

QIAverse – a universe of possibilities: Einführung eines Digital Workplace bei QIAGEN

Referenzkunde



QIAGEN N.V.
Hulsterweg 82
5912 PL Venlo, Niederlande
www.qiagen.com

Realisierungspartner



IPI GmbH
Bahnhofsplatz 8
91522 Ansbach
www.ipi-gmbh.com

Das Unternehmen

„Making improvements in life possible“ – das ist das Motto von QIAGEN, einem globalen Unternehmen, das sich mit den Bausteinen des Lebens beschäftigt: DNA, RNA und Proteine. Konkret bedeutet das: QIAGEN bietet differenzierte Sample-to-Insight-Lösungen für molekulare Analysen. Das Ziel: Kund:innen dabei zu unterstützen, wertvolle Erkenntnisse aus jeder biologischen Probe zu gewinnen – von der Grundlagenforschung bis zur klinischen Versorgung. Das Unternehmen unterhält derzeit 35 Niederlassungen in über 25 Ländern. Etwa 6.200 Mitarbeitende bieten Kund:innen in nahezu jedem Winkel der Erde Expertise und Service.

Ausgangssituation & Ziele

Ende 2020 begann ein tiefgreifender Kulturveränderungsprozess mit der EMPOWER Initiative. Mitarbeitende sollten befähigt werden, eigenverantwortlich Entscheidungen zu treffen und mehr Verantwortung zu übernehmen. Auf dem Weg zu diesem Ziel gab es einige Herausforderungen zu meistern: Dezentrale Informationsstrukturen sowie mangelnde Transparenz in einer komplexen Organisation. Dabei gab es viele nebeneinander existierende Kommunikationskanäle. Das Intranet war veraltet und nicht mobil aufrufbar. Innerhalb der Organisation wurde hauptsächlich über E-Mail kommuniziert, was eine zentrale Archivierung von Informationen unmöglich machte. Die Vereinbarkeit und die Anforderungen an Kommunikation und Kollaboration in einer zunehmend hybriden Arbeitskultur stiegen. Demgegenüber gab es jedoch nur ein kleines internes Kommunikationsteam, das aus dem Headquarter die Kommunikation aller Standorte global steuert.

Das Ziel des Projekts war es, einen ganzheitlichen Digital Workplace zu schaffen, der auf die Bedürfnisse der Mitarbeitenden ausgerichtet ist und ihnen eine zentrale Plattform bietet. Alle Informationen sollten optimal auffindbar sein und damit die Transparenz in der Organisation verbessern. Mit dem digitalen Arbeitsplatz sollten Kommunikation und Kollaboration verknüpft und dadurch eine stärkere Vernetzung über Teams und Standorte hinweg geschaffen werden.

Das Projekt

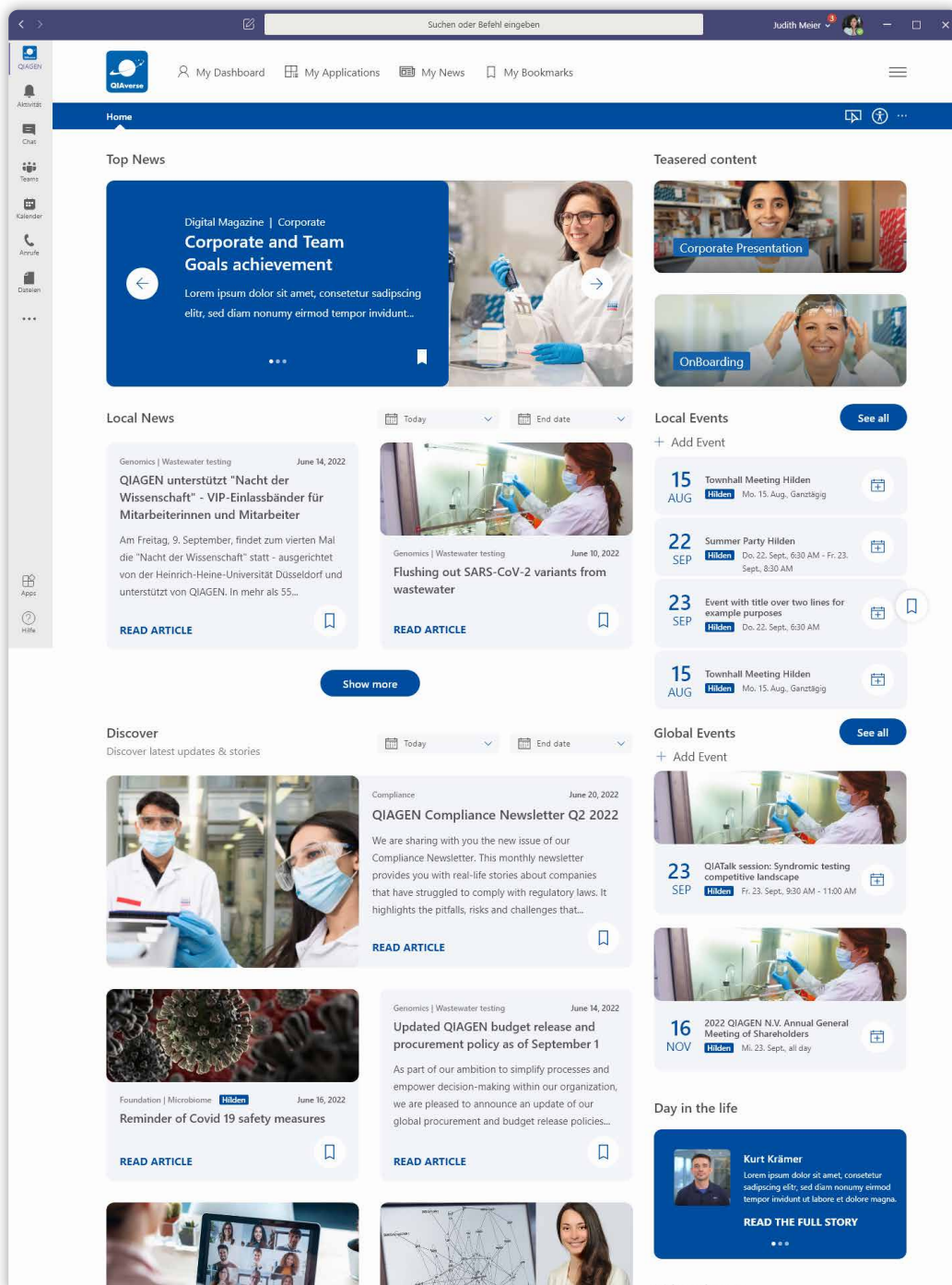
Für den neuen Digital Workplace wurde ein cross-funktionales Kernteam mit Mitarbeitenden aus Corporate Communications, IT und HR gebildet, um für maximale Offenheit und Integrität zu sorgen. Der Name der Plattform, „QIAverse“, stammt aus einem unternehmensweiten Wettbewerb, für den Mitarbeitende Vorschläge einreichen und für ihren Favoriten abstimmen konnten.

Im Zentrum stand das Bedürfnis nach einem Evergreen-Ansatz. Aus dem Projekt sollte ein langfristiges Programm mit klaren Verantwortlichkeiten und Aufgabenverteilung entstehen, um es nachhaltig im Unternehmen als Treiber der EMPOWER Kultur zu verankern sowie die Plattform dauerhaft aktuell und relevant zu halten. Es wurde als Gemeinschaftsprojekt konzipiert. Interessierte Mitarbeitende wurden einbezogen und das Projekt durch das Topmanagement unterstützt. Das Projektteam erstellte Personas, um auf die Zielgruppenbedürfnisse optimal eingehen zu können. Das war besonders wichtig, da der neue Digital Workplace allen Mitarbeitenden weltweit zugänglich gemacht werden sollte.

Eine zentrale Idee des Projekts war, dass die Geschäftsbereiche die Erstellung und Pflege ihrer Inhalte selbstständig verantworten. Dazu werden aus allen Bereichen Vertreter:innen zur Bestimmung von Inhaltsstruktur, Inhaltsverantwortlichen (Content Ownern) und Redakteur:innen (Content Creators). Vor dem Go-Live des neuen Digital Workplace gab es für sie eine Einführung und ein Training. Zusätzlich wurde eine eigene Redaktionsumgebung zum Training geschaffen. Im Sinne der EMPOWER Initiative sollten so gewohnte Kommunikationsmuster durchbrochen und lokale Kommunikationsaktivitäten gesteigert werden. So sollte eine „Pull-Strategie“ statt Push etabliert werden: Mitarbeitende wurden in ihrem eigenverantwortlichen Denken und Handeln gestärkt.

Ein weiterer wichtiger Aspekt war es, zusätzliche Maßnahmen für Mitarbeitende ohne direkten Zugang zu digitalen Firmenendgeräten zu entwickeln. Der Digital Workplace wurde mobil optimiert und der Zugriff über private Endgeräte soll künftig ermöglicht werden. Es wurden interaktive Terminal-Lösungen mit Zugang über Touchscreens entwickelt sowie „Digital Signage“-Lösungen an zentralen Stellen eingesetzt, um wichtige Inhalte und News zu pushen.

Die Lösung

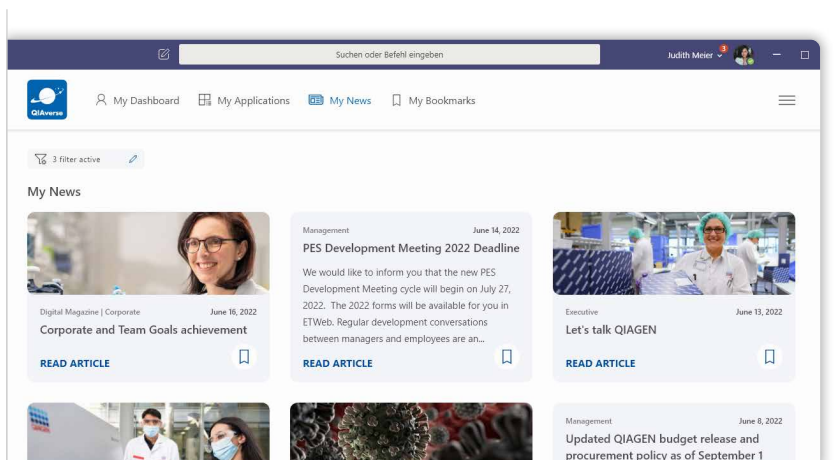
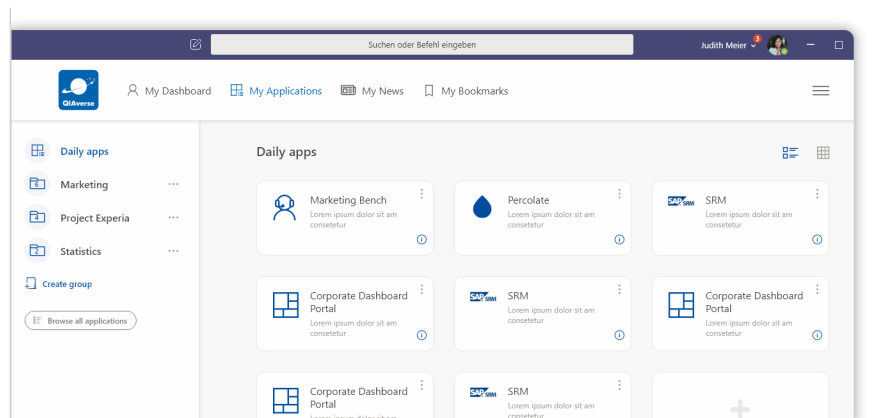
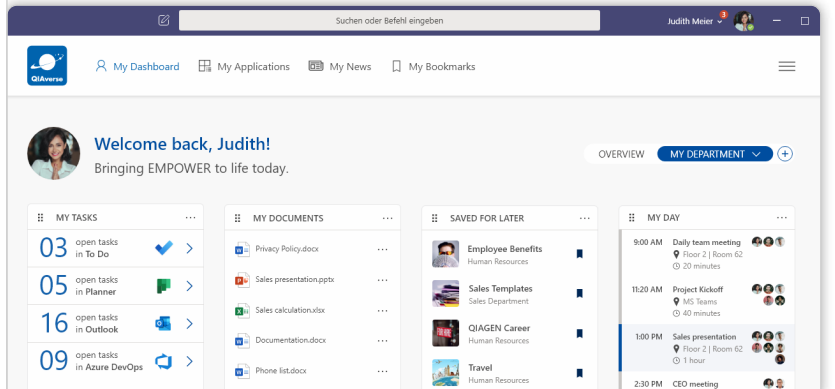


Der neue Digital Workplace mit Microsoft 365 basiert auf SharePoint Online und Microsoft Teams als Oberfläche. Er besteht aus drei zentralen Elementen: Einem News Hub, einem personalisierten Arbeitsbereich „My Area“ und einem klassischen Intranet „Knowledge Base“.

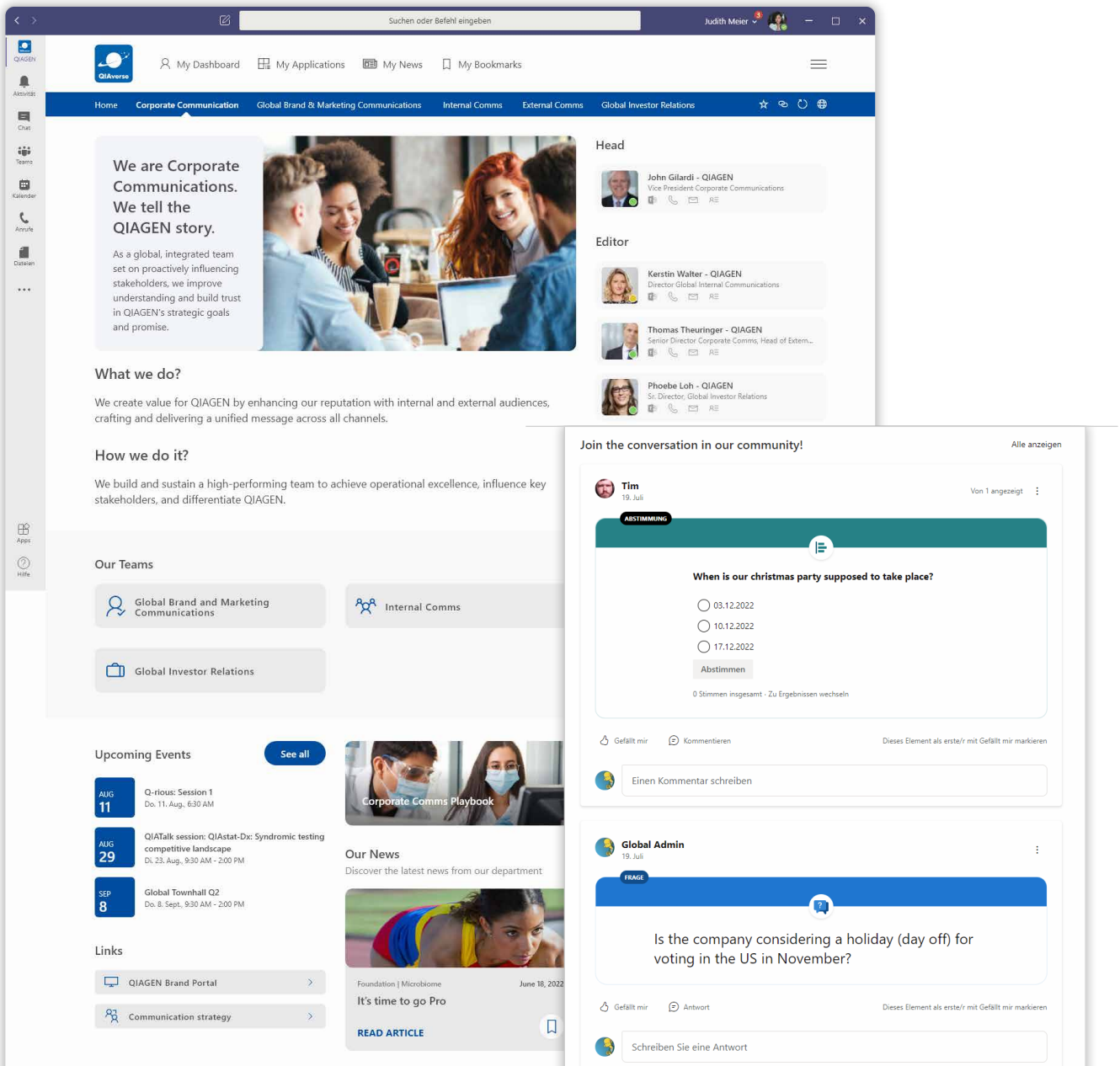
IPI CASE STUDY

Der digitale Arbeitsplatz ist direkt in Microsoft Teams integriert und als eigene Anwendung abrufbar. Der Header-Bereich bietet Nutzer:innen direkten Zugriff auf ihre wichtigsten Inhalte. Neben dem Dashboard umfasst dieser Abschnitt auch wichtige Apps und News. Auf dem persönlichen Dashboard sind auf einen Blick alle wichtigen Informationen für Nutzer:innen verfügbar. Sie erhalten einen Überblick über Aufgaben, Dokumente, Termine und gespeicherte Links.

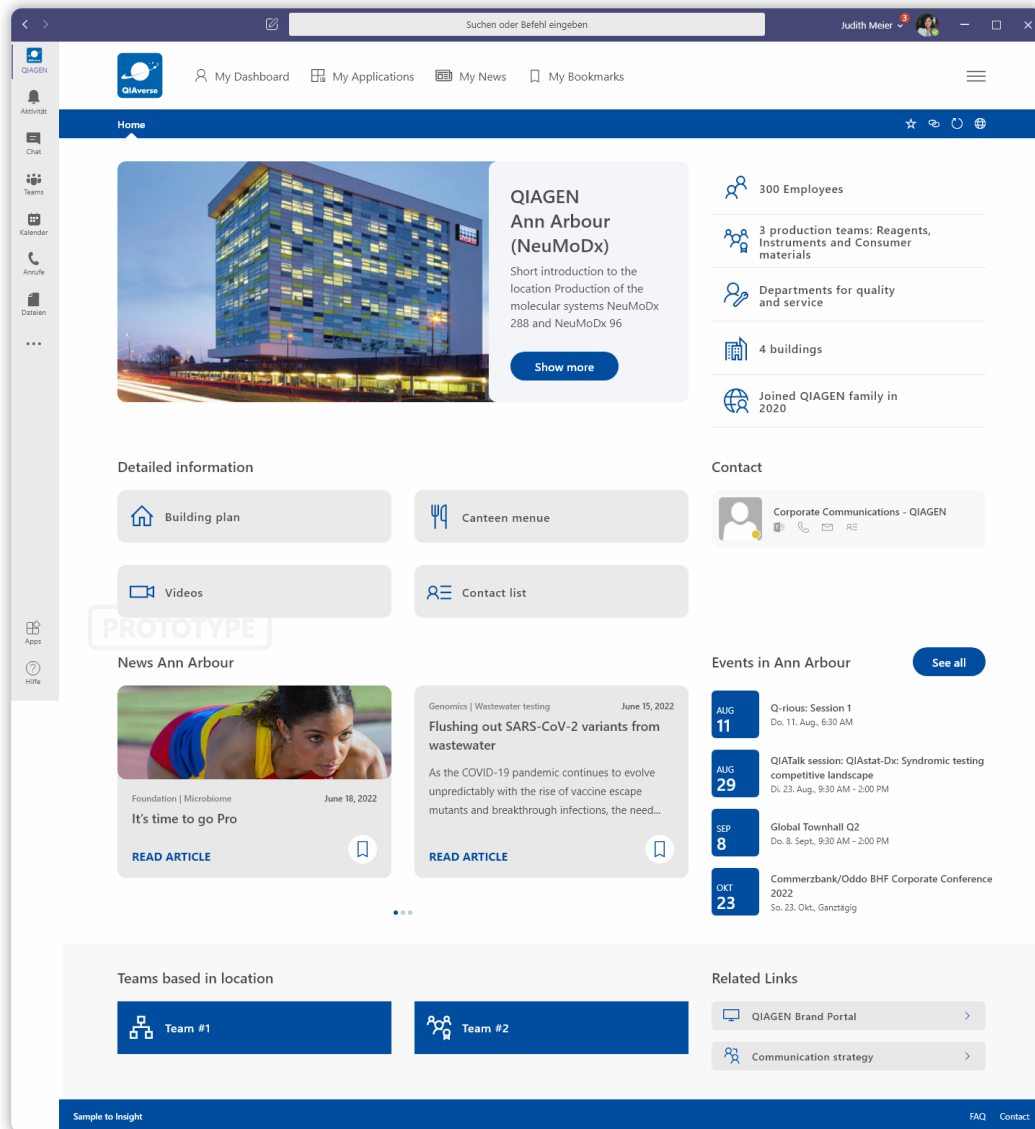
In einem weiteren Menüpunkt können Nutzer:innen direkt zu ihren wichtigsten Apps gelangen und somit Zeit sparen. Neben einer Übersicht über ihre täglich genutzten und somit für sie wichtigsten Tools finden sie diese auch sortiert nach Fachbereich. Diesen Bereich können sie selbst bearbeiten und ihre wichtigsten Apps hinzufügen. So erreichen sie viel genutzte Anwendungen mit einem Klick aus dem Digital Workplace heraus.



Relevante News dürfen in keinem Digital Workplace fehlen. So erhalten Mitarbeitende die für sie wichtigsten Infos direkt auf einen Blick und verpassen keine relevanten Neuigkeiten innerhalb der Organisation.



In den neuen Digital Workplace ist eine Übersicht über die wichtigsten Fachbereiche integriert, beispielsweise Corporate Communications. Hier finden Mitarbeitende neben Informationen über den Bereich auch wichtige Ansprechpartner:innen, News und anstehende Events. Außerdem ist die zum Fachbereich gehörende Viva Engage Community auf der Seite eingebunden. Im Sinne der EMPOWER Kultur sind die Geschäftsbereiche befähigt, eigenständig Inhalte mit der gesamten Organisation zu teilen.



In einem weltweit agierenden Unternehmen mit einer Vielzahl an Standorten kann man schnell den Überblick verlieren. Deshalb haben Standorte einen eigenen Bereich im Digital Workplace, in dem Mitarbeitende alle wichtigen Informationen dazu finden. Beispielsweise ist hier der Gebäudeplan oder die Speisekarte der Kantine eingebunden, aber auch aktuelle News und Events sind hier zu finden.

Evaluation und Change Management

Damit der neu geschaffene digitale Arbeitsplatz ein Erfolg wird, müssen Mitarbeitende die Lösung verstehen und nutzen wollen. Deshalb wurde mit der Einführung ein User Panel aus 50 Freiwilligen aller Länder und Ebenen geschaffen, die kontinuierlich Feedback geben und in die Organisation als Botschafter fungieren. Dazu kommt ein umfassendes Tutorial-Paket für alle Mitarbeitenden mit Imagefilm, Erklärfilmen und einer eigenen Empowerment-Plattform. Alle Mitarbeitenden hatten zeitgleich zum Launch die Möglichkeit, ihr Feedback über eine Microsoft Forms Umfrage an das Projektteam heranzutragen. Auf vielen Seiten ist zudem eine Feedback-Option integriert, die rege genutzt wird.

In weniger als neun Monaten wurde das Kernziel des Projekts erreicht. QIAverse hat die Arbeitsweise der Belegschaft verändert und einen großen Wert und Nutzen für die Organisation gebracht. Über die Umfrage erreichten das Team zahlreiche positive Rückmeldungen von Mitarbeitenden weltweit.

Ausblick

Aktuell sind weitere Maßnahmen in Arbeit: Die Weiterentwicklung eines Ambassador-Netzwerks soll zur langfristigen Verankerung von QIAverse in der Organisation im Sinne der EMPOWER Kultur beitragen. Außerdem soll eine detaillierte qualitative Auswertung des Projekts im Herbst 2023 durch eine globale Mitarbeiter-Umfrage stattfinden, um weitere Insights zum Erfolg und dem Nutzen für die Mitarbeitenden zu erhalten.