

## Bilfinger Chemserv setzt Smiley-Terminals zur Verbesserung der Arbeitssicherheits-Kultur ein.

**Instandhaltungsleistungen bei Prozessanlagen erfordern ein sehr hohes Ausmaß an persönlicher Aufmerksamkeit hinsichtlich der Sicherheitsbestimmungen beim Arbeiten. Bilfinger Chemserv geht bei der Verbesserung der Arbeitssicherheits-Kultur zusätzliche und höchst ungewöhnliche Wege. An den Serviceorten sind Smiley-Terminals aufgestellt, mit denen die Mitarbeiter Feedback geben. Eine der täglich zu beantwortenden Fragen an die Mitarbeiter lautet: „Wie sicher habe ich mich heute gefühlt?“ Dabei drücken die Bilfinger Chemserv-Mitarbeiter einen von vier Smiley-Buttons.**

**Linz, April 2016.** Bilfinger Chemserv möchte mit dem HappyOrNot-Tool ein zusätzliches, starkes und am Servicestandort deutlich sichtbares Zeichen für die Mitarbeiter setzen, dass ihre Einschätzung bzw. Meinung über die erlebte Sicherheit am Einsatzort sehr bedeutsam ist. Michael Benisch, Leiter von HSEQ bei Bilfinger Chemserv: „Wir und auch unsere Kunden führen bei Projekten, Baustellen, im Zuge von Observations-Touren, bei Sicherheitsbegehungen und dergleichen immer wieder Gespräche mit unseren Mitarbeitern über Sicherheit, Freigaben und technische Details. Diese Gespräche werden dokumentiert und oft wird daraus mit all den anderen Eindrücken ein Baustellenbarometer erstellt. Aber wie bewerten eigentlich unsere Mitarbeiter bzw. der Kunde das Projekt oder die Baustelle? Es geht darum, Sicherheit erlebbar, aktiv und nachhaltig zu gestalten. Die Initiative mit den HappyOrNot-Smiley-Terminals zeichnet sich durch ein schnelles, einfaches Rückmelde- und Messsystem aus, welches uns bei der Motivation der Mitarbeiter und zur Verbesserung der Arbeitssicherheitskultur unterstützen soll. Dadurch hat jeder Mitarbeiter die Möglichkeit, völlig anonym, seine Meinung bzw. seine Eindrücke zu melden und wird somit aktiv in die Bewertung eingebunden.“



Bild des HappyOrNot-Terminals beim Einsatzort von Bilfinger Chemserv

© Bilfinger Chemserv GmbH

---

## Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 02.04. 2016

---

Die eigene Einschätzung des Mitarbeiters, inwieweit sie oder er sich sicher gefühlt hat, wird somit sehr einfach sichtbar. Die Ergebnisse werden über Handy-Netz übertragen und täglich als visualisierte Auswertung per E-Mail an das Sicherheitsteam versendet. Diese Werte sind je nach Schicht oder nach Wochentag auswertbar und geben in Verbindung mit der langjährigen Erfahrung des HSEQ-Teams einen verbesserten Einblick über das erlebte Sicherheitsempfinden der eingesetzten Mitarbeiter.

Die ersten Pilotprojekte von Bilfinger Chemserv dazu waren zwei Abstellungen bei unterschiedlichen Kunden in Linz und in Schwechat. Die Frage dazu lautete: „Wie sicher habe ich mich heute gefühlt?“





Bilder des HappyOrNot-Terminals beim Einsatzort von Bilfinger Chemserv: „Wie sicher habe ich mich heute gefühlt?“ © Bilfinger Chemserv GmbH

Die Terminals funktionieren kabellos, da sie mit handelsüblichen Batterien und über das Handynetzzum Einsatz kommen. Feedback war rund um die Uhr möglich, da die Geräte zur Messung der Einschätzung hinsichtlich des eigenen Sicherheitsgefühls permanent betriebsbereit waren. Andere Erfahrungen aus den Projekten: Das Aufstellen an einer neuralgischen Stelle geht in einer Minute, Bilfinger Chemserv stellt eine gezielte Frage und sofort beginnt das Sammeln von Rückmeldungen in Echtzeit. Die haptische Komponente lädt zum Feedbackgeben ein - vier verschiedenfarbige Smileys, von tiefgrün (sehr zufrieden) bis dunkelrot (sehr unzufrieden), spiegeln die Bewertung der Bilfinger Chemserv Mitarbeiter wider. Für detailliertere Auswertungen steigt man in die Benutzeroberfläche ein. Die Ergebnisse lassen sich einfach in Tabellenkalkulations- oder Präsentationsprogramme exportieren.

„Das HappyOrNot-System bietet ein grafisches Analyse-Tool, mit dem Auswertungen zur eigenen Einschätzung zur Sicherheit des jeweiligen Tages recht einfach sind“, meint Franz Michael Bauer, geschäftsführender Gesellschafter der ScanLang GmbH, die als Projektpartner für die Implementierung des HappyOrNot-Analyse-Tools beauftragt wurde.

### HappyOrNot®-Leistungsmerkmale

Die Applikation arbeitet cloudbasiert, so dass die Reports mit jedem internetfähigen Gerät abrufbar sind. Für detailliertere Auswertungen steigt man in die Benutzeroberfläche ein. Die Berichte sind grafisch aufbereitet und übersichtlich gestaltet. Das Einsatzspektrum und der Einsatzort für die Lösung ist vielseitig: Ob als stehendes Standardgerät, mit Wandbefestigung oder als Tischgerät. ScanLang arbeitet bei der erstmaligen Installation des Systems häufig mit einer zweimonatigen, kostenpflichtigen Testphase. Hier erzielen Unternehmen eine Kunden-Feedback-Rate von über 18 Prozent. Die Kosten richten sich nach der Anzahl der Geräte. Neben Bilfinger Chemserv GmbH verwenden die Wirtschaftskammer Kärnten, Borealis Polyolefine GmbH, Silvretta Montafon Gastronomie GmbH, ISS Facility Services GmbH, Adelsberger Textilhaus GmbH oder Ennstal Milch KG das Tool.

Pressetaugliche Fotos (Abdruck honorarfrei, 300 dpi) gerne per Mail auf Anfrage.



Foto: HappyOrNot® Buzzer, © HappyOrNot Ltd.

### Über HappyOrNot

HappyOrNot Ltd. ermöglicht mit der hauseigenen Lösung HappyOrNot® Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, Awarenesslevels und Servicequalität von Menschen an Begegnungspunkten zu messen und mit Hilfe von Reporting-Tools die Zufriedenheit quantitativ auszuwerten. HappyOrNot® wird im Einzelhandel, im Transportwesen, in der Hotellerie- und Gesundheitsbranche, in Bereich der Arbeitssicherheit aber auch von Servicestellen der öffentlichen Verwaltung verwendet. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Tampere (Finnland), betreut weltweit 1.500 Kunden in mehr als 50 Ländern. Die Idee zur Gründung stammte von dem Finnen Heikki Väänänen, der sich 2009 über die unaufmerksame Bedienung in einer Warenkette ärgerte. Er suchte mit anderen Geschäftsleuten, Designern und Programmierern nach einer Lösung, wie Kunden auf objektive Weise Feedback an die Geschäftsleitung abgeben konnten und hatte die Idee mit den kabellosen Smiley-Terminals.

---

## Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 02.04. 2016

---

### Über Scanlang

Die ScanLang GmbH ist ein österreichischer Spezialist für Sprachdienstleistungen und auf die Implementierung von Kunden- und Mitarbeiterdialoglösungen von skandinavischen Herstellern spezialisiert. Das von dem Österreicher Franz Michael Bauer und der Finnin Katja Jääskeläinen 2014 gemeinsam gegründete Unternehmen ist seit 2014 der österreichische Vertriebs- und Implementierungspartner des finnischen HappyOrNot®-Systems.

Darüber hinaus bietet ScanLang Schulungen für Unternehmenskunden in den Sprachen Finnisch, Schwedisch und Norwegisch an. Außerdem beinhalten die Sprachdienstleistungen das Texten und das Übersetzen von technischen, marketingbezogenen und vertraglichen Texten für skandinavische und deutschsprachige Unternehmen.

### Über Bilfinger Chemserv GmbH

Bilfinger Chemserv GmbH, ein Unternehmen der Bilfinger Industrial Services Group, ist führender Anbieter für Instandhaltung und Engineering in der erweiterten Prozess- und Fertigungsindustrie. Eigene, staatlich akkreditierte Institute unterstützen die Abwicklung durch Analyse, Prüfung und Beratung.

Die Bilfinger Chemserv GmbH ist der Spezialist für Industrieservice. Standorte in Linz, Krems, Schwechat, Kirchdorf und Burghausen (D) sichern Kundennähe. Mit moderner Ausrüstung, mobilen Werkstätten und ca. 600 hochqualifizierten Mitarbeitern deckt Bilfinger Chemserv alle Anforderungen und nahezu alle Problemstellungen ihrer Kunden ab.

### Kontakt - Presserückfragen

Mag. Franz Michael Bauer  
Geschäftsführender Gesellschafter

ScanLang GmbH  
Mariahilfer Straße 101/21  
1060 Wien / Austria  
Tel.: 01 90 93 765  
Mobil: +43 664 84 33 854  
office@scanlang.at  
www.scanlang.at

Michael Benisch  
Head of CS-HSEQ (Health, Safety, Environment,  
Quality)  
Bilfinger Chemserv GmbH  
St.-Peter-Straße 25  
4021 Linz / Austria  
Tel.: 0732-6917-3319

service.chemserv@bilfinger.com  
www.chemserv.bilfinger.com