lumapps



Intranet Reloaded: Vom Tool-Chaos zum intelligenten Arbeitsplatz



Stacie Pahl

Product Marketing Manager
anastasia.pahl@lumapps.com



Mario Stark

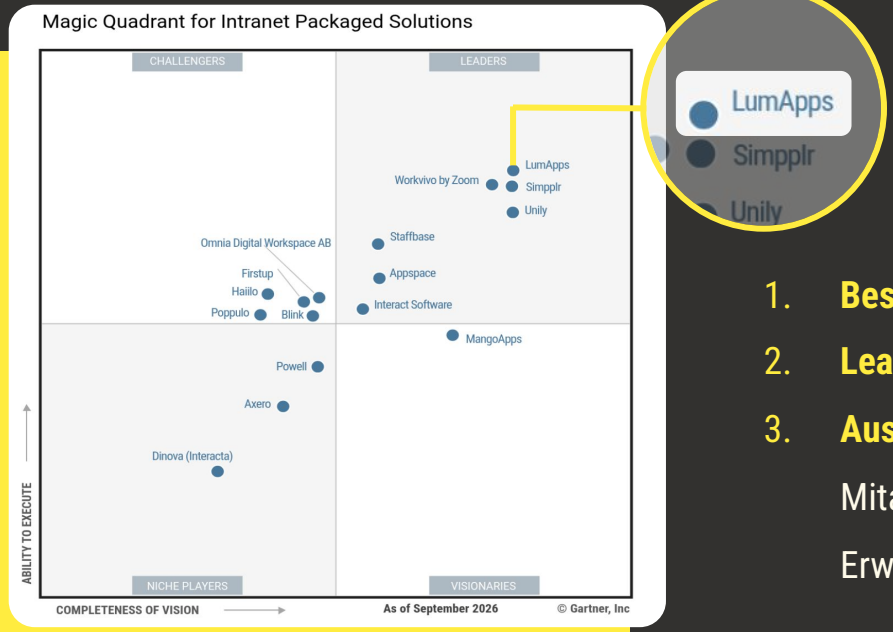
Solutions Consulting Team Lead EMEA
mario.stark@lumapps.com

lumapps

#1 im Gartner Magic Quadrant

4 Jahre in Folge. 4 Mal Leader.

2026



1. **Beste** Employee Experience für tägliche Arbeitsabläufe
2. **Leader** bei der Vollständigkeit der Vision
3. **Ausgezeichnet für die KI-gestützte** Förderung von Mitarbeitenden, Intranet für alle Arbeitskräfte, und Erweiterbarkeit der Plattform.

lumapps

Weltweit vertrauen uns führende Unternehmen



lumapps

KI, Omnichannel & Einbindung von operativen Arbeitskräften sind unverzichtbar

Wichtigste Markttreiber

01. KI-gestütztes Arbeiten

49 % der Beschäftigten nennen "Hilfe beim Finden von Informationen" als ihren wichtigsten KI-Anwendungsfall.

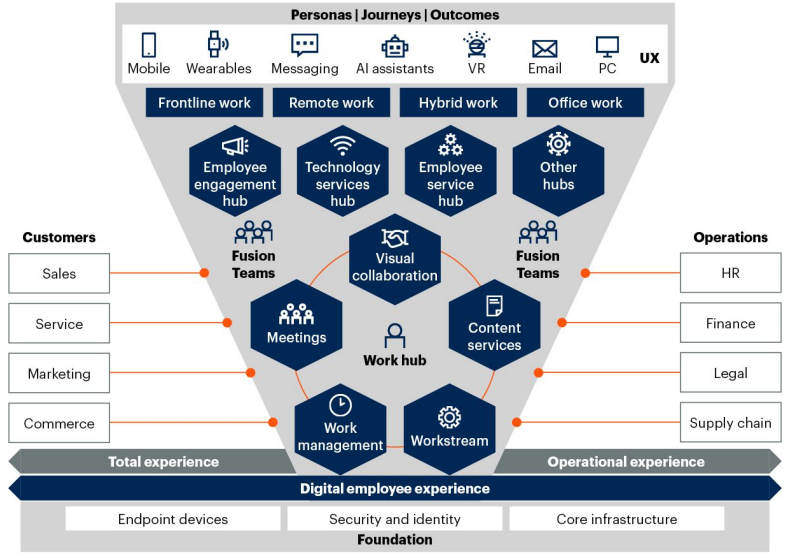
02. Omnichannel-Kommunikation

Moderne verteilte Arbeitsumgebungen erfordern eine hochgradig koordinierte, konsolidierte und zielgerichtete Kommunikation über alle Kanäle hinweg.

03. Frontline-Mitarbeitende: Die unberücksichtigte Mehrheit

Frontline-Kräfte machen **80 % der Belegschaft** aus und benötigen mobile-first, hochgradig zugängliche Lösungen für ihre digitale Experience.

Gartner Digital Employee Experience (DEX) Blueprint



Source: Gartner
UX = user experience
814876_C

Gartner

Der rote Faden

Erstklassige Employee Experience

Höheres Engagement

Höhere Produktivität

Messbarer Wertbeitrag



Herausforderung in der Kommunikation

Informationen so verteilen, dass sie ankommen und die Abstimmung im gesamten Unternehmen stärken.

Anforderung

Mehr Kanäle, weniger Ressourcen und eine fragmentierte, hybride Belegschaft.

Hürde

Die Kosten von Fragmentierung und digitalen Reibungsverluste

Mehr Tools bedeuten nicht mehr Produktivität.

36%

der Mitarbeitenden haben Mühe, auf relevante Informationen zuzugreifen, um ihre Arbeit effektiv zu erledigen.

- Forrester Consulting

33

Tab- und Plattformwechsel pro Tag

- Lokalise Study, 2025

112

Apps pro Unternehmen

okta

2 Std.

verlieren Mitarbeitende täglich durch die Suche nach Informationen oder App-Wechsel

- Gartner Digital Worker Survey, 2024

lumapps

Drei Anzeichen, dass Ihre Kommunikationsstrategie Reibungsverluste erzeugt

1. Der Frontline-Disconnect

Erfährt Ihre Arbeitskraft im Lager genauso schnell von Strategie-Updates wie die Marketingleitung?

2. Der Shadow-IT-Test

Nutzen Mitarbeitende WhatsApp für die Arbeit, weil offizielle Kanäle zu langsam sind?

lumapps

Suchen vs. Handeln

Optimierter Workflow

2 Klicks

Digitales Schrottplatz-Syndrom

20 Minuten

Dauert das Finden eines Richtliniendokuments Sekunden oder ist es ein Kampf? Hohe Suchzeiten bedeuten hohe Supportkosten.

lumapps

Interne Kommunikation wandelt sich von Kanalverwaltung zu Orchestrierung von Arbeit

Die Aufgabe verschiebt sich von reiner Nachrichtenübermittlung zu Befähigung.

Senden › **Orchestrieren** › **Aktivieren** › **Optimieren**

Die Zukunft der Internen Kommunikation ist nicht lautere Kommunikation, sondern weniger Reibungspunkte.

lumapps

Was das für IC bedeutet

- **Employee Journeys über Kanäle hinweg planen** – nicht nur einzelne Nachrichten
- Das Intranet als zentralen **Zugangspunkt** nutzen
- **Für die gesamte Belegschaft gestalten**: Büro, Hybrid, Mobil, operativer Bereich vor Ort und Führungskräfte
- **Mehr als nur Öffnungsraten messen**



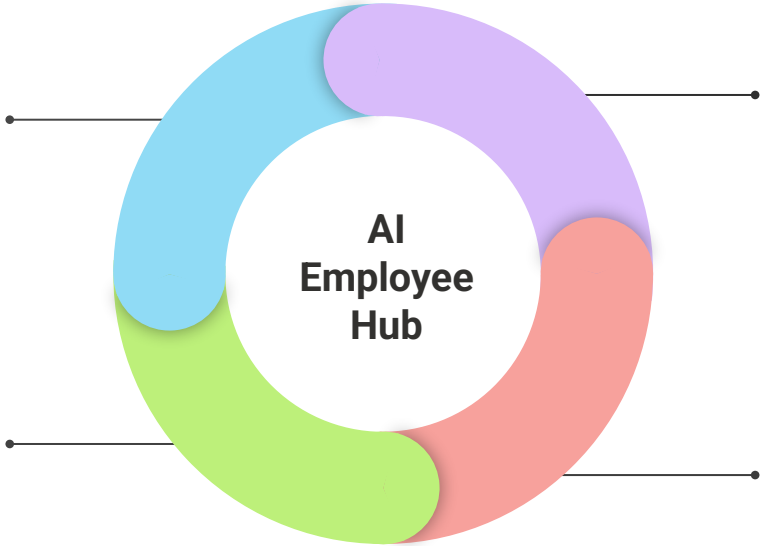
Das Intranet wird wertvoll, wenn es Wissen, Kontext, Aktion und Signale verbindet

Verlässliches Wissen

News, Richtlinien, SOPs, Dokumente, FAQs

Aktionsschicht

Formulare, Aufgaben, Tickets, Checklisten, Freigaben



Kontext für Mitarbeitende

Rolle, Standort, Sprache, Berechtigungen

Signale

Reichweite, Abschlussraten, Sentiment, Support-Bedarf

Der Hub steigert nicht die Komplexität.
Er ist die Experience-Schicht, die Menschen direkt zu dem leitet, was wichtig ist.

lumapps

1. Säule: Den Tech-Stack vereinen

Bei der Employee Journey ansetzen, nicht beim Tool.

Tool-fokussierte Fragen:

- Wo soll dieser Inhalt liegen?
- Welche App steuert diesen Workflow?
- Wie steigern wir die Kanalakzeptanz?

Mitarbeiter-fokussierte Fragen:

- Was ist der nächste sinnvolle Schritt?
- Welchen Kontext braucht diese Person?
- Wie vermeiden wir Systembrüche?

**Ein zentraler digitale Arbeitsplatz ersetzt nicht jedes System.
Er stellt Werkzeuge genau im richtigen Moment
direkt im Arbeitsfluss bereit.**

lumapps

Vereinheitlichung: Schluss mit Medienbrüchen

❌ Problem:
Der Tod durch tausend Klicks

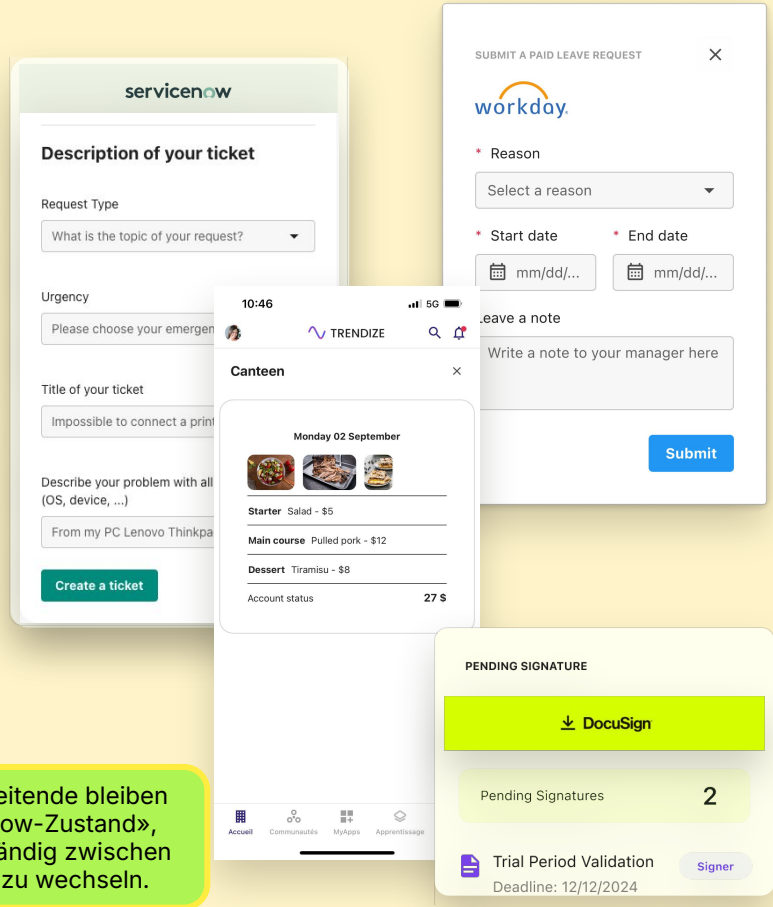
✅ Lösung:
Skalierbare Integration

Wenn Tools direkt in den Kommunikationsfluss integriert sind, bleiben Mitarbeitende im Kontext. Und Arbeit wird schneller erledigt.

3 Std.

pro Woche zurückgewonnen

(Durchschnittlich eingesparte Zeit pro Arbeitskraft durch zentralen Zugang und weniger produktivitätsmindernde Medienbrüche)



Mitarbeitende bleiben im «Flow-Zustand», statt ständig zwischen Tabs zu wechseln.

lumapps

Demo

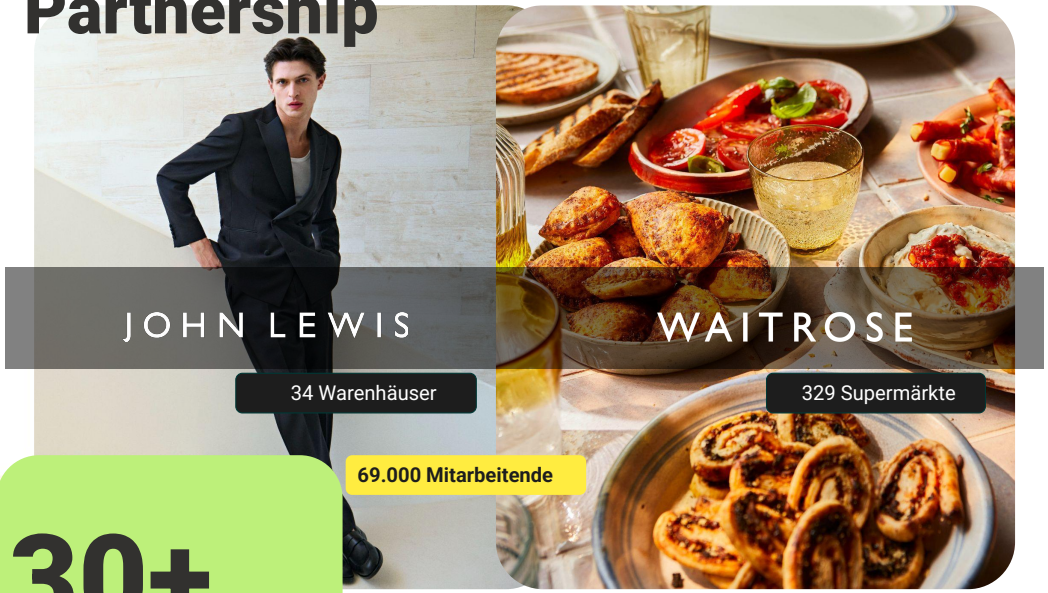
Intranet als Zentraler Zugangspunkt

Demo

Comms könnte so einfach sein

Micro-Apps bei der John Lewis Partnership

JOHN LEWIS PARTNERSHIP



- Interne Event-Anmeldungen & Team-Trainings
- Wichtige Unternehmensdaten & Meilensteine
- Nachbestellungen für Filialen & Sendungsverfolgung im Lager
- Digitalisierte Trainings für Produkte & saisonale Aktionen
- Parkplatz- & Besucherausweis-Anfragen
- Wettbewerbe & Anreize zur Filialleistung

30+

Micro-Apps,von der Internen Kommunikation eingeführt

«Wir haben Micro-Apps entwickelt und eingeführt – sie wurden zu einem riesigen Erfolg. Unsere Nutzer lieben sie. Dank dieser Initiative lagen die Filialergebnisse 40 % über unseren Prognosen für das Jahr.»
– Henry Elworthy, Partner Communications & Engagement Lead

lumapps

2. Säule: Momente für die gesamte Belegschaft gestalten

Den operativen Bereich einbeziehen

Büroangestellte:

- E-Mail, Teams, Intranet
- Regelmäßiger Gerätezugang
- Sofortige Updates
- Formelle Kanäle

Mitarbeitende im operativen Bereich

- Schwarze Bretter und Info-Kaskaden durch Führungskräfte
- Geteilter oder eingeschränkter Gerätezugang
- Verzögerte oder uneinheitliche Updates
- WhatsApp und inoffizielle Ausweichlösungens

Kommunikation im operativen Bereich scheitert, wenn sie «Desktop-first» gedacht ist

forderunge n	Geringe Akzeptanz von Tools, die für Büroarbeitsplätze entwickelt wurden.	Wichtige Updates erreichen nicht alle; inoffizielle Kanäle bergen Sicherheits- und Compliance-Risiken.	Uneinheitliche, manuelle Papierprozesse.	Erschwerter Zugang zu Trainings und Weiterbildung für operative Teams.	Hoher Zeitaufwand bei der Suche nach Informationen.
Lösungen	Mobile-Apps, die vor allem auch von operativen Teams gerne genutzt werden.	Sichere Chats & Mitarbeiterkommunikation für unterwegs.	Operative Workflows digitalisieren und automatisieren.	Lerninhalte direkt im Arbeitsfluss bereitstellen.	Schnelle Antworten dank Ask AI, Micro-Apps und zentraler Dokumentenablage.

lumapps

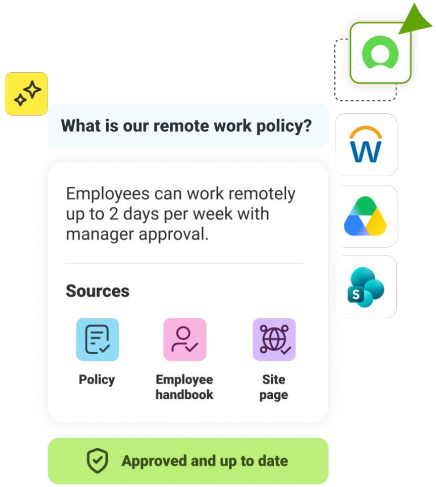
Demo

Frontline Success

3. Säule: Expertise skalieren mit eingebetteter KI

Kleine, strategische Schritte gehen

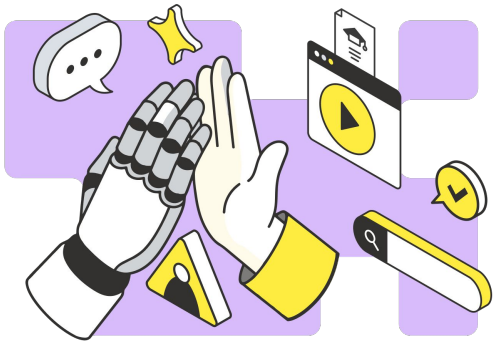
Abruf



Knowledge Agents

Liefern spezifische Antworten im Rahmen des Unternehmenswissens

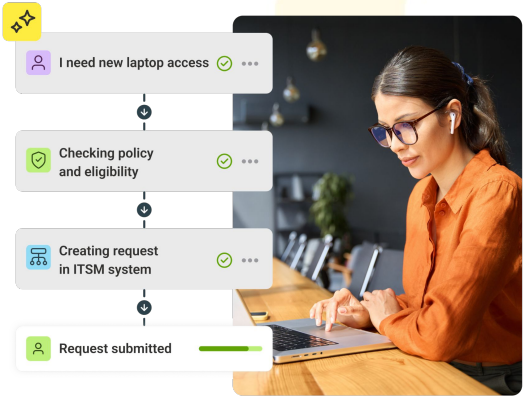
Unterstützung



Assistive Agents

Helfen Mitarbeitenden beim Erledigen strukturierter Aufgaben

Orchestrierung



Agent Workflows

Orchestrieren mehrstufige Prozesse über verschiedene Systeme hinweg

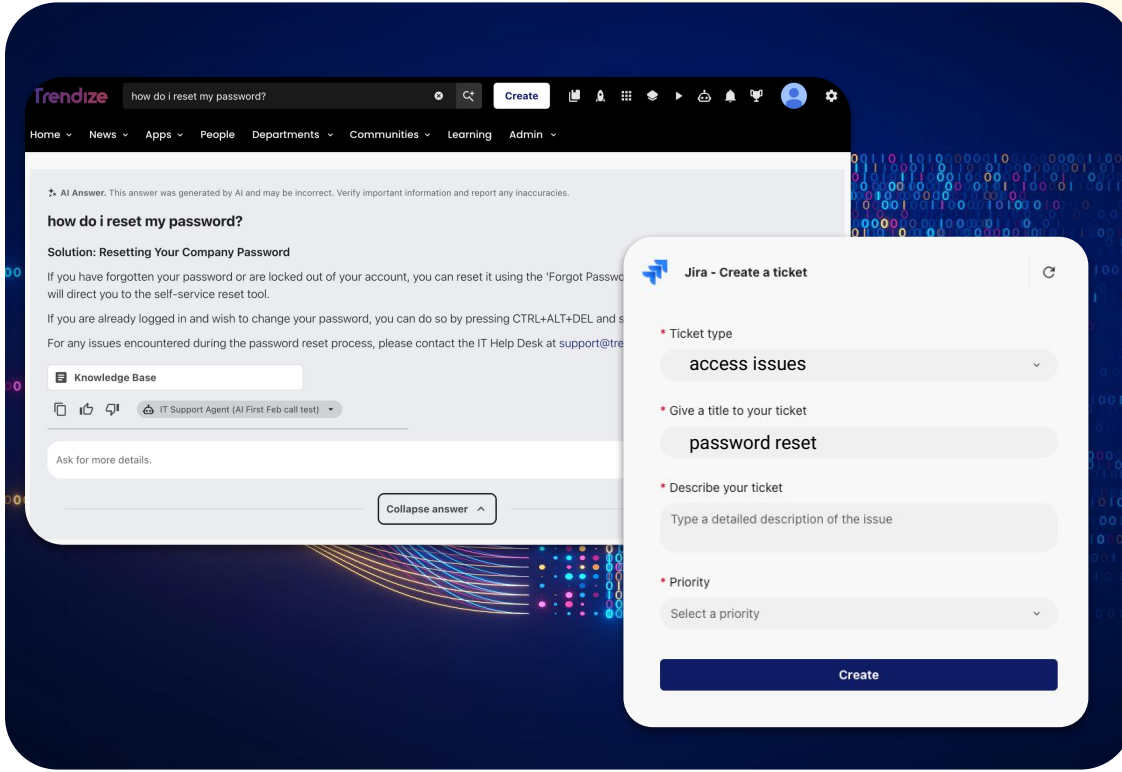
Knowledge Agents

Vom Suchen zum Erledigen von echten Aufgaben

Unternehmenskontext, Wissen und KI-Agenten direkt in die gewohnte Arbeitsumgebung einbetten.

- **Finden:** Antworten sofort verstehen.
- **Handeln:** Aufgaben und Prozesse direkt im Arbeitsfluss auslösen.
- **Führen:** Kontextbezogene Begleitung für Mitarbeitende.

KI schafft Mehrwert, wenn das Fundament stimmt.



lumapps

Demo

Weniger Rückfragen an Comms
Vom Text zur Aktion — Agenten

Demo

Content-Hoheit — KI macht sichtbar

Die goldene Regel für KI (in der Internen Kommunikation)

Das Wiederholbare automatisieren.
Die menschlichen Momente schützen.

Wo KI unterstützt:

Struktur: Übersetzen von Updates, Entwerfen von Standard-Newslettern, Erstellen von FAQs

Informationssuche: Sofortiges Bereitstellen spezifischer Richtliniendetails

Content-Management: Identifizieren und Archivieren veralteter Intranet-Seiten.

Wo die Interne Kommunikation führt:

Emotionale Komplexität: Change Management, Krisenkommunikation, Reorganisationen.

Kulturbildung: Werte erlebbar machen und psychologische Sicherheit schaffen.

Vertrauensbeziehungen: Führungskräfte in Tonalität und Stil beraten.

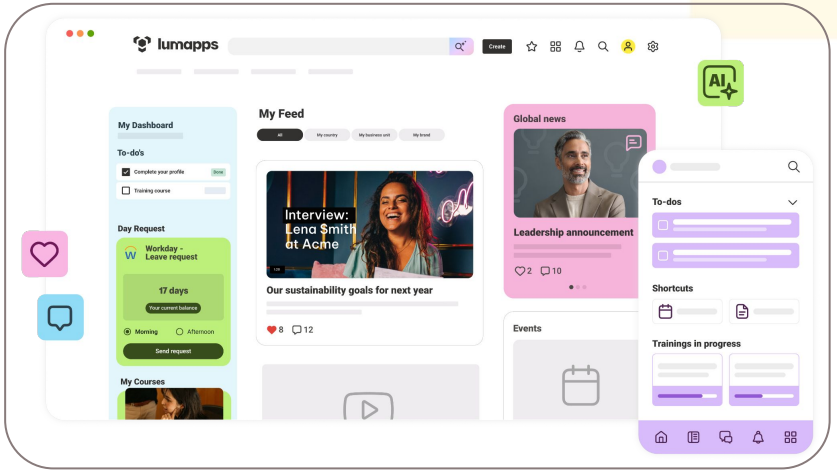
Ein solides Fundament legen

lumapps

Fazit

Wenn das Intranet zum Mittelpunkt der Arbeit wird, sind Informationen und Aufgaben einfacher zu finden, zu verstehen und zu erledigen.

- Digitale Fragmentierung über Teams hinweg reduzieren
- Die Interne Kommunikation von der Kanalverwaltung zur Arbeitsorchestrierung entwickeln
- Nachrichten direkt mit Ressourcen, Workflows und den nächsten Schritten verknüpfen
- Für jedes Belegschaftssegment passgenau gestalten
- KI gezielt dort einsetzen, wo verlässliche Antworten zu gesteuerten Aktionen werden



lumapps

lumapps

Q&A