

INTELLIGENTE VERNETZUNG

Zeitgemäß kommunizieren

An der Digitalisierung im Kfz-Gewerbe führt kein Weg mehr vorbei. Um weiter erfolgreich zu sein, müssen Autohäuser nicht nur die Kundenprozesse neu definieren. Sie müssen auch die eigene Mannschaft überzeugen und digital mitnehmen.

Mitarbeiter immer wieder neu zu motivieren, ist ein wichtiger Schlüssel zum Unternehmenserfolg, und dabei hilft eine offene Kommunikationskultur. Aber gerade in Autohausgruppen, die meist durch dezentrale Filialstrukturen geprägt sind, kommt die Mitarbeiterkommunikation häufig zu kurz.

So war es auch bei der in Österreich, Ungarn und Deutschland sowie seit Juli 2017 auch in Bulgarien tätigen Pappas-Autohandelsgruppe. Sie erwirtschaftet mit über 2.750 Mitarbeitern an 40 Standorten mit zwölf Pkw- und acht Nfz-Marken rund 1,4 Milliarden Euro Umsatz und vermarktet 32.800 Fahrzeuge. Die Autohausgruppe startete Mitte 2016 ein Change-Projekt, um das Unternehmen strategisch neu auf die Zukunft auszurichten. Das Unternehmen wollte die Kunden und die Mitarbeiter stärker in den Mittelpunkt stellen und die Prozesse mittels neuer Softwaresysteme effizienter machen.

Der digitale Wandel macht sich heute auch beim Personal bemerkbar. Daher ist es notwendig, dass die Mitarbei-

ter zeitgemäß vernetzt sind. Gerade filialisierte, dezentrale Organisationen wie die Pappas-Gruppe tun sich schwer damit, den Mitarbeitern Orientierung zu geben, Unternehmensgrundsätze und Standards zu setzen und das kundenorientierte Handeln jedes einzelnen Mitarbeiters zu fördern. Um dies zu verbessern, muss ein Unternehmen einen abgesicherten Prozess installieren, über den Mitarbeiter kommunizieren können. Pappas hat hierfür die Kommunikationsplattform von Core-Smartwork ausgewählt.

Hohe Vernetzung

„Mit der neuen Plattform gelingt es uns jetzt, die Mitarbeiter zu vernetzen“, erläutert Jan Brandt, der als Transformationsmanager/Interim-CIO das Topmanagement von Pappas berät. Mit dem neuen Programm kann das Unternehmen dosiert und gleichzeitig sehr zielgerichtet mit seinen Mitarbeitern kommunizieren. Es entstehen neue Kommunikationsmöglichkeiten für die Mitarbeiter untereinander, aber auch für den Austausch zwischen Mit-

arbeitern und Management. Das schafft Transparenz und Orientierung. Zudem kann die Unternehmensführung frühzeitig auf Befürchtungen und Ängste der Mitarbeiter reagieren.

Das Pappas-Management ist davon überzeugt, dass rein hierarchisch getriebene Organisationen, die nach dem Top-down-Prinzip geführt werden, weniger erfolgreich wirtschaften als offene Unternehmensstrukturen, die

Die Mitarbeiter intelligent zu vernetzen, wird für den Unternehmenserfolg immer wichtiger.

KOMMUNIKATION

kfz-betrieb

Projektparameter

- Titel: Pappas Connect - Plattform für Mitarbeiterkommunikation und Interaktion
- Technologie: Technisch handelt es sich um eine webbasierte Applikation. Die technologische Basis wurde über Core-Smartwork (www.core-smartwork.com) bereitgestellt und für die Bedürfnisse der Pappas-Organisation weiterentwickelt.
- Kosten Fremdleistungen: ca. 80.000 Euro
- Interne Projektleistung: ca. 100 Tage
- Jährliche laufende IT-Kosten: ca. 8.000 Euro

Pappas Connect ist auch für andere Autohausgruppen nutzbar. Die Plattform ist vor allem für dezentral strukturierte Unternehmen interessant. Weitere Detailinformationen unter jan.brandt@pappas.at.

nach dem Bottom-up-Prinzip ausgerichtet sind. Auch um die zunehmende Digitalisierung im Automobilhandel beherrschen zu können, müssen Unternehmen heute nicht nur technologisch befähigt sein, die neuen digitalen Geschäftsmodelle umzusetzen. Sie müssen auch eine Unternehmensstruktur besitzen, die sich weitgehend selbst organisiert.

Zusammen mit dem Systemlieferanten Core-Smartwork hat das Unternehmen im Rahmen eines viermonatigen Projekts die Kommunikationsplattform Pappas Connect aufgebaut. Sie ist wie ein unternehmensinternes Facebook angelegt. Die Unternehmensleitung kann darüber Mitteilungen an alle Mitarbeiter versenden oder auch nur standortbezogene Informationen posten. Über Blogs und Foren können die Mitarbeiter zielgruppenspezifische Informationen z. B. für Verkäufer, Servicepersonal und Verwaltung austauschen.

Jan Brandt, der als Projektleiter für die Einführung von Pappas Connect verantwortlich ist, ist überzeugt, dass die neue Plattform die Mitarbeiter dabei unterstützt, selbstbestimmt Informationen auszutauschen. Die Führungskräfte können die Unternehmenswerte und wichtige Informationen strukturiert kommunizieren. Und die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, die Informationen zu bewerten und zu kommentieren (vernetzte Kommunikation). Gleichfalls kann jeder Mitarbeiter selbst auch Informationen in die Organisation geben und sein Wissen anderen zur Verfügung stellen.

Claudia Kopp, Leiterin Personalmanagement bei Pappas, meint, dass mit einem klassischen Informationsportal, wie z. B. Intranetlösungen oder E-Mail, diese Vielfalt an Kommunikations- und Vernetzungsmöglichkeiten nicht gegeben gewesen wäre. „Die Plattform schafft Verbundenheit untereinander, Verbundenheit mit dem Unternehmen und ein Gemeinschaftsgefühl innerhalb der gesamten Pappas-Familie. Diese Verbundenheit und dieses ‚Informiertsein‘ ist für uns ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg.“

Die Kommunikations-/Informationsplattform Pappas Connect können nicht nur die Mitarbeiter mit einem eigenen IT-Arbeitsplatz nutzen. Alle Mitarbeiter können darauf zurückgreifen – via PC-Arbeitsplatz, privatem PC, Tablet oder aber dem eigenen Smartphone. Ergänzt wird das Programm durch weitere Bausteine: z. B. Pappas

Idea, das unternehmensinterne Ideenmanagement, Pappas Academy als Weiterbildungsplattform, Pappas Score für das Zielmanagement sowie Pappas Genius für den fachlichen Austausch und FAQ.

Projektmanagement

Pappas Connect wurde mithilfe eines strukturierten Projektmanagements eingeführt. Wichtige Punkte waren dabei u. a.:

- Der abgestimmte und bestätigte Projektauftrag beinhaltet messbare Projektziele, eine klare Projektorganisation mit definierten Zuständigkeiten, eine verbindliche Meilensteinplanung und Arbeitspaketstruktur sowie einen Finanz- und Ressourceneinsatzplan.
 - Die Geschäftsleitung setzte mit dem Projektleiter und der Projektorganisation eine Zielvereinbarung zur Erreichung der Projektziele fest. Das schuf Verpflichtung und Verantwortungsbewusstsein zugleich.
 - Ein fachbereichsübergreifender Steuerkreis fungierte als Entscheidungsgremium sowie als Sparring-Partner für den Projektleiter und die Projektorganisation.
 - Die schnelle Bereitstellung von Teillösungen und deren pilothafte Erprobung schufen Akzeptanz in der Organisation und sicherten das Gesamtkonzept ab.
 - Das Change Management begleitete das Projekt und kommunizierte die Maßnahmen im Unternehmen. Das führte zu kurzen Rollout-Zeiten und einer von Beginn an hohen Nutzungsintensität.
 - Die Erkenntnisse aus einer Mitarbeiterbefragung zur Unternehmenskultur, -struktur und -kommunikation waren Grundlage für die Umsetzung des Projekts. Viele Mitarbeiter hatten konkrete Wünsche und Erwartungen formuliert, die Grundlage für Design und Architektur der neuen Kommunikations- und Interaktionsplattform wurden.
- Pappas Connect führt dazu, dass Mitarbeiter und Führungskräfte heute deutlich besser zusammenarbeiten. Sie sind nicht mehr nur Konsumenten von Informationen, sondern werden zu Produzenten von Inhalten, Ideen und Beiträgen. Brandt resümiert: „Pappas Connect lädt die Mitarbeiter ein, auf unkompliziertem Wege ein aktiver Teil der Unternehmenskommunikation zu werden.“

SIBYLLE RACHBAUER

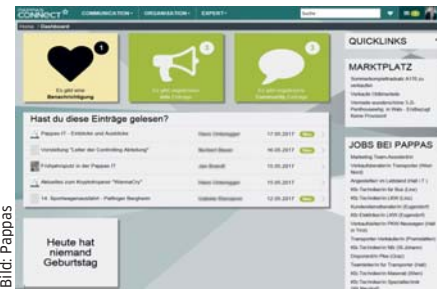


Bild: Pappas

Das Pappas Connect Dashboard vernetzt die Mitarbeiter, ...

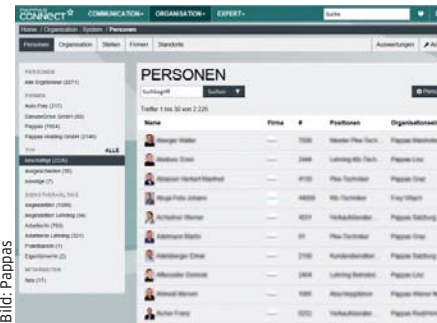


Bild: Pappas

... bietet u. a. eine Mitarbeiter- und Organisationsübersicht samt Personenprofilen ...

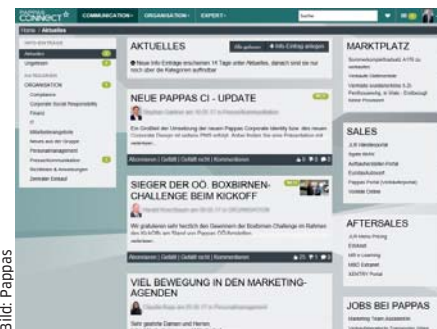


Bild: Pappas

... und Mitarbeiterinformationen als News-Ticker.

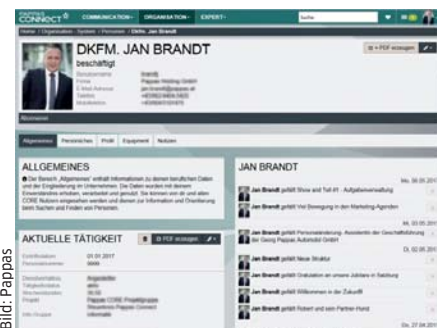


Bild: Pappas

Pappas Connect ist im Responsive Design gestaltet (nutzbar auf PC, Tablet, Mobile).

NOCH FRAGEN?

Joachim von Maltzan, Ressortleiter



„Die Mitarbeiter zu vernetzen und einzubinden, ist ein wesentlicher Schlüssel zum Erfolg. Denn diese fühlen sich mehr wertgeschätzt und geben das an den Kunden weiter. Das sorgt für bessere Kundenbindung.“

0931/418-2751
Joachim.vonMaltzan@vogel.de