

TELEFONICA LAUNCHT ZUKUNFTSWEISENDE APP FÜR DIE MITARBEITERMOTIVATION

Avvio Reply hat für Telefonica die unternehmensinterne Web-App Recognise_D entwickelt und implementiert, mit der das Telekommunikationsunternehmen für eine höhere Motivation der Mitarbeiter und eine bessere Unterstützung der Unternehmensstrategie sorgen möchte. Das neue Motivationsprogramm für Mitarbeiter wurde gleichzeitig mit der frisch überarbeiteten Unternehmensstrategie von Telefonica an den Start geschickt, die auf den „drei Ds“ des Unternehmensmottos basiert: „Discover, Disrupt and Deliver“. Über 30 Prozent der Telefonica-Mitarbeiter nutzen aktiv die App Recognise_D, über die sie mit ihren Kollegen interagieren. Telefonica prüft nun, ob das Programm 2014/2015 global ausgeweitet werden kann.

SZENARIO

Telefonica zählt weltweit zu den größten integrierten Telekommunikationsanbietern für Kommunikations-, Informations- und Entertainment-Lösungen. Telefonica ist in 24 Ländern aktiv und bedient mit seinen zahlreichen Marken – darunter O2 in Großbritannien – über 320 Millionen Kunden rund um den Erdball.

Telefonica plante die Einführung eines neuen Bonussystems für seine Mitarbeiter, das auf die neue Unternehmensstrategie „Be More“ abgestimmt werden sollte. Die Unternehmenskultur von Telefonica und die Werte, für die der Mobilfunkanbieter steht, basieren auf der Überzeugung, dass Technologie und die durch sie entstehenden Möglichkeiten allen zugänglich sein sollten. Das Bonussystem sollte dabei die Unternehmenswerte reflektieren und gleichzeitig die Kommunikation unter den Mitarbeitern sowie die gegenseitige Anerkennung von Leistungen fördern.

Das Unternehmen bot bereits ein Bonussystem für seine Mitarbeiter an, das jedoch vorwiegend von Callcenter-Mitarbeitern genutzt wurde, obwohl es unternehmensweit allen Telefonica-Mitarbeitern zur Verfügung stand. Als das Unternehmen seine Callcenter-Prozesse auslagerte und die Unternehmensstrategie einer Überarbeitung unterzog, beschloss die Führung von Telefonica, dass dies der richtige Zeitpunkt war, um ein vollkommen neues Programm ins Leben zu rufen. Die Entwicklung erfolgte dabei in enger Abstimmung mit der HR-Abteilung und der Internen Kommunikation

von Telefonica; damit sollte sichergestellt werden, dass das Programm tatsächlich sowohl die Motivation der Mitarbeiter als auch die globalen Unternehmensziele unterstützt.

DIE LÖSUNG

Nach einem wettbewerbsfähigen Agentur-Pitch fiel die Wahl für die Entwicklung des Programms bei Telefonica auf Avvio Reply, den Spezialisten der Reply-Gruppe für Brand Engagement und interne Kommunikation. Avvio Reply verfügt über profunde Expertise bei der Entwicklung von Lösungen, die in der Lage sind, das Potenzial freizusetzen, das in den Menschen schlummert, die in einem Unternehmen arbeiten. Dank seinem Know-how war Avvio Reply somit der geeignete Kandidat, um eine Lösung zu entwickeln, die den Anforderungen von Telefonica entspricht.

Während des gemeinsam durchgeführten Briefing-Prozesses entschieden Telefonica und Avvio Reply, dass die beste Lösung, um das Motivationsprogramm den Mitarbeitern – zunächst nur in Großbritannien – zugänglich zu machen, eine Web-Applikation sei. Da Telefonica zu den führenden Telekommunikationsunternehmen gehört, wünschte sich das Unternehmen ausdrücklich, dass das geplante Motivationsprogramm über mobile Endgeräte zugänglich sei.



Die mobile App sollte dabei nicht nur ein Anreiz für die Mitarbeiter sein, am Programm aktiv teilzunehmen. Die Lösung sollte zudem Telefonicas Anspruch widerspiegeln, als Unternehmen Technologie allen zugänglich zu machen. Darüber hinaus sorgte die Entscheidung für eine Web-basierte Applikation dafür, dass das Angebot schnell und günstig entwickelt und an den Start gebracht werden konnte.

Daraufhin entwickelte Avvio Reply eine Web-basierte App für die Peer-to-Peer-Kommunikation, die dank ihres responsiven Designs auf allen gängigen Bildschirmen und Endgeräten dargestellt werden kann. Bei diesem Projekt haben Avvio Reply und

Telefonica konstruktiv zusammengearbeitet; Avvio Reply nutzte das kontinuierliche Feedback des Telekommunikationsunternehmens dazu, um Elemente der App noch während der Entwicklung zu verbessern oder zu verändern.

Die hierfür notwendigen Scoping-Prozesse waren ein Teil des Projektablaufs; dabei erhielt Telefonica regelmäßig Elemente der App zur Ansicht, so dass Avvio die Gelegenheit gegeben wurde, gewünschte Änderungen oder neue Funktionen einzubauen. Dieser agile Projektansatz sorgte dafür, dass das „Überraschungsmoment“

bei der Planung entfallen konnte, so dass die Web-Applikation in kurzer Zeit fertig gestellt und geliefert werden konnte.

Die „Recognise_D“ genannte App ist in Yammer, dem internen sozialen Netzwerk von Telefonica, integriert, so dass User schnell und einfach authentifiziert werden können. Zudem ist die App in das bestehende Unternehmenssystem eingebunden, das zurzeit über zwei Netzwerke betrieben wird, die demnächst miteinander integriert werden sollen. Die Aufgabe von Avvio Reply lag in diesem Zusammenhang nicht nur darin, sicherzustellen, dass die User beider Netzwerke auf die App zugreifen können, sondern auch, dass Mitarbeiter, die in getrennten Netzwerken arbeiten, in derselben Umgebung miteinander interagieren können.

Scoping, Entwicklung, Aufbau und Lieferung der Web-Applikation erfolgten innerhalb von zwei Monaten. Die App wurde am 8. Oktober 2013 im Rahmen eines Soft-Launchings für die Nutzer freigegeben; zum Ende der Woche konnte Telefonica bereits über 200 App-User zählen. Ende April 2014 nutzten 3487 Telefonica-Mitarbeiter aktiv Recognise_D. Seit dem Launch der App wurden 4279 Awards vergeben und 1630 Likes; diese Zahlen zeigen deutlich, dass die Applikation Recognise_D mehr als eine Aktion ist und tatsächlich für Motivation und Interaktion der Mitarbeiter sorgt. Darüber hinaus nutzen die Mitarbeiter von Telefonica die Applikation auch, um Inhalte wie Videos und Bilder miteinander zu teilen.

Natasha Rice, Deputy Global Reward Director bei Telefonica sagte: „Über Recognise_D können unsere Mitarbeiter ihren Kollegen ein positives Feedback zukommen lassen, mit dem sie ihre Leistungen anerkennen; zudem fördert Recognise_D die Interaktion zwischen den Telefonica-Mitarbeitern, die sich durch die Applikation effizienter gestaltet. Diese einfach zu bedienende und nutzerfreundliche App eignet sich ideal für die Kommunikation und Kollaboration unter Mitarbeitern. Avvio Reply hat uns mit einer Technologie-gestützten Lösung versorgt, die das Unternehmen mit scharfem Auge um eine lebendige Brand Experience erweitert hat. Das Ergebnis dieses Entwicklungsprozesses, der sich während des gesamten Projekts sehr kollaborativ gestaltete, ist ein fantastisches Tool für den internen Einsatz, dass wir bald auch unternehmensweit einsetzen wollen“.

Die User können die Applikation mithilfe eigener Einstellungen personalisieren. Sie haben Zugriff auf einen Newsfeed und können ihren Kollegen ein „D“ senden oder kontrollieren, wie viele „Ds“ sie von ihren Kollegen erhalten haben. Diese „D“-Awards, mit welchen die Mitarbeiter ihre Anerkennung für die Leistungen ihrer Kollegen ausdrücken können, stehen für die drei „Ds“ des Unternehmensmottos, die die Unternehmenskultur und die Markenwerte von Telefonica prägnant zusammenfassen: Discover, Disrupt and Deliver. Bei der Vergabe eines „Ds“ können die User mithilfe eines Dropdown-Menüs angeben, ob das D für „Disrupt“ oder „Deliver“ steht. In einem weiteren Feld haben die Mitarbeiter, die einen Kollegen für ein D nominieren, die Möglichkeit, genauer auszuführen, warum die vorgeschlagenen Kollegen diese Auszeichnung verdienen.

Führungskräfte erhalten so Einblick, wie Mitarbeiter von ihren Kollegen eingeschätzt werden und können sich so ein besseres Bild von den Befindlichkeiten der Belegschaft machen. Darüber hinaus hat Avvio Reply zur Unterstützung eines gesonderten unternehmensinternen Award-Programms zusätzliche Funktionen in die Applikation eingebaut, so dass dieses auch mit Recognise_D durchgeführt werden konnte. Im Rahmen dieses Programms konnten die Telefonica-Mitarbeiter ihre Kollegen für Auszeichnungen vorschlagen. Mit insgesamt 500 Nominierungen war das Echo unter der Mitarbeiterschaft so groß wie nie. Höhepunkt dieses Award-Programms war ein feierliches Event für die Nominierten und Gewinner, das vom Management von Telefonica UK veranstaltet wurde und durch das der Schauspieler Rob Brydon führte.

REPLY VALUE

Neben dem technischen Know-how brachte Avvio Reply auch seine reichhaltigen Erfahrungen im Bereich Brand und Employee Engagement in das Projekt ein. Das Reply-Team nahm sich die Zeit, um den Geschäftsstrukturen bei Telefonica auf den Grund zu gehen, so dass ein Verständnis dafür entwickelt werden konnte, wie die Mitarbeiter des Unternehmens arbeiten und wie sie am liebsten mit ihren Kollegen in Kontakt treten. Auf dieser Basis wurde dann eine Lösung für ein möglichst effizientes Employee Engagement-Programm entwickelt. Bei der Entwicklung sorgte Avvio Reply dafür, dass die App auch tatsächlich auf die Unternehmensstrategie abgestimmt wurde, so dass die Werte und Visionen von Telefonica im gesamten Unternehmen kommuniziert werden.

Das Feedback der britischen Telefonica-Mitarbeiter fiel äußerst positiv aus, was sich vor allem auch in den hohen Nutzerzahlen zeigt. Mit Recognise_D hat Avvio Reply eine einfache und effiziente App entwickelt, die tut, was sie soll: Sie motiviert die Mitarbeiter und gibt ihnen Anerkennung.

PLÄNE FÜR DIE ZUKUNFT

Telefonica sondiert gerade die Möglichkeiten, um die Applikationen allen 130.000 Mitarbeitern des Unternehmens weltweit zur Verfügung zu stellen – und zwar über alle Business-Einheiten, Sprachen und Regionen hinweg.



Avvio Reply, mit Sitz in Großbritannien, ist auf Markenbindung und interne Kommunikation spezialisiert. Das Ziel von Avvio Reply ist es, Mitarbeiter zu größtmöglicher Leistung zu befähigen. Avvio Reply motiviert Mitarbeiter, Produkte zu entwickeln, zu verkaufen und zu empfehlen. Sind die Mitarbeiter eines Unternehmens motiviert und leistungsbereit, ist auch der Geschäftserfolg realisierbar.