RSL LifeCare

VERBINDUNG EINER VERTEILTEN BELEGSCHAFT MIT "YOUR COOEE", DIE VIRTUELLE EINGANGSTÜR ZU RSL LIFECARE

RSL LIFECARE

RSL LifeCare ist eine gemeinnützige Organisation, die über 7.500 Bewohner in 28 Seniorendörfern und 28 Altenpflegeheimen in ganz NSW und den ACT betreut. RSL LifeCare ist führend im Bereich des Wohnens im Alter und bietet qualitativ hochwertige häusliche Pflege, Seniorendörfer und Pflegeheime in Australien an. Seit 1911 steht RSL LifeCare im Dienste der Gemeinschaft, indem es professionelle, fürsorgliche Unterstützung für Veteranen anbietet. Heutzutage sind alle Menschen der Öffentlichkeit willkommen.

SYNERGY

Synergy wurde aus der Überzeugung heraus gegründet, dass die richtige Technologie, wenn sie richtig eingesetzt wird, Ihr Unternehmen verbessern kann. Synergy unterstützt seit 1995 große und kleine Unternehmen bei der Erfüllung ihrer geschäftlichen Anforderungen und hat 2007 seine Niederlassung in Australien gegründet. Das Team von Synergy besteht aus qualifizierten Beratern, Projektmanagern, Ausbildern, Entwicklern und Support-Technikern, die Ihre geschäftlichen Anforderungen erfüllen und Ihnen die Sicherheit geben, die Sie brauchen, um in der heutigen Geschäftswelt komfortabel zu arbeiten.

DAS PROJEKT

Bevor RSL LifeCare mit der digitalen Transformation begann, hatte das Unternehmen ein veraltetes Intranet, das 10 Jahre zuvor eingeführt worden war. Laut Ainslie Page, Digital Marketing Manager bei RSL LifeCare, handelte es sich um ein „veraltetes System, das klobig und nicht einfach zu bedienen war. Es bestand die dringende Notwendigkeit, das Intranet zu überarbeiten und ein innovativeres und benutzerfreundlicheres System zu verwenden".

Den letzten Anstoß zur Überarbeitung und Modernisierung des Intranets gaben neue gesetzliche Bestimmungen. Die australische Royal Commission into Aged Care verlangte von Pflegeanbietern wie RSL LifeCare, einen einfachen Zugang zu den Richtlinien zu gewährleisten.

„Es war eine großartige Gelegenheit, einen digitalen Arbeitsplatz zu implementieren, der überall und jederzeit leicht zu nutzen ist und den die Mitarbeitenden wirklich als zentrale Informationsquelle nutzen können", sagt Ainslie.

ZIELE

1. Einfacher Zugang zu Richtlinien & Dokumenten
2. Jeder kann auf einfache Weise Inhalte beitragen
3. Verbinden Sie eine verteilte Belegschaft
4. Übermittlung dringlicher Informationen an alle

HERAUSFORDERUNGEN

RSL LifeCare verwendete ein Intranet, das vor Ort eingerichtet war, was bedeutete, dass die Mitarbeitenden im Netzwerk sein mussten, um darauf zuzugreifen. Dies war nicht ideal für die verteilten Mitarbeitenden von RSL LifeCare und die Angestellten ohne Schreibtisch.

Murray Campbell, Consulting Manager bei Synergy, erklärte, dass es notwendig war, auf SharePoint Online umzusteigen, das überall zugänglich ist, wo es eine Internetverbindung gibt, so dass die Mitarbeitenden leichter auf die Dokumente zugreifen können".

Laut Ainslie musste das Team bei RSL LifeCare noch eine weitere Herausforderung bewältigen:

„Wie können wir die Mitarbeitenden an einem zentralen Ort zusammenführen, wenn wir 28 verschiedene Standorte haben?''

RSL LifeCare ist ein mittelgroßes bis großes Unternehmen mit über 4.000 Beschäftigten, die sich auf 28 Standorte und die Hauptverwaltung in NSW und ACT verteilen. Während einige Angestellte vor Ort arbeiten, sind die Mitarbeitenden von Home Care sehr mobil und verbringen ihre Arbeitszeit sowohl außerhalb des Standorts bei den Kunden als auch an ihrer festen Büroadresse. Obwohl die Belegschaft des Unternehmens während der Pandemie aus der Ferne arbeitete, planen die Mitarbeitenden, ins Büro zurückzukehren. RSL LifeCare ist der Inbegriff einer verteilten Belegschaft.

RSL LifeCare

"Es ist eine Quelle des Wissens ... eine zentrale Quelle der Wahrheit."

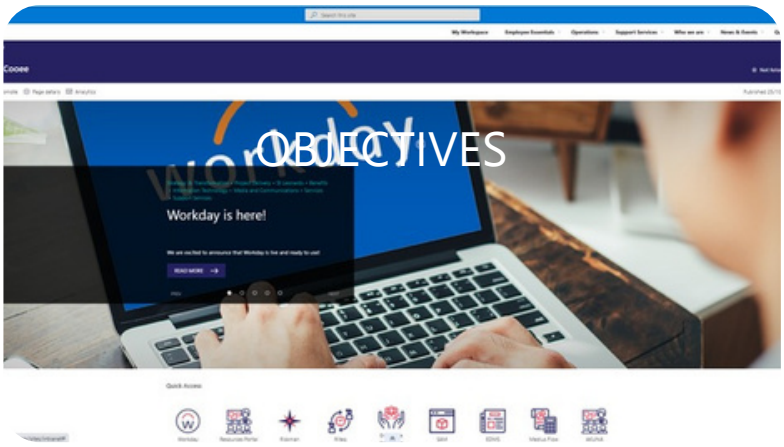
Ainslie Page

Digital Marketing Manager

RSL Life Care

WARUM POWELL INTRANET?

Als RSL LifeCare mit ihren Anforderungen an ein benutzerfreundliches, cloudbasiertes Intranet an Synergy Australia herantrat, stand Powell Intranet für Murray und sein Team an erster Stelle. Das auf Microsoft 365 basierende Powell Intranet erfüllte RSL LifeCares primäre Anforderungen an ein zugängliches, sicheres Content-Repository. Was das Powell Intranet jedoch wirklich auszeichnete, war sein umfassender Charakter. Jeder Mitarbeitende kann zur Erstellung von Inhalten und zum Aufbau der "virtuellen Eingangstür" von RSL LifeCares beitragen.



OBJECTIVES

IMPLEMENTIERUNGSPROZESS

Nach der Bewertung der Angebote von drei Anbietern arbeitete RSL LifeCare mit Synergy zusammen, um das Powell-Intranet entsprechend den Anforderungen des Unternehmens zu konzipieren und zu implementieren.

Nach dem Aufbau der Plattform hatte das Digitale Team die schwierige Aufgabe, veraltete Richtlinien umzuschreiben und sie in das neue Intranet zu übertragen. Es gab eine „sechs- bis neunmonatige Verzögerung zwischen dem Aufbau des Intranets und dem Beginn der Nutzung in der Live-Umgebung, und das hatte alles damit zu tun, dass man versuchte, so viele Richtlinien wie möglich zu übertragen", so Murray. Diese Phase der digitalen Transformation war eine Initiative, die sorgfältig mit den richtigen Systemen und Prozessen durchgeführt werden musste.

Sobald die ersten Inhalte fertig waren, begann RSL LifeCare mit einer Abteilung mit der sanften Einführung ihres Intranets, "Your Cooee". Vier Monate später waren alle Mitarbeitenden auf die neue Plattform umgestiegen.

NÄCHSTE SCHRITTE

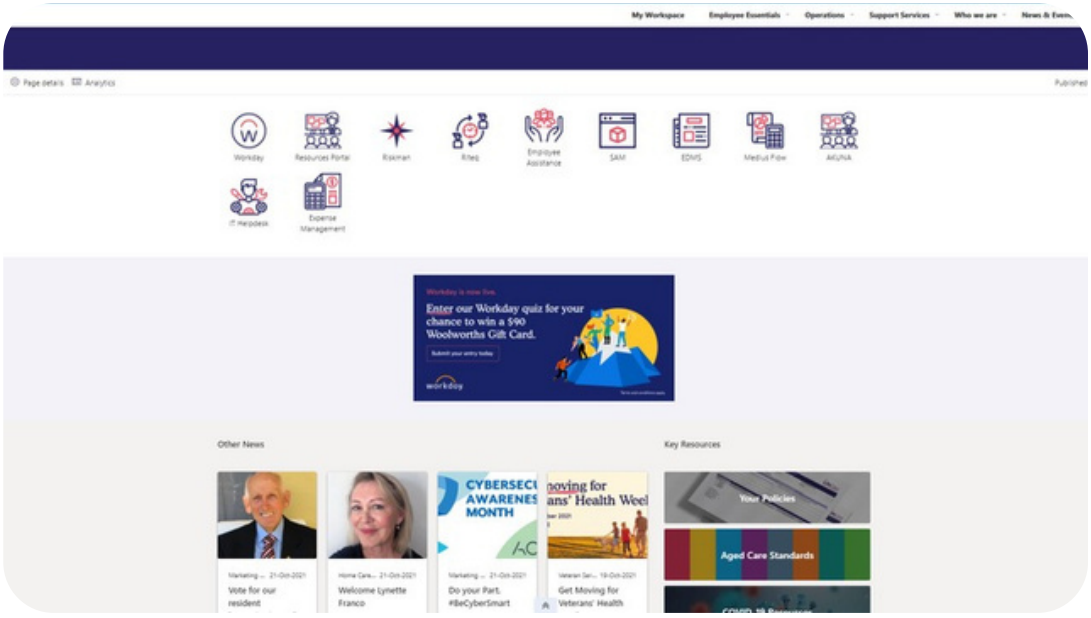
RSL LifeCare hat sich für das Intranet von Powell wegen seiner Benutzerfreundlichkeit entschieden und bereitet sich darauf vor, diese Vorteile voll auszuschöpfen. Der erste Schritt und das Geheimnis jeder erfolgreichen Intranet-Einführung ist das Onboarding der Benutzer durch eine angemessene Schulung. Das digitale Team bei RSL ist dabei, die Erstellung von Inhalten an die einzelnen Geschäftsbereiche zu übergeben, die ihre eigene Seite pflegen werden.

Während die meisten Abteilungen die Aufgaben angenommen haben, hat Ainslie einige hilfreiche Tipps, um diejenigen zu ermutigen, die mehr Zuspruch brauchen, sich mit Your Cooee zu beschäftigen.

RSL LifeCare

RSL LifeCare hat sein Intranet Your Coee genannt. Was bedeutet eigentlich ''Cooee''? Cooee ist ein australischer Begriff und bezieht sich auf eine Methode zur Kontaktaufnahme mit Menschen in der Wildnis. Und warum? Weil der Ruf "Cooee!" ein Geräusch ist, das weithin zu hören ist.

Tipps für eine erfolgreiche Intranet-Einführung



WAS RSL LIFECARE ERREICHT HAT

RSL LifeCare verfügt jetzt über ein ausgeklügeltes Intranet sowie über „bessere Systeme und Verfahren für die Verwaltung von Akten". Sie haben ihr Ziel erreicht, einen einfachen Zugang zu Dokumenten und eine bessere Suchfunktion zu bieten.

Das Intranet ist zur ersten Anlaufstelle für die Benutzer geworden, wenn sie sich morgens an ihren Computern anmelden, denn „es ist der zentrale Speicher und die Quelle des Wissens", so Ainslie.

Mit Hilfe von Synergy hat RSL LifeCare die "Intranet-in-a-Box"-Lösung von Powell Software übernommen und sie an das eigene Branding angepasst. Das Intranet wurde in den für das Unternehmen charakteristischen Farben Tiefblau und Tiefkoralle sowie mit zweifarbigen Bildern gestaltet. Das Powell-Intranet, das sie "Your Cooee" genannt haben, spiegelt nun das Markenimage von RSL LifeCares wider.

Was als Content-Management-System begann, hat sich zu einem wichtigen internen Kommunikationsinstrument entwickelt. Dies wurde während der zahlreichen Covid-Abschaltungen in Australien sehr geschätzt. Das Intranet wurde zum Instrument der Krisenkommunikation, um die Mitarbeitenden schnell über Neuigkeiten zu informieren.

"[Wir haben] bessere Systeme und Verfahren für die Aktenführung"

Ainslie Page

Digital Marketing Manager

RSL Life Care

WAS KOMMT ALS NÄCHSTES?

Sobald RSL LifeCare die Benutzer auf der Plattform zum Laufen gebracht hat, besteht der nächste Schritt darin, die Mitarbeitenden wirklich einzubinden. Als Powell Intranet-Kunde kann RSL LifeCare vom Ideation Hub, einem internen Ideenmanagement-Tool, und der Employee Advocacy-Vorlage, einem Social Sharing-Tool, profitieren. Das Unternehmen ist auch an Powell Teams Virtueller Kaffee Maschine und Water Fountain Cooler für Kaffeepausen an anderen Standorten interessiert.

Als Kunde von Powell Software kann RSL LifeCare weiterhin von neuen Funktionen profitieren.

"SCHREIBTISCHLOSE MITARBEITENDE"

Die Mitarbeitenden der häuslichen Pflege von RSL LifeCares sind so genannte " schreibtischlose Mitarbeitende". Sie arbeiten an verschiedenen Orten und haben keinen Zugang zu einem Firmencomputer oder einer Microsoft-Lizenz. Ein Problem, das sich daraus ergibt, ist, dass RSL LifeCare im Krisenfall, z. B. bei einem Covid-Lockdown, den Mitarbeitenden Nachrichten schicken muss, was ein Problem für die Privatsphäre darstellen kann. Um dieses Problem zu lösen, könnten die Mitarbeitenden, die keinen Zugang zum Intranet haben, die Powell Intranet Mobile App im "Nur-Lesen"-Modus verwenden. Auf diese Weise haben sie Zugriff auf Nachrichten und Warnmeldungen, die sie abonniert haben. Das Ergebnis? Jeder erhält zeitnah Informationen. Und was noch wichtiger ist, es schafft eine integrative Unternehmenskultur.

DIE BESTEN TIPPS VON RSL LIFECARE ZUR FÖRDERUNG DER INTRANETNUTZUNG

1

Nehmen Sie sich die Zeit, die Nutzer zu schulen, damit sie selbständig arbeiten können, und stellen Sie ein engagiertes Team bereit, das sie bei der Nutzung der Plattform unterstützt.

2

Nutzen Sie traditionelle Marketingtechniken, um die Nutzer zum Besuch des Intranets zu bewegen. Versenden Sie z. B. alle zwei Wochen einen Newsletter, der nur Auszüge aus Artikeln enthält, um die Leser zum Intranet zu locken.

3

Machen Sie die Plattform zu einer Drehscheibe, auf der alle von den Mitarbeitenden benötigten Instrumente, wie z. B. ihre Urlaubsbuchungssysteme, zusammenlaufen.

Über Powell Software

Powell Software entwickelt Lösungen für den digitalen Arbeitsplatz, die die Erfahrungen der Mitarbeitenden verbessern und Unternehmen dabei helfen, ihre eigene "Zukunft der Arbeit" zu gestalten, indem sie das Talent ihrer gesamten Belegschaft nutzen.

Erhalten Sie eine Demo von Powell Intranet