine ausfüllen sowie Termine vereinbaren, etwa für Schulungen oder Kurse im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Darüber hinaus ermöglicht die App, Dienstkleidung zu bestellen, wichtige Dokumente abzurufen, Dienstpläne und Fahrzeugdaten einzusehen sowie an Kompetenztrainings und Quiz teilzunehmen. Gerade Letzteres schafft on top einen erweiterten, dabei spielerischen Zugang zum e-Learning.

Kommunikation ist keine Einbahnstraße

Das neue System wird bereits nach wenigen Monaten von der Belegschaft gelebt. Gezielte, „mundgerecht“ verpackte, ortsungebunden zugängliche Nachrichten-Häppchen ersetzen Zettelwirtschaft und statonäre, einseitige Informationsausgabe. Zu diesem Erfolg trägt auch das einfach zu bedienende Redaktionssystem bei, in dem sich Ungeübte extrem schnell einfinden und Artikel einstellen können. Neben der ja bereits sehr hohen Nutzerquote der Applikation steigt auch die Rückmeldungsrate – ein durchaus erwünschter Effekt, denn die Kommunikation über die „SWS mobi“-App soll nicht nur den Informationsstatus der Mitarbeiter und damit über deren Arbeitseinsatz den Kundenservice verbessern, sondern auch den Austausch im Unternehmen generell und die Feedbackkultur im Besonderen fördern. Mitarbeiter sollen nicht bloß Informationen einholen und ihre Aktionen ausführen, sondern den gesamten Prozess mitgestalten und auch kritisch hinterfragen können.

Alle Gruppen müssen mitgenommen werden

Für all das muss die andere Seite natürlich offen sein. Die Verständigung untereinander soll bereichs- wie auch hierarchieübergreifend auf Augenhöhe stattfinden. Unter „Kommunikation“ verstehen die SWS eindeutig die Einbindung aller Beteiligten: Dazu gehören neben den potenziellen Nutzern und den News-Produzenten zum

Beispiel auch die Betriebsräte – diese sind von Beginn an Stakeholder im gesamten Prozess. Eine weitere wichtige Gruppe sind die Mitglieder der Mitarbeitervertretung, ohne die eine schnelle Implementierung der App ebenfalls nicht möglich gewesen wäre. Nicht zuletzt hat das Projekt auch deshalb so zügig Fahrt aufgenommen, weil es auch einen analytischen Schulterblick gab: Es hatte zu jenem Zeitpunkt bereits erste positive Erfahrungen mit der Einbindung der Applikation WebComm auf dem Smartphone gegeben, die für die Urlaubs- und Dienstplanung genutzt wird. All dies trägt dazu bei, dass die „SWS mobi“-App als neues Leit- und Kommunikationsmedium für ein grundlegendes Umdenken im Betrieb steht. Dieses erhöht am Ende auch das Engagement der Mitarbeiter, indem sie sich stärker wahrgenommen fühlen. Inzwischen kommen die Nutzer auch mit eigenen Ideen zur App auf ihre Ansprechpartner zu.

Ein neues „Wir“-Gefühl

Wer solch eine App implementiert, sollte sich auf der Entwicklungsseite einen professionellen Partner suchen, der zukunfts-fähige Lösungen anbietet, die individuell auf die aktuellen und künftigen Bedürfnisse im Unternehmen zugeschnitten sind und der zudem sowohl viel Erfahrung als auch die passende Menge an technischer und digitaler Kompetenz besitzt. Aus der exekutiven Perspektive heraus betrachtet, ist es wichtig, sich darüber im Klaren zu sein, dass die App stetig mit Leben gefüllt werden muss: mit Informationen, Aktionen, Austauschmöglichkeiten. Nur dann kann sie ihre Zwecke umfassend erfüllen und jeden einzelnen Mitarbeiter sowie das gesamte Unternehmen voranbringen. Bei den SWS geschieht diese Art Pflege unter anderem auch über Serien oder Kurz-interviews, in denen Mitarbeiter rundum authentisch ihren Arbeitsalltag schildern und ihre Aufgaben erklären. Dies wiederum vertreibt das Silodenken, schafft nicht nur einen zusätzlichen Spaßfaktor und gesteigertes Interesse an der Nutzung der App, sondern auch erhöhte Wertschätzung innerhalb der Belegschaft und ein engeres Zusammenrücken einzelner Bereiche und Personen: ein neues „Wir“-Gefühl. Indem es verschiedene Protagonisten in der App „menscheln“ lassen, wächst zudem die Verbundenheit mit dem Tool – und damit auch die Identifikation mit dem Arbeitgeber.

Vorreiter in Sachen Digitalisierung

Die „SWS mobi“-App ist ein zentraler Bestandteil des bereichsübergreifenden Digitalisierungsprozesses des Unternehmens, der einen sehr hohen Stellenwert hat. Dass der Verkehrsbetrieb der Stadtwerke Solingen GmbH nicht zu denen gehört, die lieber alles beim Status quo belassen, hat er bereits in der Vergangenheit mehrfach bewiesen. So sind die SWS beispielsweise maßgeblich daran beteiligt, die Stadt Solingen als „Smart City“ zukunftsfähig zu machen, insbesondere mit Blick auf die Megatrends Digitalisierung, Urbanisierung, Mobilität, Konnektivität und Neo-Ökologie. Gemeinsam mit ihren beiden Nachbarstädten Remscheid und Wuppertal bildet Solingen seit 2018 die „digitale Modellregion bergisches Städtedreieck“. Unter anderem entwickelten die SWS mithilfe von Fördermitteln des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) eine ganz neue Busgeneration, die 2018 erstmals auf die Straße kam: den Batterie-Oberleitungs-Bus, BOB genannt, ausgerüstet mit modernen Batteriespeichern und vollelektrischem Antrieb, integriert in das städtische Verteilnetz, gespeist aus lokalen erneuerbaren Energiequellen. Mit der Batterie können die BOB auch nicht elektrifizierte Strecken elektrisch befahren. Diesen derart nachhaltigen, emissionsfreien, energieeffizienten ÖPNV realisieren die SWS gemeinsam mit mehreren Partnern, unter anderem mit der Bergischen Universität Wuppertal, der Neue Effizienz GmbH, der Wuppertaler NetSystem GmbH und dem ostwestfälischen Batteriesystemhersteller

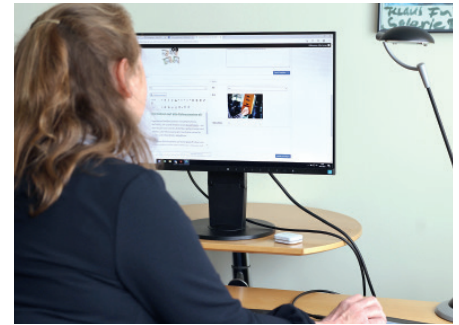


Foto: Christian Beier

Abb. 13: Mitteilungen werden von unterschiedlichen Abteilungen über die App-Lösung eingestellt.



Foto: Christian Beier

Abb. 14: Anspruchsvolle Prozesse werden mit allen Beteiligten diskutiert und entwickelt.

VoltaBox AG. Das Leuchtturmprojekt für nachhaltigen Nahverkehr, das die Elektromobilität auf 79 Prozent aufstocken soll, wird von der NOW koordiniert.

Vorteile für die Nutzer der SWS-App

- erleichtert die Arbeitsabläufe,
- wertvoll, da alle Infos jederzeit abrufbar sind,
- einfache und vertraute Bedienung (eigenes Gerät),
- Nutzung im passenden Moment,
- aktuell durch unkomplizierte Pflege der einzelnen Abteilungen,
- bequem zur Hand.

Zusammenfassung/Summary

Rundum informiert in den Tag

Mit einer ganz neuen Kommunikationslösung treibt der Verkehrsbetrieb der Stadtwerke Solingen GmbH nicht nur die digitale Transformation im eigenen Unternehmen zukunfts-fähig voran, sondern schafft für seine Mitarbeiter mit einer Smartphone-App eine effiziente Echtzeit-Informations- und Kommunikationsplattform. Auf deren Basis steigen unter anderem Arbeitsmotivation und Arbeitgeberidentifikation, überdies werden Kundenservice, Feedbackkultur und Teamzusammenhalt spürbar verbessert.

A well-informed start to the day

It's a completely new solution in order to improve internal communication: By implementing a smartphone app, the transport company Stadtwerke Solingen GmbH drives its digital transformation forward in a future-proof way as well as it creates an efficient real-time information and communication platform for its employees. On this basis, work motivation and employer identification increase, and customer service, feedback culture and team cohesion are noticeably improved.