



JUN 2022

PRAXIS BERICHT

BUSINESS CASE Bäcker Baier

ZUM THEMA „Masterplan zur
Implementierung einer App zur
Kommunikation und Sicherstellung von
Standards“

Projektteam: Leona Grabbe, Marie Tiede, Dominik Voigt
Projektkoordination: Valerie Bass

AUSGANGSLAGE

Die Projektaufgabenstellung beinhaltete die strategisch ausgerichtete Strukturierung der Unternehmenskommunikation zur Etablierung und Sicherstellung der Standards des Unternehmens Bäcker Baier.

Betroffen waren hierbei die alltägliche Kommunikation zwischen den Teams (Verkauf, Produktion, Verwaltung und Geschäftsleitung) sowie darüber hinausgehende Inhalte wie Aufgabenverteilung, eLearning und internes Wiki.

Innerhalb des Projekts sollte die Qualitätssicherung durch die Standardisierung von Prozessen und Abläufen sowie deren personalisierte Dokumentation im Fokus stehen. Das Ziel war es, die interne Kommunikation künftig mittels der cloud-basierten App Intratool abzubilden. Als Ergebnisdokumentation wurde ein Masterplan ausgearbeitet, ausgerichtet auf die Bedürfnisse von Bäcker Baier.

Das Unternehmen

Bäcker Baier hat seinen Sitz in Herrenberg bei Stuttgart. 1835 gründete Johann Jacob Friedrich Baier die Bäckerei in Herrenberg. Seit 2003 führt Jochen Baier den „Bäcker Baier“ in sechster Generation. Aus verschiedenen Gründen entstand bei ihm der Wunsch, gesundes Brot zu backen. Seit 1999 ist Baier „Demeter“ zertifiziert. Alle Brote und Brötchen entstehen in BioBW-Qualität, derer Leitsatz des Unternehmens lautet: „Durch Digitalisierung Tradition bewahren“.

Heute gibt es unter der Bäckerei drei Fachgeschäfte. 130 Mitarbeitende sind im Unternehmen beschäftigt. Nach dem EU-Unternehmensbegriff handelt es sich um ein mittelständisches Unternehmen.

Innerhalb der Umsetzung des Projekts gab es einen regelmäßigen Austausch zwischen der Projektgruppe und dem Geschäftsinhaber Jochen Baier. Ziel dieses Austausches war es, einen authentischen und zu dem Unternehmen passenden Kommunikationsplan zu entwerfen, der die Bedürfnisse des Unternehmens befriedigt. Darüber hinaus hatte die Projektgruppe einen Termin mit dem Geschäftsführer von Intratool, Dominik Schröder, der die Funktionsweisen des Tools näher erläuterte. So erhielt die Projektgruppe einen Einblick in die Möglichkeiten des Kommunikationstools und konnte den Masterplan praktischer gestalten.

ANALYSE

Im Rahmen der Ist-Analyse kam das sogenannte Digital Fitness Modell zum Einsatz. Das Modell ist ein Tool zur Bewertung der digitalen Kommunikation in Unternehmen. Dabei kategorisiert das Tool Unternehmen in 4 unterschiedliche Stufen. Erste und niedrigste Stufe sind die "Beginner". Sie haben bisher wenig Erfahrungen mit der Digitalisierung und orientieren sich am Umfeld. Die "Follower" haben vereinzelt Veränderungen angestoßen und folgen vor allem den anderen Unternehmen. In der dritten Stufe folgen die "Experten". Sie haben bereits eine Vielzahl von Veränderungen in Richtung Digitalisierung umgesetzt, kennen die Handlungsfelder, erfüllen die wesentlichen Kompetenzen und sind Best Practices in der digitalen Kommunikation. Abschließend in der vierten Stufe befinden sich die "Enabler". Diese treiben den Wandel voran und sehen sich dabei auch als ein Vorbild für andere Unternehmen. Aktuell befindet sich der Betrieb nach dem Digital Fitness Modell in der "Follower"-Stufe. Vereinzelt wurden Veränderungen bereits angestoßen und es besteht ein hohes Potenzial. Der Betrieb hat das Ziel, eine Stufe im Modell aufzusteigen und zu den "Experten" zu gehören. Es sollen in Zukunft eine Vielzahl von bereit vorgesehenen Veränderungen in Richtung der Digitalisierung umgesetzt werden.

Zur strategischen Neustrukturierung der internen Kommunikation wurde von der Projektgruppe außerdem ein Modell von Ulrike Führmann, einer renommierten Organisationsentwicklerin, verwendet.

Das Modell "Anforderungen an die interne Kommunikation" half der Projektgruppe, ein Ziel und eine Strategie für die Umstrukturierung der Kommunikation im Betrieb zu formulieren. Das Modell behandelt den Bedarf des Unternehmens, die Bedürfnisse der Mitarbeiter, Anliegen der Kunden sowie externe Faktoren, welche auf den Betrieb wirken. Das Modell erschien in diesem Rahmen als sehr passend, da die genannten Inhalte des Modells auch als Anforderungen an die Erarbeitung im Projekt gestellt wurden.

Intratool als geeignete Kommunikationssoftware

Um die langfristige Nutzbarkeit der Software Intratool im Unternehmen zu untersuchen, wurde eine Vergleichsanalyse angestellt. Als Ergebnis einer Analyse der monatlichen Kosten des Tools mit vergleichbaren Anbietern ist Intratools Angebot als preislich angemessen anzusehen. Zudem nimmt Intratool durch stetige Verbesserung ihrer Module und innovativen Prozessoptimierungen eine führende Rolle ein. In der Vergleichsanalyse gab es zudem keine anderen Anbieter, die ein so angepasstes Angebot für Bäckereibetriebe bietet. Intratool bedient einen Markt, der so von kaum einem Softwareanbieter abgedeckt wird. Die Kommunikation und Beratung durch die Mitarbeiter von Intratool bei der Implementierung in den Betrieb dienen zudem als hilfreiche Stütze. Kein vergleichbares Unternehmen bietet eine Beratung in dem Maß an wie Intratool.

Durch die verwendeten Icons innerhalb der Module lassen sich zudem Sprachbarrieren in der internen Kommunikation des Unternehmens vermindern.

Durch die leichte Anpassbarkeit an die Anforderungen der Filialen wird Intratool als langfristig funktionierendes Tool für den Betrieb angesehen. Das Tool steht im Einklang mit den Werten der Bäckerei und kann diese durch innovative Kommunikationsstrukturen komplementieren.

ERGEBNISSE UND HILFESTELLUNG

Der erfolgreichen Anwendung von Intratool könnte nach Beendigung des Masterplanprojektes und der Anwendung der Inhalte nur noch die Akzeptanz der Mitarbeitenden im Wege stehen, die sich als kritisch herausstellen könnte. Nach der Kommunikation mit vergleichbaren Bäckereibetrieben bezüglich deren Kommunikationstools wird die konsequente Nutzung des Tools als entscheidend angesehen. Hinsichtlich dieses Prozesses wurden innerhalb des Masterplans konkrete Hilfestellungen gegeben.

Zudem wurde eine "Schritt-für-Schritt"- Implementierung von Intratool empfohlen. Um die Mitarbeitenden langsam heranzuführen und sie im Prozess zu integrieren, gestaltet sich die Moduleinführung nacheinander als sinnvoll. In allen Schritten empfiehlt die Projektgruppe dem Unternehmen Mitarbeitergespräche, um die Stimmungslage im Betrieb abzubilden.

Innerhalb der Projektgruppe wurde nach der Besichtigung der Filiale in Herrenberg und dem Austausch mit Jochen Baier sowie dem Geschäftsführer von Intratool eine Mindmap als Leitfaden für die Implementierung des Intratools entwickelt. Bei der Erstellung der Mindmap wurde die bestehende Struktur des „Aktenplans“ beachtet und in die Organisationsstruktur der Intratool Module inkludiert. Um die Sinnhaftigkeit und Benutzerfreundlichkeit für die Mitarbeitenden zu erhöhen, wurden einige Dateien und Modulinhalte umstrukturiert.

Durch die Erarbeitung einer strategischen Umstrukturierung der internen Kommunikation, wird die Bäckerei in der Lage sein, die nächste "Entwicklungsstufe" zu forcieren. Das Projektteam hat durch den Austausch mit und persönlichen Besuch bei dem Unternehmen die Werte des Betriebs hautnah miterlebt und einen authentischen Leitfaden für die Umstrukturierung entwickelt, der als Basis für folgende Anpassungen dienen kann. Außerdem wurden alle Ideen der Projektgruppe im Demosystem von IntraTool getestet, was die problemlose Umsetzung der Handlungsempfehlungen sichert. So hat die Bäckerei die Möglichkeit, das Tool ab sofort zu implementieren und ist durch die Hilfestellungen bei Problematiken gut beraten.

Durch das Projekt konnte sich nicht nur Bäcker Baier hinsichtlich seiner internen Kommunikation positionieren. Auch das Projektteam konnte aus der Beraterperspektive kreative Handlungsempfehlungen entwickeln, die mit den Werten des Unternehmens Hand in Hand gehen und durch theoretischen Input fundiert sind.

BUSINESS CASE BÄCKER BAIER

ZUM THEMA „MASTERPLAN ZUR IMPLEMENTIERUNG EINER APP ZUR KOMMUNIKATION UND SICHERSTELLUNG VON STANDARDS“

Projektteam

Leona Grabbe
Marie Tiede
Dominik Voigt

Projektkoordination

Valerie Bass

Kontakt

Telefon

07531 206 421

E-Mail

smart-service-bw@htwg-konstanz.de

Service Innovation Campus

sic.htwg-konstanz.de

Kompetenzzentrum

smart-service-bw.de

Ein Projekt von:


BÄCKER & BAIER
SEIT 1835


Kompetenzzentrum
SMART SERVICES


SERVICE INNOVATION
CAMPUS

Unterstützt durch:


Baden-Württemberg
MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND TOURISMUS