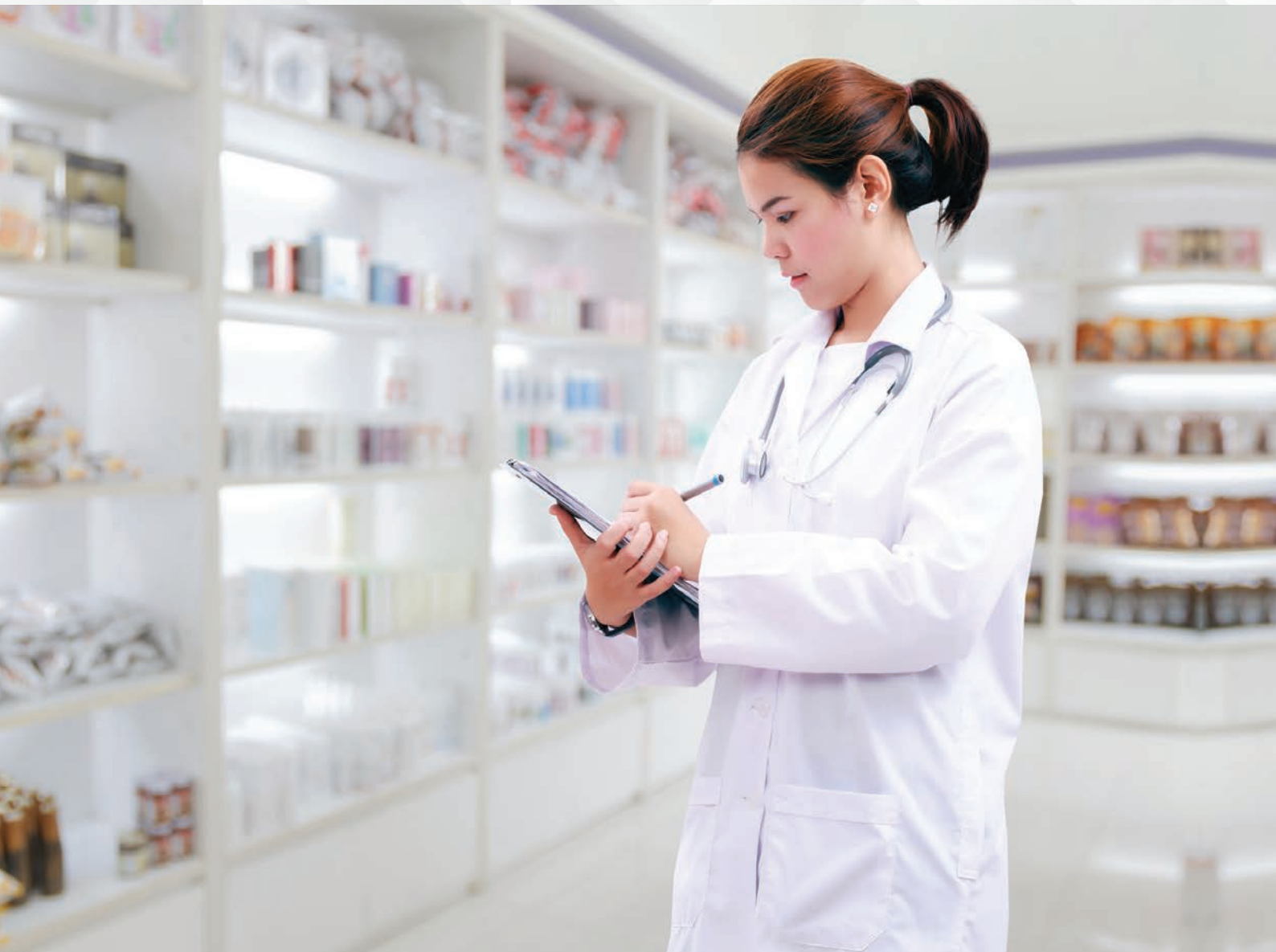


DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

MULTIPHARMA'S NEW WAY OF WORKING - HAND IN HAND MIT DAMOVO

Multipharma stattet 2000 seiner Mitarbeiterplätze mit Cisco UC&C und Cisco Meraki Infrastruktur aus - Verbesserte Kommunikation und Zusammenarbeit sind das Ergebnis.



Industrie:
Gesundheitswesen

Region:
Belgien

Größe:
2.000 Mitarbeiter

Multipharma.be

Über Multipharma:

Multipharma betreibt das größte Apothekennetzwerk in Belgien - mit 270 Apotheken in allen Regionen und Provinzen des Landes unter den Marken Multipharma, iU und De Voorzag.

In den letzten zwei Jahren hat das Apothekennetzwerk Multipharma ein neues Arbeitsumfeld für seine 2000 Mitarbeiter geschaffen, sowohl am Hauptsitz als auch in den 270 Filialen von Multipharma, iU und De Voorzorg in ganz Belgien. Hand in Hand mit Damovo, einem führenden Anbieter von Lösungen und Services für die Unternehmenskommunikation, wurde eine durchgängige Cisco UC&C/Cisco Meraki-Infrastruktur im gesamten Unternehmen installiert.

Multipharma ist seit 1921 auf dem belgischen Markt tätig. In dieser Zeit ist viel passiert. Fabienne Bryskère, CEO von Multipharma: "Wir haben gesehen, wie sich der Wandel der Zeit und insbesondere die digitale Revolution auf unsere Branche ausgewirkt haben - vor allem in den letzten Jahren. Der Aufstieg des E-Commerce bedeutet, dass wir die Art und Weise, wie wir unsere Produkte und Dienstleistungen anbieten, gründlich überdenken müssen. Auch die Erwartungen der Kunden und Mitarbeiter haben sich weiterentwickelt. Um mit dieser Entwicklung Schritt zu halten und unsere Position als Marktführer auszubauen, haben wir beschlossen, sowohl in eine neue Unternehmenszentrale als auch in innovative Kommunikationsinfrastruktur zu investieren. Unser Ziel ist es, eine komplett neue Arbeitsweise in unserem gesamten Netzwerk zu schaffen".

Damovos Ansatz

Multipharma beauftragte Damovo mit der Entwicklung der richtigen Strategie zur Unterstützung dieser Vision. Im Rahmen der ersten Phase stattete Damovo die brandneue Multipharma-Zentrale mit einer umfassenden Cisco UC&C-Plattform mit integrierter Videokonferenz, WiFi und Call Center Funktionalität aus. In der zweiten Phase rüstete das Unternehmen auch die 300 Multipharma-, De Voorzorg und iU-Einzelhandelsstandorte mit einer Cisco Meraki-Infrastruktur für UC&C- sowie mit WiFi-Zugängen aus. In der dritten Phase wurde dann im Hauptwarenlager, welches alle Filialen bis zu

zweimal täglich beliefert, eine neue UC&C-Infrastruktur implementiert. Die gesamte Kommunikation innerhalb und zwischen allen Standorten des Unternehmens (Zentrale, Lager und Einzelhandel) wird nun über Voice over IP (VoIP) abgewickelt.

Kundennutzen

Die neue UC&C-Plattform hat die Zusammenarbeit innerhalb des Unternehmens insgesamt revolutioniert. Neben der neuen Kommunikationsplattform wurden traditionelle Büros in der Unternehmenszentrale - auch die der Geschäftsleitung - durch einen modernen, offenen Arbeitsbereich mit flexiblen Tischen ersetzt. Die Mitarbeiter können sich nun frei bewegen und sind dennoch jederzeit über ihre Laptops und Headsets miteinander in Kontakt. Videokonferenzen lassen sich jetzt einfach einrichten - der tägliche Austausch zwischen den Mitarbeitern wird persönlicher und effizienter. Auch Workshops mit Apothekenmitarbeitern im ganzen Land können nun problemlos per Video abgehalten werden - das erspart Kosten und Zeit, die für das Kerngeschäft und die Endkundenbetreuung genutzt werden können.

Ebenso wurde die Plattform auch für das Call Center optimiert. Alle Multipharma-Mitarbeiter haben nun Zugriff auf eine einzige Telefonnummer - um ihre Fragen zu stellen. Von hier aus werden sie schnell und effizient zur richtigen Person weitergeleitet.

|| Besonders wertvoll an der Zusammenarbeit mit Damovo war für uns ihr ganzheitlicher Ansatz im Gegensatz zu einer Beschränkung auf die Technologiearchitektur und deren Umsetzung."

Fabienne Bryskère,
CEO, Multipharma

Fabienne Bryskère: „Dank der Lösung von Damovo hat sich die Zusammenarbeit unserer Mitarbeiter deutlich verbessert. Dieser positive Effekt wirkt sich auch auf die allgemeine Zufriedenheit und das Arbeitsklima aus. Unsere Kunden profitieren durch passgenaue Informationen und einen individuellen Service. Das Projekt „New Way of Working“ unterstützt unsere Wachstumsstrategie und hilft uns, unseren Marktanteil im belgischen Apothekenmarkt auszubauen. Besonders wertvoll an der Zusammenarbeit mit Damovo war für uns ihr ganzheitlicher Ansatz im Gegensatz zu einer Beschränkung auf die Technologiearchitektur und deren Umsetzung. Damovo stand uns durch umfassende Mitarbeiterschulungen und -kommunikation mit Rat und Tat zur Seite und sorgte somit für einen reibungslosen Übergang zur neuen Arbeitsweise. Dieses war entscheidend für den Erfolg des Projektes.“

Die Zukunft

Auch in Zukunft wird sich Multipharma weiter transformieren. Bereits begonnen hat die Entwicklung zu einer neuen Positionierung als persönlicher Berater, zur Entwicklung neuer Internetdienste und eines Loyalitätsprogramms, was neue Geschäftsbereiche und Marktchancen eröffnet. Neben den Lagern, werden auch die Filialen mit modernem Design umgestaltet. Dieses Projekt wird im Jahr 2020 abgeschlossen sein. „Wir haben eine sehr klare Vorstellung davon, wie die Apotheke der Zukunft aussehen wird und welche Rolle sie für die Kunden spielen wird. Der Rat und die Unterstützung von Damovo spielen bei der Verwirklichung dieser Vision eine wichtige Rolle. Deshalb sehen wir der Zukunft von Multipharma mit großer Zuversicht entgegen“, so Bryskère abschließend.

|| Wir haben eine sehr klare Vorstellung davon, wie die Apotheke der Zukunft aussehen wird und welche Rolle sie für die Kunden spielen wird. Der Rat und die Unterstützung von Damovo spielen bei der Verwirklichung dieser Vision eine wichtige Rolle.“

Fabienne Bryskère,
CEO, Multipharma

Damovo liefert technologiebasierende Lösungen für Geschäftskunden weltweit.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk. Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Managed Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter www.damovo.com