

Fundamentaler Wandel der Arbeitsweise - alles auf neu!

NWoW – new way of working



Change Driver

In den vielen Jahren des rasanten Wachstums hat sich ein Pharmaziehandelsunternehmen mit rund 300 angebundenen Apotheken vorrangig damit beschäftigt, die Kernprozesse rund um die Warenwirtschaft und Logistik auf Vordermann zu bringen. Nun war es dringend an der Zeit, die Kommunikation mit Kollegen aus dem Headquarter und den Apotheken sowie Kunden und Partnern zu modernisieren. Die Arbeitsweise soll auf Transparenz und Zusammenarbeit ausgerichtet werden. Das Projekt NWoW – new way of working – wurde von der Unternehmensleitung ins Leben gerufen. Da hier alle Beteiligten Neuland betraten und die IT-Ressourcen jetzt schon am Limit waren, war ein einfach zu betreibendes Lösungsdesign gefragt und ein Partner, der den fundamentalen Wandel vor allem unter dem Aspekt der Mitarbeiterakzeptanz begleitet.





Damovo Approach

Damovo entwarf ein ganzheitliches Lösungsdesign für das Netzwerk sowie die Kommunikationsplattform und setzte dies auch um.

Das Netzwerk, als Fundament der Lösung, basiert im HQ auf Cisco classic Komponenten und für die 300 Apotheken auf dem Cloudangebot von Cisco/Meraki für Security, LAN und Wifi. Insgesamt wurden ca. 2.000 Mitarbeiter mit UCC Arbeitsplätzen basierend auf Cisco CUCM, in nutzergerechten Profilausprägungen, ausgestattet. Wahlweise sind Tischgeräte oder Softclients mit hochwertigen Kopfhörern im Einsatz. Zusätzlich wurden 36 Konferenz- und Schulungsräume mit Video, basierend auf Webex Teams, und ein Contact Center eingerichtet.

Eine Kernaufgabe von Damovo bestand allerdings auch darin, gemeinsam mit dem Kundenprojektteam, Akzeptanz und Zufriedenheit der Mitarbeiter für die neue Art des Arbeitens zu erlangen. Dies gelang im Rahmen von abgestimmten Kommunikationsplänen, Infoveranstaltungen, einem Showroom, der frühzeitigen Einbindung von Beteiligten, der Entwicklung bedarfsgerechter UCC Profile, Video Tutorials und Anleitungen im Intranet, Training und der Vorortbetreuung beim Roll-Out.



Customer Value

So profitieren die **Mitarbeiter**

Durch die intensive Beteiligung der Mitarbeiter beim Umstieg auf die neue Arbeitsweise konnten Ängste genommen werden und führte zu einer bedarfsgerechten Nutzung der UCC Arbeitsplätze, die Freude bereitet.

Schon nach kürzester Zeit wurden die Vorteile der virtuellen Teamarbeit erkannt, zudem verbesserte sich die Kommunikation zwischen den Kollegen durch Beachtung der Präsenzinformationen und Nutzung der Chatfunktion signifikant.

So profitiert das **Unternehmen**

Motivierte Mitarbeiter, die erfolgreich die Veränderung in eine moderne und effiziente Arbeitsweise vollzogen haben, sind der Schlüssel zu weiterem Wachstum und Erfolg.

Die Analysemöglichkeiten des Besucherverhaltens in den Apotheken bietet weiteres Potenzial zur Optimierung des Angebotes.

So profitiert die **IT**

Der Rollout für die dezentralen Lokationen konnte aufgrund der zentralen Cloud Managementplattform zeit- und ressourcensparend vollzogen werden.

Die Betriebskosten des Netzwerks konnten trotz Technologierefresh durch die Cloudplattform, ohne zusätzliche Netzwerkspezialisten zu benötigen, sogar vermindert werden.