



# Warum es sich lohnt, eine zentrale Stelle für Information und Kommunikation im Unternehmen zu schaffen

Die Digitalisierung erleichtert es, Mitarbeiter mit Informationen zu versorgen und Prozesse rund um Informationen auszurichten. Daher hat die Stadtreinigung Hamburg (SRH) nun eine zentrale Stelle für Wissen und Informationsaustausch im Unternehmen geschaffen. Das neue Intranet basiert auf Office 365 und ist Ergebnis intensiver Vorarbeiten.

„Mit Office 365 konnten wir viele Prozesse beschleunigen. Gleichzeitig haben wir eine hohe digitale Durchdringung in unserer Organisation erreicht.“

Dirk Postler, Leiter IT, Stadtreinigung Hamburg (SRH)



**STADTREINIGUNG.HAMBURG**

Customer  
Stadtreinigung Hamburg

Partner  
Hansevision

Products and Services  
Office 365, Surface Hub, Power BI,  
Skype for Business

Industry  
Other - Unsegmented

Organization Size  
Large (1,000 - 9,999 employees)

Country  
Germany

**Smarte Abfallbehälter melden ihren Füllstand automatisch in die Zentrale und Müllfahrzeuge wissen stets Bescheid über ihre Beladung – Sensoren, Kameras und Wiegesysteme machen es möglich. Damit lassen sich Touren bald schon automatisiert planen.**

„Auch unser Geschäft hängt immer mehr von Informationen ab“, erzählt Dirk Postler, IT-Leiter der Stadtreinigung Hamburg (SRH). „Das erfordert es zunehmend, auch die Mitarbeiter mit Informationen zu versorgen und Prozesse rund um Informationen auszurichten.“ Doch Entsorgungsbetriebe sind oft sehr dezentral organisiert, erläutert Postler: „Wir entsorgen die Abfälle von rund 920.000 Wohnungen und 100.000 Gewerbebetrieben. Daher sind wir über mehr als 30 Standorte über Hamburg verstreut und von unseren 2800 Mitarbeitern sind mehr als 1800 unterwegs tätig. Diese Verteilung hat es uns erschwert, Informationen auszutauschen.“

In dieser Situation schlug Postler vor, ein Intranet einzuführen. „Wir wollten eine zentrale Stelle für Wissen im Unternehmen schaffen und mit Social-Media-Tools allen Mitarbeitern die Möglichkeit anbieten, sich dazu auszutauschen“, erzählt Postler.

„Aber krempeln Sie mir das Unternehmen nicht um.“

Bei solchen Projekten muss man jedoch mit Vorbehalten rechnen. „Das ist verständlich, denn der einfache Zugang zu Informationen kann die Unternehmenskultur stark verändern“, sagt Postler. „Daher sind wir gründlich und strukturiert vorgegangen“. Eine Fokusgruppe auf Führungsebene legt zunächst die strategischen Ziele fest und leitet die

benötigten Funktionen ab. Daraufhin analysierte das IT-Team verschiedene Intranet-Lösungen und befragte Mitarbeiter detailliert, welche Informationen sie benötigen und wie sie diese aufbereitet haben wollen.

„Office 365 ist ideal für uns, um Prozesse zu digitalisieren. Und wir sparen sogar Kosten ein.“

Dirk Postler, Leiter IT, SRH

Erst als die benötigten Funktionen klar waren, hat das IT-Team vier Intranet-Lösungen evaluiert. Die Wahl fiel schließlich auf Office 365 von Microsoft. „Office 365 hat uns mit seinem Funktionsumfang überzeugt und vor allem ist es plattformunabhängig – alle Angestellten können es mit einem beliebigen Gerät abrufen“, erläutert Postler. „Dabei unterstützt uns Office 365 mit einem flexiblen Lizenzmodell und als Cloud-Lösung müssen wir die Infrastruktur nicht betreiben.“ Eine wichtige Rolle bei der Entscheidung

spielte der Datenschutz, so Postler: „Unsere Prüfung ergab, dass der Datenschutz bei Microsoft weit gereift und Office 365 konform mit der Datenschutz-Grundverordnung (GDPR) ist.“

### Mobile Mitarbeiter mit beliebigen Endgeräten einbinden

Der Schwerpunkt bei der Umsetzung des Intranets in SharePoint Online lag im Aufbau einer neuen Inhaltsstruktur inklusive Suchfunktion. Das Konzept sah vor, Informationen je nach Zielgruppe stationär über den PC oder responsiv über mobile Endgeräte auszuliefern. Parallel zur Realisierung wurde ein Change-Konzept entwickelt, um die Kollegen umfassend und frühzeitig mit Newsletter, Plakaten und Faltschirmen zu informieren. „Es sollte kein IT-Projekt werden, sondern unser aller Projekt“, erzählt Projektleiterin Anke Sellhorn-Timm.

### Wie Team-Räume das Unternehmensklima verändern

Heute prägt das Intranet die Arbeit im ganzen Unternehmen. „In SharePoint Online informieren sich alle Mitarbeiter







„Mit Skype for Business hat sich die Kommunikation zwischen den Standorten erheblich verbessert.“

Anke Sellhorn-Timm, Projektleiterin, SRH

für diesen Bereich zuständig ist. Das Team geht zum anvisierten Ort, erledigt den Auftrag und gibt auf dem Smartphone Rückmeldung. „Microsoft Teams ist die richtige Lösung für uns, weil verschiedene Personengruppen an verschiedenen Orten auf alle relevanten Informationen zugreifen können“, bestätigt Sellhorn-Timm. Heute, vier Jahre nach Projektstart, zieht Postler Bilanz: „Wir haben eine hohe digitale Durchdringung in unserer Organisation erreicht. Mit Office 365 konnten wir viele Prozesse beschleunigen, wir haben mehr Zeit für unsere Kernaufgaben. Die Sauberkeit in Hamburg hat sich merklich erhöht und wir sparen sogar Kosten ein. Office 365 ist für uns die ideale Lösung für Agilität und für die Digitalisierung von Prozessen.“

und speichern in ihren Teamräumen relevante Informationen und Dokumente“, berichtet Sellhorn-Timm. „Dadurch haben alle den gleichen Stand und können ihre Ideen einbringen. Es wird viel mehr und zielgerichteter diskutiert als früher.“

Durch Konferenzen mit Skype for Business hat sich die Kommunikation zwischen den Standorten erheblich verbessert, sagt Sellhorn-Timm: „Man rückt enger zusammen und arbeitet mehr in Teams.“

### Neue Prozesse rund um mobile Geräte

Das neue Intranet ermöglichte es darüber hinaus, viele Prozesse mit mobilen Endgeräten zu unterstützen. „Einen dieser neuen Prozesse nen-

nen wir „Hamburg gepflegt & grün“. Er beginnt beim Bürger, der die Möglichkeit hat, über die Stadtreinigung-App eine wilde Müll-Ablagerung zu melden“, berichtet Sellhorn-Timm. Die Meldung wird in der Zentrale disponiert und digital an den Reinigungstrupp weitergereicht, welcher

„Alle haben den gleichen Stand und können ihre Ideen einbringen. Es wird viel mehr diskutiert.“

Anke Sellhorn-Timm, Projektleiterin, SRH



**STADTREINIGUNG.HAMBURG**

**Customer**  
Stadtreinigung Hamburg

**Partner**  
Hansevision

**Products and Services**  
Office 365, Surface Hub, Power BI,  
Skype for Business

**Industry**  
Other - Unsegmented

**Organization Size**  
Large (1,000 - 9,999 employees)

**Country**  
Germany