



WACKER

WACKER: MIT EINEM NUTZERORIENTIERTEN ANSATZ KOLLABORATION FÖRDERN

“

In den zehn Jahren, in denen SharePoint bei WACKER als Intranet verwendet wurde, haben sich unsere Informations- und Kommunikationsbedürfnisse rasant entwickelt

”

Jörg Hettmann

SVP of Corporate Communications
bei WACKER

Geschäftsüberblick

WACKER Chemie ist ein internationaler Chemiekonzern für hochentwickelte Spezialchemikalien, der 1914 gegründet wurde. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in München.

15.000

Angestellte

**Mehrere
Tausend Externe
Mitarbeiter*innen**

24

Standorte

**Tochtergesells-
chaften
in 32 Ländern**



Von Wissenschaftlerinnen bis hin zu Ingenieuren, besteht die Belegschaft von WACKER aus Expert*innen, die das Unternehmen seit mehr als 100 Jahren zu einem Pionier der modernen Chemie machen. Um den Weg für das nächste Jahrhundert innovativer Arbeit zu ebnen, wollte WACKER eine digitale Lösung schaffen, die die Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen, einschließlich des erweiterten Partnernetzwerks, neu definiert.

Projektübersicht

Mission

Mithilfe von Nutzerfeedback ein hochmodernes Intranet einführen, welches die Zusammenarbeit und Effizienz der gesamten Belegschaft verändert.

Projektziele

- Das alte SharePoint-Intranet ersetzen
- Mithilfe von Workshops und Fragebögen Anforderungen an eine mitarbeiterorientierte Lösung erheben
- Die Zusammenarbeit bei WACKER zu verbessern, einschließlich der Zusammenarbeit mit externen Mitarbeiter*innen



Transformation der Zusammenarbeit durch benutzerfreundliches Design

Durch ein kontinuierliches Bekenntnis zu innovativer und teambasierter Forschung ist WACKER von einem einzigen Standort in Burghausen zu einem internationalen Unternehmen mit 24 Produktionsstandorten gewachsen. Aufgrund dieses Wachstums und der hohen Nachfrage suchte der WACKER Konzern nach einem erweiterten Intranet, das die Zusammenarbeit und Effizienz seiner Belegschaft, einschließlich der mehreren tausend Partner, fördert.

Nach zehn Jahren Nutzung entsprach die alte SharePoint-Plattform des Unternehmens nicht mehr den Anforderungen der Belegschaft. "In den zehn Jahren, in denen SharePoint bei WACKER als Intranet verwendet wurde, haben sich unsere Informations- und Kommunikationsbedürfnisse rasant entwickelt", erklärt Jörg Hettmann, SVP Corporate Communications bei WACKER.

Anstatt der bloßen Aktualisierung der bestehenden Plattform, stellten sich die Verantwortlichen von WACKER ein vollkommen neues Intranet vor, welches uneingeschränkte Zusammenarbeit gewährleisten könnte. Das umfangreiche Fachwissen, das vorher auf eine bestimmte Betriebsebene oder Region beschränkt war, sollte dank eines neuen Intranets unternehmensweit

ausgeschöpft werden. Von Frontline-Mitarbeiter*innen in Silikonproduktionsstätten bis hin zu Laborwissenschaftlern, würde jeder bei WACKER bald das große Netzwerk und Wissen des Unternehmens voll ausnutzen können.

Dadurch, dass eine umfassende Intranet Adoption erforderlich ist, um Zusammenarbeit zu maximieren, hatte die Benutzererfahrung oberste Priorität. Um eine bessere und vor allem intuitive Plattform für alle anzubieten, wollten die Führungskräfte bei Wacker sich an Verbrauchertechnologie orientieren. Hettman erklärt: „In unserem Privatleben sind wir alle mit digitalen Plattformen vertraut, mit denen wir Information abrufen, uns austauschen, uns mit anderen Menschen vernetzen und auf unterschiedliche Weise kollaborieren.“

Veränderungen durch User Research

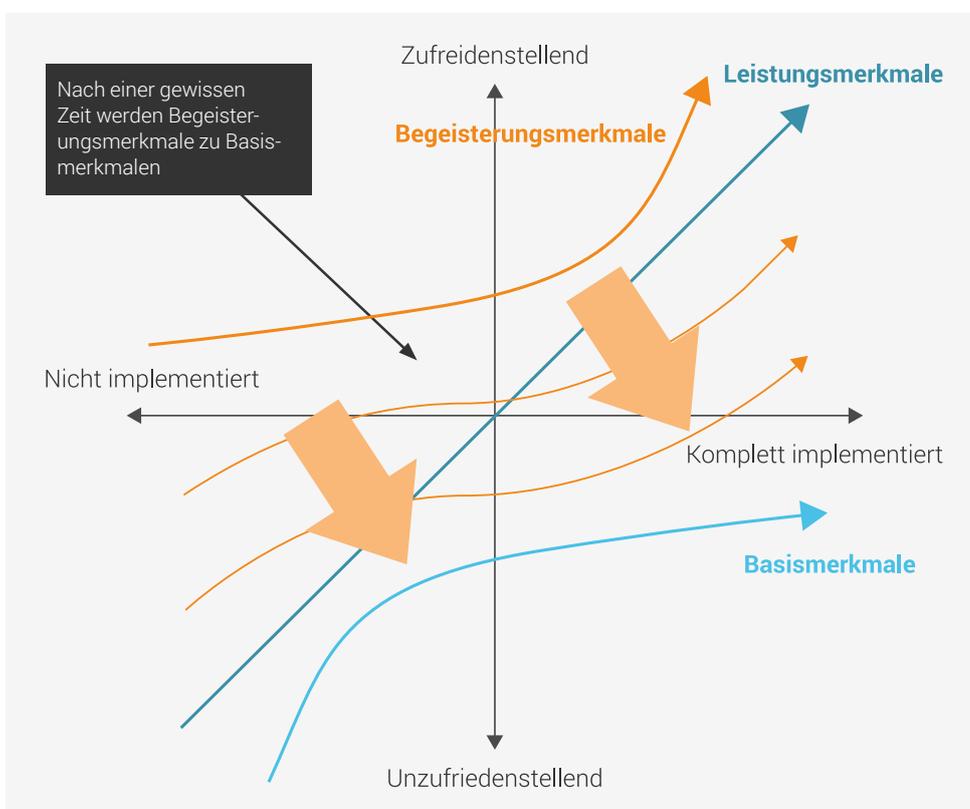
Anstatt Annahmen darüber zu machen, was die Belegschaft von dem neuen Intranet will, verfolgte WACKER bei der Entwicklung der Lösung einen forschungsorientierten Ansatz.

Zunächst nutzte das Unternehmen 18 verschiedene Fokusgruppen mit Mitarbeitern*innen aus verschiedenen Abteilungen, um vorhandene Schwachstellen zu identifizieren und Prioritäten für die neue Plattform festzulegen. Eine nicht intuitive Navigation und zu viel Segmentierung stellten sich als häufige Herausforderungen heraus und festigten die Benutzerorientierung als Kernpunkt des Projekts.

Bei der Festlegung der Plattformanforderungen und der Auswahl eines Intranet-Anbieters spielten die Anforderungen der Mitarbeiter*innen eine entscheidende Rolle. 150 Mitarbeiter*innen aus verschiedenen Unternehmensbereichen testeten mehrere Lösungen und

bewerteten jede anhand von Kriterien wie Funktionsumfang und Benutzerfreundlichkeit. Durch diese Benutzertests und Bewertungen wurde schließlich klar, dass Unily der optimale Partner für das Design und die Einführung von GLOBE, dem kommenden Intranet von WACKER, war.

Nachdem die Technologie identifiziert wurde, nutzte der Konzern weiterhin seinen nutzerzentrierten Ansatz, um seine Projektvision umzusetzen. Mithilfe einer anfänglichen Liste von 135 Anforderungen verwendete das Projektteam das Kano-Modell für die Priorisierung und wählten acht Use Cases aus, die beim Aufbau von GLOBE unter besonderem Fokus stehen sollten.



Um die Benutzeranforderungen für das neue Intranet vollständig zu verstehen und effektiv zu priorisieren, nutzte WACKER das Kano-Modell, welches zeigt, wie verschiedene Faktoren die Benutzerzufriedenheit beeinflussen und welche Anwendungsfälle den größten Unterschied machen – gewissermaßen den größten Begeisterungsfaktor erzielen.

Erfolgskombination: die acht Use Cases von GLOBE

Die von WACKER ausgewählten Use Cases sind das Endergebnis der kontinuierlichen Einbeziehung mit 150 Mitarbeiter*innen über Fokusgruppen. Jede ihrer gewählten Prioritäten beruht auf Feedback der Mitarbeiter*innen und bilden somit die Grundlage für eine Plattform, die sich an den realen Bedürfnissen des Unternehmens orientiert.

#1.

Eine anpassbare Homepage

Die Mitarbeiter*innen wollten mehr Kontrolle über die von ihnen gesehenen Inhalte und einen optimierten Zugriff auf digitale Tools.

#2.

Einfaches Veröffentlichen und Teilen von Inhalten

Benutzer*innen wollten Veröffentlichungsprozesse vereinfachen, die im SharePoint komplex waren und keine Zielgruppenorientierung anboten.

#3.

Optimiertes Onboarding

Es dauerte Monate neuen Usern zu zeigen, wo sie Informationen im alten System finden konnten. GLOBE sollte es intuitiv machen, von Anfang an Zugriff auf Ressourcen zu haben.

#4.

Channels für Führungskräfte

Bisher konnten Führungskräfte nur per E-Mail oder Einzelgesprächen mit Mitarbeitern*innen kommunizieren. Das neue Intranet sollte eine transparente Kommunikation mit der C-Suite ermöglichen.

“

“Während des Designs und der Einführung von GLOBE waren die acht Use Cases von WACKER unsere Hauptreferenz. Wir haben uns vor jeder Entscheidung darauf bezogen, um sicherzustellen, dass unser Endprodukt vollständig mit der Vision übereinstimmt, die die WACKER-Belegschaft gemeinsam geschaffen hat“.

”

Kaz Hassan
Lead Consultant, Unily

#5.

Fachspezifische Projekt Hubs

Die Belegschaft wollte ein besseres Verständnis der verschiedenen Geschäftsfunktionen des Konzerns sowie einen Ort, an dem transparent und einheitlich dargestellt wird, wer für verschiedene Dienstleistungen im Unternehmen verantwortlich ist.

#6.

Funktionsübergreifende Kollaboration

Benutzer*innen wollten eine optimierte Möglichkeit, sich mit ihren Kollegen*innen über erforderliche Skillsets auszutauschen und Tools aus der Microsoft- oder Cisco-Welt zu integrieren.

#7.

Eine IT-Hilfe-Community

Im Gegensatz zu einem reinen Helpdesk sollten Mitarbeiter*innen sich gegenseitig mit einem „Users Help Users“-Ansatz helfen können, der zu einer verbesserten Zusammenarbeit führt.

#8.

Bessere Suchfunktionen

Bisher lieferte die Intranetsuchfunktion von SharePoint aufgrund einer zu segmentierten Inhaltsarchitektur keine zuverlässigen Ergebnisse. Die User wollten einen optimierten Vorgang, mit dem Ergebnisse aus verschiedenen Quellen einheitlich abgerufen werden können.

Die Bausteine für GLOBE

Von Mitarbeitern*innen, die im Werk in Burghausen arbeiten, bis hin zu Führungsteams in der Wacker-Zentrale ist GLOBE darauf ausgelegt, die dynamische Belegschaft des Unternehmens zu vereinen, um so die Produktivität zu erhöhen. Um sicherzustellen, dass die neue Plattform alle Kriterien erfüllt, hat WACKER mehrere wichtige Funktionen priorisiert.

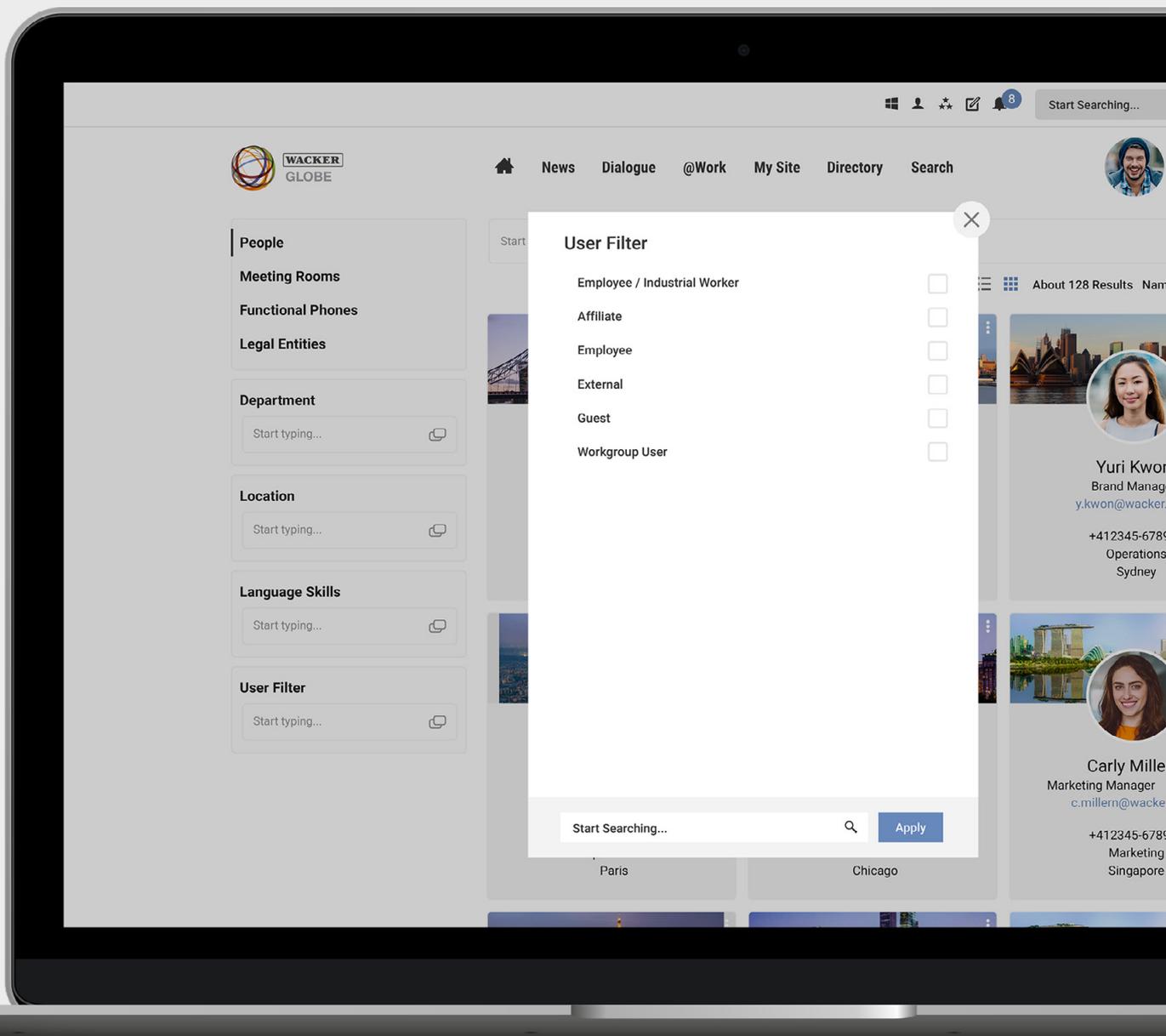
Ein Game Changer für den Wissensaustausch

Wie können globale Unternehmen sicherstellen, dass Mitarbeiter*innen das gesamte Wissen ihrer Organisation voll ausnutzen? Für WACKER ist das Portfolio die Lösung zum Schutz vor Silos und Segmentierung.

Beim Neuaufbau von GLOBE machte WACKER eine Bestandsaufnahme aller im Unternehmen existierenden Dienstleistungen und identifizierte welche Kollegen*innen als Experten und Ansprechpartnerinnen für die einzelnen Themen verknüpft werden können. Diese Informationen werden schließlich auf den einheitlich und übersichtlich gestalteten Portfolio-Seiten katalogisiert, die jetzt einen zentraler Hub und die Knowledgebase des Unternehmens bilden.

Das Portfolio ist deswegen das zentrale Tool für jede*n Endbenutzer*in, um Informationen zu beschaffen und das Wissen von WACKER voll auszuschöpfen. Wenn ein*e Mitarbeiter*in zum Beispiel Sprachunterstützung braucht, verweist das Portfolio ihn oder sie auf die Abteilung und Kolleg*innen, die für Übersetzungen zuständig sind und erhält Informationen dazu, wie diese Dienste angefordert werden können. Die FAQs von GLOBE ermöglichen zudem eine weitere Komponente des autonomen Wissensaustauschs, indem sie jedem Benutzer*in wichtige Erkenntnisse und Antworten auf immer wieder gestellte Fragen transparent und auf mehreren Sprachen zur Verfügung stellen at every user's fingertips.





Eine Wissensressource für Menschen, Räume und Standorte

Das Projektteam wollte GLOBE als den wichtigsten Ort definieren, an den sich Mitarbeiter*innen wenden, wenn sie nach Informationen suchen. Um dies zu verwirklichen, enthält das Intranet ein umfassendes Verzeichnis, in dem nicht nur jede*r WACKER-Mitarbeiter*in, sondern auch alle Besprechungsräume, Juristen und Tochterunternehmen aufgeführt sind.

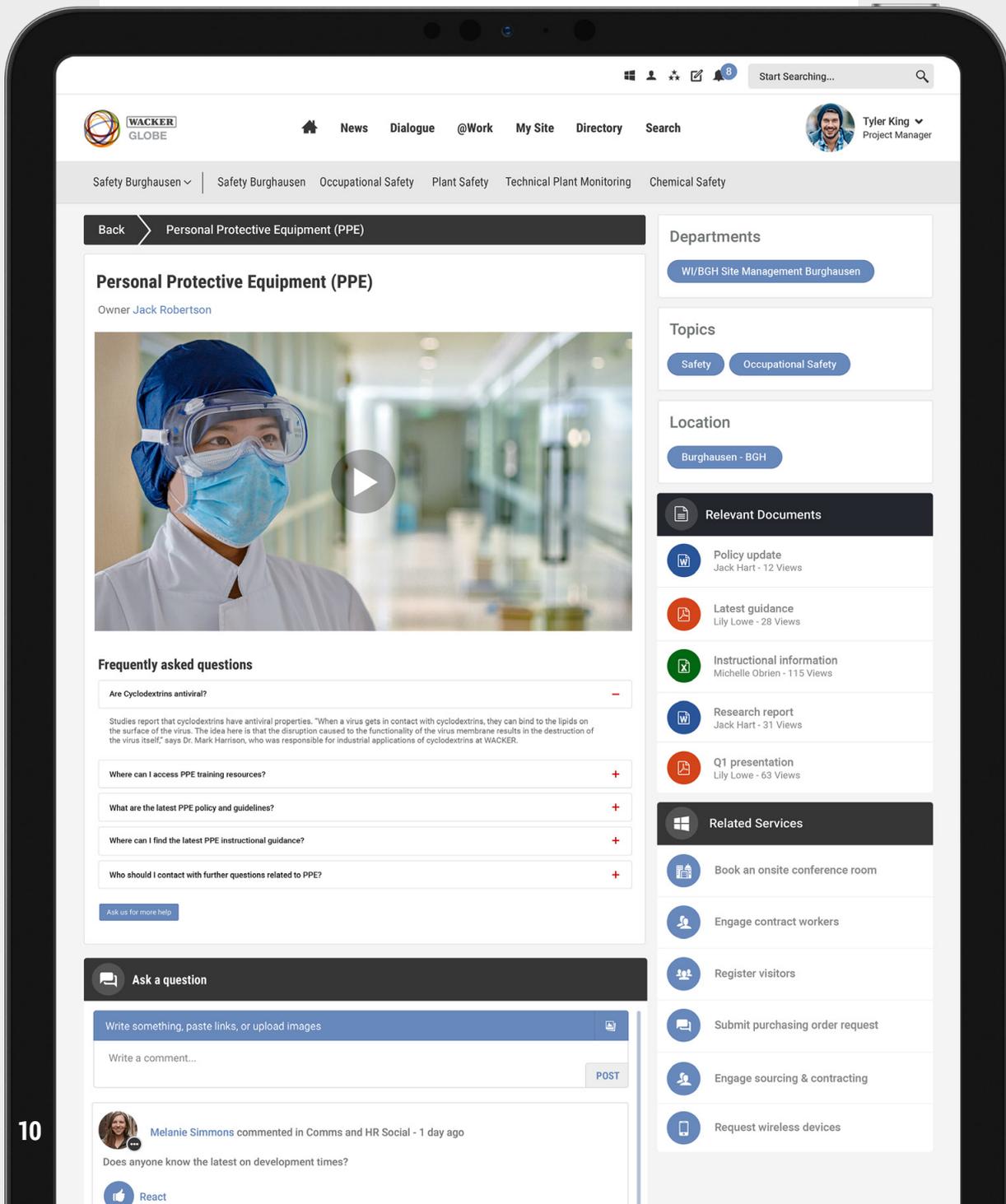
Ein einheitliches Suchzentrum ermöglicht es Mitarbeiter*innen zudem mithilfe von Schlüsselwörtern, Filtern und Verfeinerungen genau das zu finden, wonach sie suchen, um Informationen intuitiv über den gesamten digitalen Arbeitsplatz hinweg anzuzeigen. Benutzer*innen haben so die Möglichkeit, Kollegen*innen nach Standort, Rolle, Fähigkeit und Skills zu finden, um abteilungsübergreifend zu kollaborieren und den Informationsaustausch zu fördern.

Benutzerorientierung und Vereinheitlichung

GLOBE wurde von Anfang an so konzipiert, dass die User persönliche Prioritäten setzen können. Wenn Mitarbeiter durch das Intranet navigieren, sehen sie als erstes einen personalisierten Newsfeed, der Inhalte anhand ihrer Rolle und Region anzeigt.

Als Erweiterung dieses benutzerorientierten Konzepts ist die Navigationsleiste von GLOBE auf die täglichen Bedürfnisse und Aktionen der individuellen Mitarbeiter*innen ausgerichtet und bietet Optionen wie „Karriereentwicklung“, anstatt von nach Abteilung kategorisierten Informationen.

“GLOBE entfernt uns von unserem bisherigen Fokus auf Organisationseinheiten. Jetzt überdenken wir das Intranet aus der Sicht unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, von Grund auf neu“, fasst CIO Dirk Ramhorst zusammen.



“

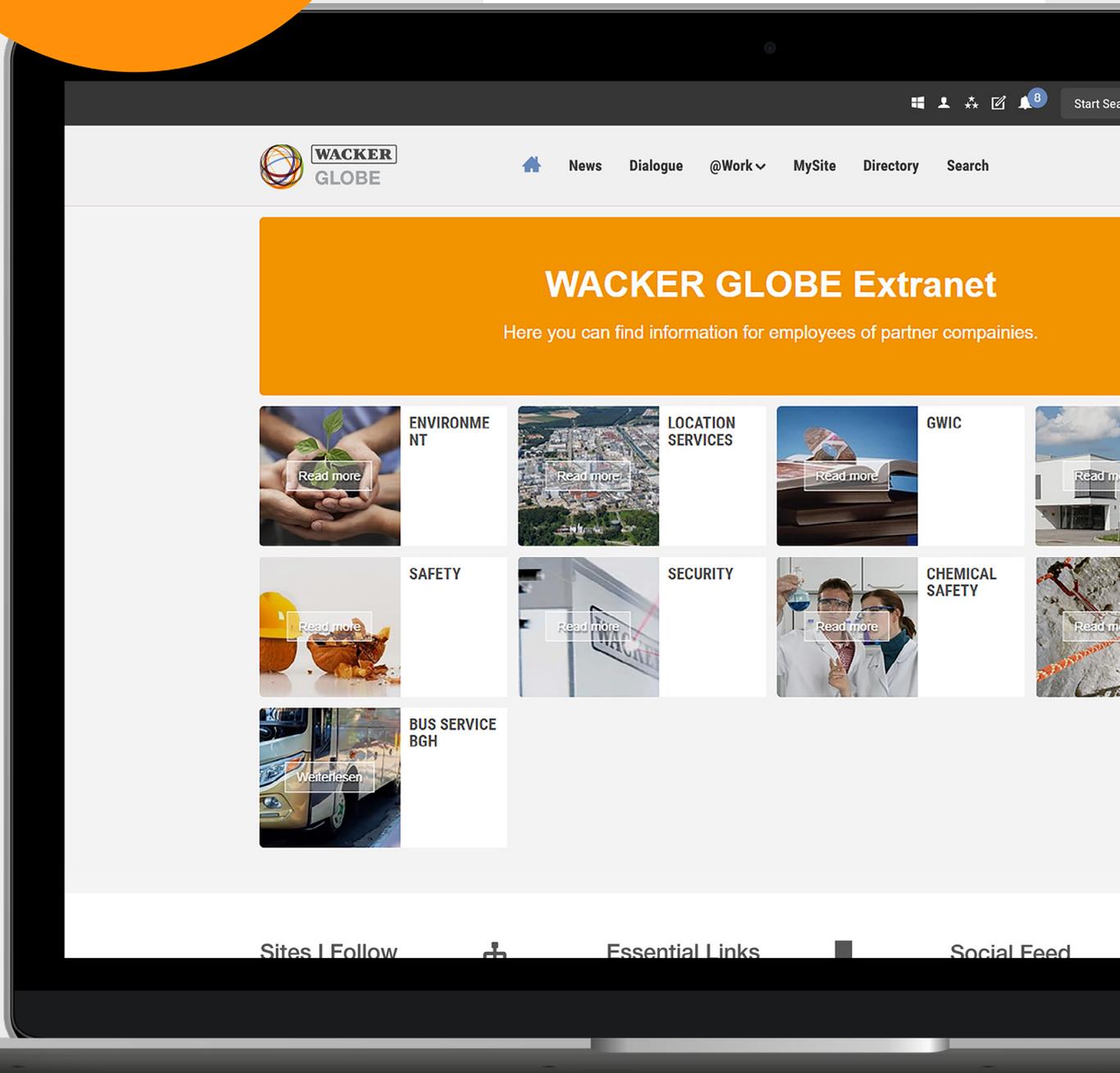
Alle Mitarbeiter*innen von WACKER erhalten stets die relevanten internationalen Unternehmensnachrichten und Management Informationen, egal an welchem Standort oder in welcher Abteilung sie arbeiten.

”

Über das interne Netzwerk hinausgehen

WACKER war bereit, groß zu denken, wenn es darum ging, sich futuristische Kollaborationsprozesse vorzustellen. Neben der Verbesserung des internen Wissensaustauschs etablierte das Unternehmen auch ein Extranet, um Partner und Lieferanten in GLOBE zu vernetzen.

Externe Benutzer*innen haben spezifische Ansichten, mit denen Partner wichtige Informationen erhalten und auf eingeschränkte Bereiche vertraulich zugreifen können. Eine speziell für externe Benutzer entwickelte Homepage zentralisiert relevante Inhalte, z. B. Sicherheitsprotokolle für diejenigen, die eine der Produktionsstätten von WACKER besuchen. Insgesamt haben mehrere tausend externe Benutzer auf GLOBE Zugriff.



Das Ergebnis: Eine vernetzte Zukunft

Das kontinuierliche Bestreben von WACKER, eine mitarbeiter*innenorientierte Plattform zu schaffen und Benutzer*innen von Anfang an einzubeziehen, zahlte sich aus, als es an der Zeit war, GLOBE auszurollen. Von dem Tag an, an dem das Intranet live ging, konnte die Belegschaft die Lösung schnell voll ausnutzen, da sie bereits vorher mit den wichtigsten Funktionen und dem Aufbau vertraut war.

“Unsere Journey mit WACKER zeigt wirklich, dass der Tag der Entwicklung von Employee-First-Technologie gekommen ist“, erklärt Hassan. “Die Entwicklung von GLOBE ist eine Employee Experience, die von WACKER Mitarbeiter*innen selbst entwickelt wurde, um effektive Teamarbeit zu fördern und beispiellose Ergebnisse zu erzielen.”

Mit praktisch der gesamten Belegschaft läutet GLOBE nun eine neue Ära der unternehmensweiten Zusammenarbeit ein, die alle bisherigen Grenzen überschreitet. Das Intranet erfüllt auch jede der ursprünglichen acht Use Cases, wie die folgenden Highlights belegen:

3 Auswirkungen, die zeigen, wie GLOBE jeden Use Case erfüllt

#1.

Grenzenlose Zusammenarbeit ist jetzt Realität

Das umfassende digitale Telefonbuch von WACKER hat sich schnell zu einer Anlaufstelle für alle Kollegen*innen, Juristen und Tochterunternehmen entwickelt. Um die Effizienz dieser Ressource zu steigern, können Mitarbeiter*innen mithilfe eines einheitlichen Suchzentrums auf einfache Weise genau bestimmen, wen sie suchen. Infolgedessen erreicht das Telefonbuch mehrere Anwendungsfälle von WACKER, wie bessere Sucherfahrungen und die funktionsübergreifende Kollaboration.

#2.

Hervorheben von Updates aus dem gesamten Unternehmen

Insbesondere für globale Firmen kann es sich oft als schwierig erweisen, alle Bereiche und Abteilungen des Unternehmens in einer digitalen Plattform zum Leben zu erwecken. Veröffentlichen und Teilen sowie Channels für Führungskräfte sind daher zwei der acht Anwendungsfälle. Nach dem Start von GLOBE sind Ansichten von Storys und anderen Inhalten, einschließlich der von der C-Suite verfassten Artikel, um 230% gestiegen. Ein Großteil dieses Erfolgs ist wahrscheinlich auf die personalisierten Newsfeeds zurückzuführen, die Inhalte für jede*n individuell kuratieren. Durch die Priorisierung der Bedürfnisse der User ermutigt GLOBE die gesamte Belegschaft des Konzerns, auf dem Laufenden zu bleiben.

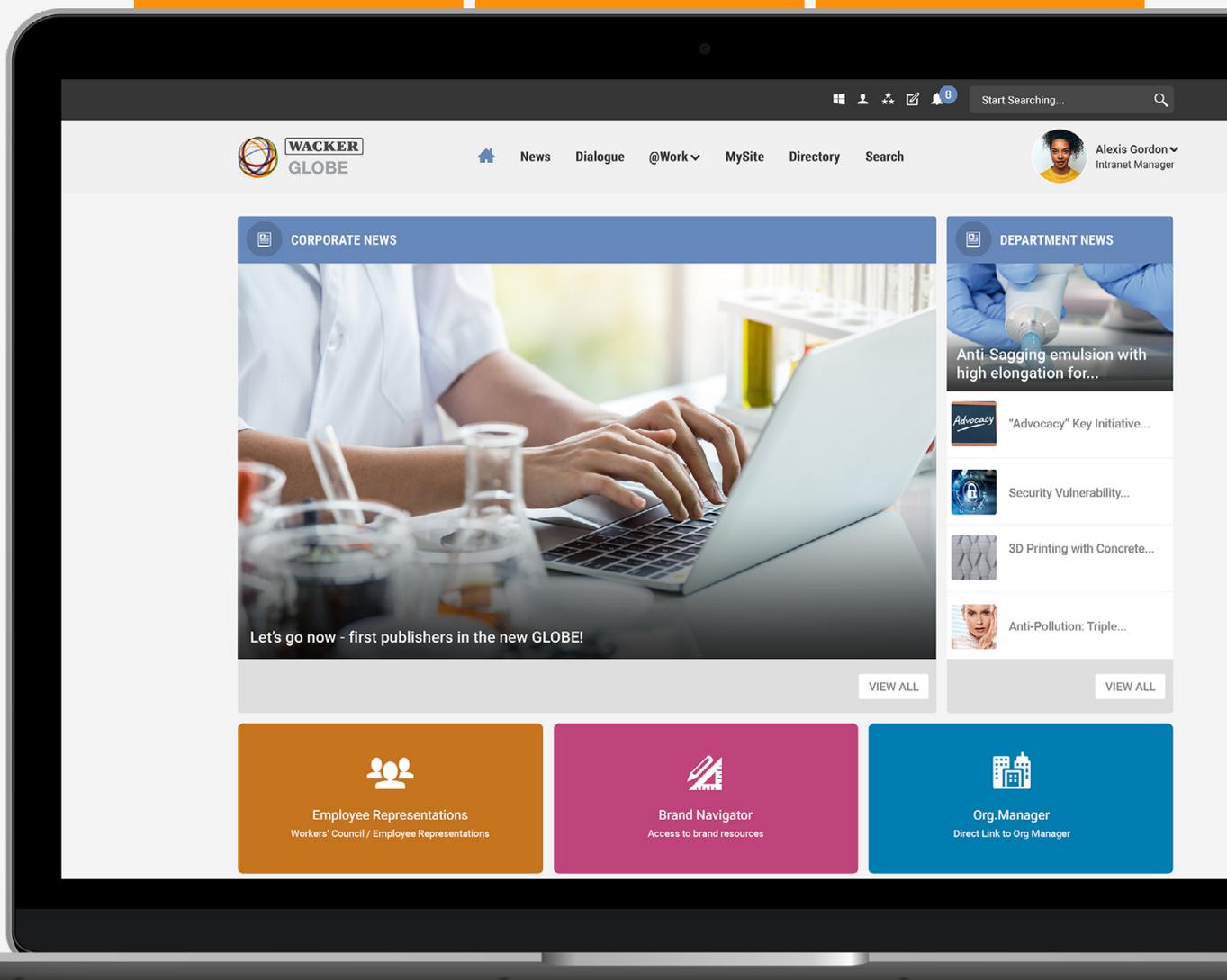
#3.

Produktivität steigern

Ab dem ersten Arbeitstag soll GLOBE jedem User helfen, Spitzenleistungen zu erzielen. Apps & Tools, ein zentraler Katalog aller Tools des Digitalen Arbeitsplatzes, verbessert die Effizienz, indem ein optimierter Zugriff auf alle Tools bereitgestellt wird, die Mitarbeiter*innen im Arbeitsalltag benötigen. Unabhängig davon, ob User nach Onboarding-Ressourcen suchen oder sich an ihre IT-Help-Community wenden, dient GLOBE als Rückgrat für effizienteres Arbeiten.

Innerhalb der ersten 2 Monate hat GLOBE...

<p>1.000.000+</p> <p>Plattformansichten</p>	<p>300.000+</p> <p>Benutzersitzungen</p>	<p>230%</p> <p>mehr News-Ansichten</p>
--	---	---



“GLOBE verkörpert die Zukunft der Zusammenarbeit am Arbeitsplatz. Es geht nicht mehr darum, wer mit ihnen im Raum ist oder wer in ihrem Team ist. Stattdessen haben WACKER-Mitarbeiter*innen jetzt ihr gesamtes erweitertes Netzwerk auf einer Plattform, die von der Belegschaft und für die Belegschaft entwickelt wurde”

Kaz Hassan, Lead Consultant, Unily



Unily is the employee experience platform at the heart of your digital workplace that powers better work for everyone.

unily.com

United Kingdom

First Floor, The Granary
Abbey Mill Business Park,
Eashing, Guildford,
Surrey, GU7 2QW

United States

31 Bond St,
New York, NY 10012

Canada

340 King Street E,
Toronto, ON M5A 1K8

APAC

Level 20, Tower A, The Zenith,
821 Pacific Highway,
Chatswood 2067 NSW

unily unite your
enterprise