

HATAHET Success Story

Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser

Vernetztes und effizientes Arbeiten:
HATAHET initiiert mit moderner
Kollaborationsplattform Kulturwandel beim KWP



Das Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser (KWP) ist mit rund 9.000 Bewohnern der größte Anbieter von Seniorenbetreuung in Österreich. Circa 4.200 Mitarbeiter aus über 50 Nationen, dazu 500 ehrenamtliche Mitarbeiter und 70 Zivildienstler kümmern sich um die KWP-Kunden in 30 Häusern sowie 150 Pensionistenklubs der Stadt Wien. Zu den weiteren Spezialangeboten gehören betreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung, Remobilisation, Betreuung von dementiell Erkrankten sowie Menschen mit sozialpsychiatrischem Betreuungsbedarf.

Im Jahr 2016 entschloss sich die Geschäftsleitung, das in die Jahre gekommene Intranet durch eine moderne, attraktive Kollaborationsplattform zu ersetzen. „Unser Ziel war es, ein interaktives Medium zu schaffen, das Informationen zielgerichtet vermittelt, das die Kommunikation verbessert und vereinfacht sowie die Voraussetzungen für eine moderne Zusammenarbeit bietet. Es soll den Kulturwandel mit Bezug auf vernetztes und effizientes Arbeiten unterstützen“, sagt Ing. Mag. (FH) Robert Schlöss, Abteilungsleiter Interne Revision im KWP und seit August 2018 auch Auftraggeber des Projektes. Außerdem sollten die Abteilungen und Häuser die Wartung und Veröffentlichung von Inhalten selbst übernehmen können. Bei der alten Lösung lagen diese Aufgaben ausschließlich in den Händen der IT-Abteilung.

Als Lösungspartner konnte der Arbeitsplatz-der-Zukunft-Spezialist HATAHET gewonnen werden. KWP-Projektleiterin Mag.^a Petra Morak, Fachexpertin in der Abteilung Informations- und Kommunikationstechnik, Bereich Infrastruktur und Technik, begründet die Wahl für den Wiener Transformationsexperten wie folgt: „Wir kannten das Unternehmen von diversen Veranstaltungen und Referenzen. Auch die in der Präsentation durch Geschäftsführer Nahed Hatahet dargestellte Kombination aus Intranet und SharePoint, um ein neues Arbeiten zu ermöglichen, war für uns sehr attraktiv. Daher haben wir die Firma HATAHET eingeladen, uns bei diesem neuen Weg zu unterstützen.“

Vor der eigentlichen Umsetzung wurden neun Workshops abgehalten, um die



Häuser
zum
Leben

Stadt Wien

Unternehmensgröße

ca. 4.200 Mitarbeiter

Technologie

- HATAHET Workplace für Microsoft SharePoint
- HATAHET Must-Have App Style Master 2.0
- HATAHET Must-Have App Profile Exporter

Herausforderung

Um den digitalen Arbeitsplatz der Zukunft Wirklichkeit werden zu lassen, entschloss sich das KWP, das veraltete Intranet durch eine moderne Kollaborations-Plattform zu ersetzen.

Lösung

HATAHET hat mit „KWPedia“ ein interaktives Medium geschaffen, das Informationen zielgerichtet vermittelt, die Kommunikation verbessert und vereinfacht sowie die Voraussetzungen für eine zeitgemäße Zusammenarbeit schafft. Damit unterstützt KWPedia den notwendigen arbeitskulturellen Wandel maßgeblich.

Vorteile

- KWPedia dient den Usern als zentraler Einstiegspunkt in die tägliche Arbeitswelt und unterstützt sie bei ihren Aufgaben.
- Während die Wartung des bisherigen Intranets in den Händen der IT-Abteilung lag, ist sie nun dezentral organisiert.
- Rund 300 Sites (Arbeitsbereiche) auf Basis des gleichen Templates erleichtern die Administration.
- KWPedia bietet bereits in der ersten Ausbaustufe Elemente der modernen Zusammenarbeit (z.B. gleichzeitiges Bearbeiten von Dokumenten und Kommentarfunktion).
- Das moderne Design und intelligente Suchmöglichkeiten (Volltextsuche) erhöhen die Akzeptanz durch die User vom ersten Tag an.

Anforderungen an die Kollaborationsplattform möglichst detailliert zu definieren. „Es war uns wichtig, Vertreter aus jeder internen Berufsgruppe – Verwaltung, Pflege, Küche und Facility Management – mit an Bord zu haben, die uns bei der Ideenfindung unterstützen“, so Morak. „Markus Reisinger, der Projektleiter seitens HATAHET, hat zudem dank seiner langjährigen Projekterfahrung sehr klar kommuniziert, was technisch möglich beziehungsweise sinnvoll ist. Das hat sehr gut funktioniert.“

DREISTUFIGER UMSETZUNGSPLAN

Auf Basis der Workshop-Ergebnisse entwickelte HATAHET neben dem fast 90 Seiten umfassenden Pflichtenheft ein Umsetzungskonzept, das drei Implementierungsphasen umfasst:

- Phase 1: Ablöse des bestehenden Intranets und Schaffung einer modernen Kollaborationsplattform
- Phase 2: Bereitstellung eines „Projektnetzwerks“ sowie von „Vernetzungsseiten“ für Arbeits- bzw. Berufsgruppen
- Phase 3: Ablöse von Formularen per Mail durch Workflows inkl. Genehmigungsstufen

Für die Phase 1 hat das Team rund um Markus Reisinger ein SharePoint Workplace Site Template erstellt, das für alle Abteilungen, Bereiche und Häuser zur Anwendung kommt und die Administration erleichtert. Dieses Template besteht aus einer „öffentlichen Site“, auf die alle User des KWPedia zugreifen können, und einer „internen Site“, die nur für die Kollegen der jeweiligen Abteilung bzw. des Hauses zur Verfügung steht.

Auf der öffentlichen Site können die jeweils verantwortlichen Redakteure Inhalte für alle User publizieren, darunter News, Formulare, Protokolle und andere Dokumente. Hier finden sich auch Mitarbeiterinformationen in Listenform. Die Listen werden automatisch – einmal pro Nacht – mit Hilfe des HATAHET Profile Exporters aus den SharePoint-Benutzerprofilen erzeugt und sind bei Personalveränderungen somit immer tagesaktuell.

Die SharePoint-Suche wurde dahingehend erweitert, dass bei den Ergebnissen angezeigt wird, aus welchem Bereich der Treffer ist. Bei der Suche nach Personen liefert das Ergebnis zudem automatisiert die wichtigsten Profildaten. Neben den Standardprofilinformationen stehen hier wichtige Hinweise zur Verfügung, wie etwa zu den Standorten, an denen ein Mitarbeiter eingesetzt ist, über seine Aufgaben oder Besonderheiten wie z.B. Karenzierung.

Ein weiterer wesentlicher Punkt für das KWP war, dass die gleichzeitige Bearbeitung von Dokumenten durch mehrere Benutzer möglich sein sollte. Diese Aufgabe lässt sich nun durch die HATAHET Workplace Lösung sowohl über den Browser als auch über die Office Client-Programme (Word, Excel, PowerPoint, OneNote) bewältigen.



„Die Kollaborationsplattform KWPedia unterstützt perfekt den Kulturwandel mit Bezug auf vernetztes und effizientes Arbeiten.“

**Ing. Mag. (FH) Robert Schlöss,
Leiter Interne Revision im KWP**

Geschäftsleitung damit ein innovatives Dashboard zur Verfügung, das jederzeit Einblick in den Projektfortschritt bietet. Ein weiterer Schwerpunkt der zweiten Phase sind „Vernetzungsseiten“:

Die Phase 1 wurde im November 2018 mit dem Go-live von „KWPedia“ – so der smarte Lösungsname, der den Anspruch des Unternehmens an den Arbeitsplatz der Zukunft gut widerspiegelt – und dem gleichzeitigen Abschalten des alten Intranets abgeschlossen. Die Phase 2 sieht die Schaffung eines „Projektnetzwerks“ vor: Diese Plattform dient der Organisation von Projekten, die etwa die Einführung neuer Dienstleistungen betrifft. Gleichzeitig steht der

Hier können sich bestimmte Berufsgruppen bzw. Personen, die dieselbe Funktion ausüben, z.B. Redakteure, intern austauschen.

PERMANENTE QUALITÄTSSICHERUNG

Damit die Akzeptanz seitens der Mitarbeiter von Anfang an möglichst hoch ist, haben die Verantwortlichen bereits im Vorfeld der Einführung zahlreiche Maßnahmen gesetzt. Dazu gehören u.a. die Konsolidierung und Aktualisierung der Daten (etwa Formulare), bevor diese online gegangen sind, sowie die frühzeitige Einschulung jener Personen, die als Multiplikatoren dienen – allen voran die Redakteure und Führungskräfte, die zusätzlich mit Informationskampagnen unterstützt wurden. Eine weitere qualitätssichernde Maßnahme während des Betriebs ist, dass die jeweiligen Top-News von der Abteilung Marketing und Kommunikation freigegeben werden müssen.

Mit „KWPedia“ steht Österreichs größtem Anbieter für Seniorenbetreuung eine innovative Kollaborationsplattform zur Verfügung, die den gewünschten Arbeitskulturrwandel optimal unterstützt. „Ich erlebe die Zusammenarbeit mit HATAHET als sehr positiv, vor allem auch die Flexibilität, wenn von uns im Laufe des Projekts Änderungswünsche formuliert werden. Die durchwegs positiven Reaktionen unserer Mitarbeiter zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind“, sagt Robert Schlöss. Markus Reisinger von HATAHET ergänzt: „Das Projekt zeichnet sich vor allem durch die effektive Umsetzung aufgrund der ausführlichen Konzeptphase und der sehr guten Zusammenarbeit mit dem KWP-Team aus.“

Transformationsexperte und Spezialist für den digitalen Arbeitsplatz der Zukunft Nahed Hatahet resümiert: „Die erfolgreiche Einführung von KWPedia, die uns sehr stolz macht, zeigt, dass der Workspace der Zukunft mehr ist als die Integration eines Software-Tools, so gut dieses auch sein mag. Da eine moderne Kollaborationsplattform immer mit einem Arbeitskulturrwandel verbunden ist, braucht es begleitende Maßnahmen abseits der Technik – etwas, das vom KWP vorbildlich gelöst worden ist.“