



Case Study: Hudson



„Auf den Verkaufsflächen können wir beim Informationsaustausch unter den Mitarbeitenden rund um Produktwissen und Produkteinführungen einen enormen Erfolg verzeichnen. Unsere Mitarbeitenden sind begeistert von dem, was wir als Unternehmen machen.“

Daniel Fordyce

Regional Vice President of Operations bei Hudson



Mehr
als 1000 Geschäfte

80+
Standorte

70
Nationalitäten

Über Hudson

Hudson, eine Tochtergesellschaft des Duty-Free-Giganten Dufry, betreibt in nahezu jedem Flughafen in den USA und Kanada eine Filiale. Alles begann 1987 mit dem ersten Hudson-News-Kiosk am Flughafen LaGuardia in New York. Heute ist Hudson einer der führenden Reiseeinzelhändler mit **mehr als 1.000 Geschäften** an Flughäfen, Verkehrsknotenpunkten, Sehenswürdigkeiten und Reisezielen. Das Unternehmen betreibt außerdem Filialen für Partnerunternehmen wie Dunkin'.

Herausforderungen

Hudson beschäftigt eine große gewerbliche Belegschaft an über 80 Standorten in den USA und Kanada. **Dieses große Team zu erreichen und mit wichtigen Information (z.B. zu Produkteinführungen) zu versorgen, gehört zu den obersten Prioritäten des Unternehmens.** Für Führungskräfte wie Dan Fordyce, die für ganze Regionen zuständig sind, bestand der Austausch mit seinen Teams in monatlichen Besuchen an den einzelnen Standorten, um die Mitarbeitenden persönlich zu treffen. Zwischen den Treffen war der Kontakt aber eher schwach und die Abstimmung schwierig, da die Verkaufsmitarbeitenden über keine Firmen-E-Mail verfügen.

Ziele

1. Die gesamte Belegschaft von Hudson erreichen und verbinden
2. Mitarbeiterbindung stärken
3. Informationsaustausch zwischen den Mitarbeitenden ermöglichen
4. Produktwissen unternehmensweit verbessern

Lösung

2018 startete Hudson ein Pilotprojekt mit Beekeeper in 2 Flughäfen und der Unternehmenszentrale, um die Mitarbeiterbindung zu fördern. Nach ersten Erfolgen führte Hudson die Beekeeper-Plattform in den gesamten Vereinigten Staaten und Kanada ein, wobei sie sich die breite Unterstützung der Filialleiter jedes Standorts sicherten. Das war der Garant für weitreichende App-Nutzung unter den Mitarbeitenden auf den Verkaufsflächen. Heute ist



Beekeeper das mobile Kollaborationstool für die gesamten Organisation.

Mit Beekeeper stärkte Hudson seine bestehende Kommunikationsstrategie, um seine Mitarbeitenden vermehrt ins Unternehmensgeschehen einzubinden und ein hervorragendes Kundenerlebnis zu bieten.

Ergebnis

Sämtliche Mitarbeitende in den USA und Kanada auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen, ist kein leichtes Unterfangen, aber Hudson hat es geschafft. Mithilfe von Beekeeper wurde eine zentrale Anlaufstelle für alle Mitarbeitenden auf allen Unternehmensebenen geschaffen, was die Zwei-Wege-Kommunikation wesentlich erleichtert. Hudson ging von einer Top-down- zu einer Bottom-up-Kommunikation über und schaffte es so, die Kommunikationslücke zwischen gewerblicher Belegschaft und Führungsebene zu schließen.

Heute ist Beekeeper bei Hudson fester Bestandteil des täglichen Betriebs.

Die Plattform wird vor allem in den folgenden Bereichen eingesetzt:

- Mitarbeiteranerkennung
- Dienstpläne
- Zusammenarbeit
- Reise- und Wetterwarnungen in Echtzeit
- Produktschulungen und Produkteinführungen
- 1:1-Kommunikation
- Mitarbeiterinformation zu wichtigen Initiativen und Programmen

Dank Beekeeper können sich Mitarbeitende jetzt viel besser untereinander austauschen. Neben einzelnen Standort-Streams gibt es auch den Stream „Mitarbeiterstimmen“, der für alle Mitarbeitenden in Nordamerika zugänglich ist. Hier kann die gesamte Belegschaft miteinander kommunizieren, wichtige Informationen austauschen und gemeinsam Erfolge feiern.

Bei Hudson sind Menschen aus **70 verschiedene Nationalitäten** vertreten. Dank der Übersetzungsfunktion von Beekeeper können alle in ihrer bevorzugten Sprache kommunizieren, was die Initiativen des Unternehmens für mehr Vielfalt und Integration unterstützt.

Hudson führt eine breite Produktpalette, darunter Lebensmittel, Getränke, Bücher, Zeitungen, Accessoires, Elektronik und vieles mehr. Mit Beekeeper kann das Unternehmen Produktinformationen bereitstellen und Produkteinführungen ankündigen, wodurch Mitarbeitenden immer auf dem neuesten Stand sind. Die Verkaufsteams sind damit in der Lage, Kunden besser zu bedienen und dem Ideal von Hudson, „Der beste Freund der Reisenden“ zu sein, gerecht zu werden.



Als die Reisetätigkeit im April 2020 im Vergleich zum Vorjahr um 95% einbrach, war das Unternehmen mit Beekeeper gut aufgestellt, um sich schnell an die neue Situation anzupassen.

Trotz der Umsatzeinbussen haben Einzelhandelsunternehmen ihre digitale Transformation in dieser Zeit beschleunigt. Einer Schätzung zufolge wurde in nur sechs Monaten soviel in digitale Technologie investiert, wie sonst in drei Jahren. Hudson war da keine Ausnahme.

Das Unternehmen war bereit, die neuen Herausforderungen im Einzelhandel anzunehmen und die eigene digitale Transformation voranzutreiben. Im Jahresrückblick 2020 des Unternehmens heißt es: „Dank eines starken Informationsgerüsts konnten alle digitalen Innovationen in kürzester Zeit unternehmensweit umgesetzt werden.“

Während der Pandemie konnte Hudson

- die Einführung von Selbstbedienungskassen beschleunigen
- die erste Hudson-Nonstop-Filiale mit Just-Walk-Out-Technologie von Amazon eröffnen
- schnell neue Optionen für kontaktlose Bezahlung einführen
- Verkaufsautomaten mit Schutzmasken und Co. aufstellen, um die Sicherheit von Reisenden zu unterstützen

Während wieder mehr gereist wird und der Umsatz steigt, bleibt Hudson weiterhin über Beekeeper mit allen Mitarbeitenden verbunden.

„Wir feiern mit Beekeeper die Rückkehr unserer Belegschaft in die Filialen, die Eröffnung neuer Geschäfte und dass wir uns auch während der Pandemie weiterentwickelt haben. Es ist eine außergewöhnliche Reise seit dem Pilotprojekt 2018.“

Daniel Fordyce

Regional Vice President of Operations bei Hudson

Über Beekeeper

Mit der mobilen Plattform von Beekeeper haben Ihre Mitarbeitenden in Service, Verkauf und Produktion auf alle Tools und Kommunikationskanäle in einer zentralen App Zugriff. Das sorgt bei Ihren Mitarbeitenden für mehr betriebliche Agilität, Produktivität, Arbeitssicherheit.

Teams können dank intuitiver Benutzeroberfläche und nahtloser Integrationen Probleme schneller lösen und nicht routinemäßige Arbeiten effizienter erledigen.

[Jetzt loslegen](#)

Besuchen Sie beekeeper.io für weitere Informationen und folgen Sie uns auf LinkedIn.