

BestCase: Enterprise 2.0 am Beispiel Casinos Austria/Österreichische Lotterien

Beitrag von Dr. Kristin Engelhardt/Geschäftsführerin engelhardt kommunikation gmbh

2012 wurde bei der Casinos Austria/Österreichische Lotterien-Gruppe das Social Enterprise-Projekt WAVE ins Leben gerufen. Im Dezember 2014 berichtete Gerold Hofbauer/Gruppenleiter Client & Web Services In einem PRVA-Round Table dazu. Dieser Beitrag schildert die aktuelle Ist-Situation.

Schnelleres und präziseres Arbeiten - das war das Hauptziel des Projekts WAVE. Die E-Mail-Flut sollte eingedämmt, mehrfache Datenhaltung reduziert und das Filesystem bei Projekten abgelöst werden. Die technische Lösung, für die man sich innerhalb der IT-Abteilung im November 2012 entschied, baute auf einer bestehenden SharePoint-Plattform (SharePoint 2013 mit Exchange und Lync) auf. Zwei mehrmonatige Pilote mit je 150 Usern hatten zuvor einerseits Yammer, andererseits Sharepoint 2013 erprobt. Die bestehende SharePoint-Plattform wurde – mit Unterstützung des Microsoft-Partners Solvion - so ausgebaut, dass neue Formen des Projekt-, Informations- und Wissensmanagements sowie eine veränderte Kommunikationskultur ermöglicht wurden.

Die technische Lösung

Bestimmendes Element der neuen Kommunikationslösung sind „Boxes“: Über mybox, den zentralen Einstiegspunkt, hat jeder/jede MitarbeiterIn seinen persönlichen Einstieg in das Kommunikationsportal; hier findet sich alles, was zur Arbeit nötig ist, Mail, Kalender, Aufgabenübersicht, abonnierte Feeds, ein persönliches OneDrive-Laufwerk, eine zentrale Suche ...

Um die Arbeit zu erleichtern, gibt es auf drei Säulen aufgeteilte Arbeitsgebiete: ein infonet, auf dem die Anwender Unternehmensnachrichten finden, eine teambox für die tägliche Zusammenarbeit in Projekten und Arbeitsgruppen, und eine toolbox, über die die MitarbeiterInnen zum Beispiel Genehmigungsprozesse für ein neues Gewinnspiel abbilden können.

Einführung auf leisen Pfoten

„Wir haben die Plattform ‚silent‘ aufgebaut und erst, wie alles fertig war, gelauncht“, beschreibt Gerold Hofbauer den Einführungsprozess. Was bedeutet: Die herkömmlichen Intranet-Auftritte (für die Unternehmensgruppe und die einzelnen Business Units) blieben weiter bestehen und bestehen immer noch. Die neue WAVE-Plattform wurde von der IT-Abteilung im Hintergrund – als parallele Lösung - aufgebaut und anschließend mit „Social

Propaganda“ lanciert. Voraussetzung für diesen Prozess war die hohe IT-Affinität des gesamten Unternehmens. Lotterie-Business läuft eben überwiegend elektronisch.

So funktionierte die „Social Propaganda“ beim Projekt WAVE: Mitte April 2013 wurden 30 – als besonders IT-affin bekannte – Personen angeschrieben. Mit der Aufforderung: Schaut euch das einmal an! Probiert es aus!

Schon nach einigen Wochen waren 200 Leute mit dabei. Der Weg dorthin: Die 30 Vorreiter hatten in ihrem Kollegenkreis Personen gewählt, denen sie als „Follower“ folgten; mit automatisch generiertem Erklärungsmail. Jene, denen sie gefolgt waren, wurden so auch ins Boot geholt und sorgten auf gleiche Weise für weiteren Zuwachs. Beim alljährlichen Innovation Day im September 2013 erfolgte dann die offizielle Ankündigung von WAVE, und Schulungen wurden angeboten

Ein Kick für die Zusammenarbeit

Bis Ende 2014 nutzten fast die Hälfte der insgesamt 2.400 MitarbeiterInnen die neuen Kommunikationsmöglichkeiten, und es gab mehr als 400 teamboxes. Anfang Juni 2015 stellt Gerold Hofbauer fest: „Die Zuwachskurve hat sich mittlerweile verflacht. Wir stehen jetzt bei 1.300 Usern und 480 Teamboxes. Seit Beginn hat es 15.000 Posts gegeben.“

In Bezug auf die ursprünglichen Ziele des Projekts lassen sich erste Erfolge ablesen: Vieles, was früher per Mail erledigt wurde, passiert jetzt per Post; die Schichtübergaben in den Casinos, der Informationsaustausch der Gaming-Experten ... Doch am meisten bewährt sich WAVE bei Teamarbeit. Das zeigt die hohe Zahl von Teamboxen.

WAVE positioniert sich damit im internen Medienmix – mit Intranet, Print-Mitarbeiterzeitschrift, wöchentlichem Newsletter per Mail und Info-Bildschirmen – als überwiegend auf Verbesserung der Zusammenarbeit ausgerichtete Plattform.