

# DPD: Fokus auf Employee Experience

New Work: T-Systems MMS baut neues Intranet für den Logistik-Dienstleister

Referenzprojekt:



**„T-Systems MMS unterstützte uns nicht nur professionell bei der technischen Umsetzung des Projekts, sondern brachte Erfahrung und Kompetenz auch in weiteren Bereichen, wie Kommunikations- und Change-Strategie ein.“**

Michaela Weiß, Manager Internal Relations & Corporate Publishing bei DPD Deutschland GmbH

400 Millionen Pakete transportiert DPD Deutschland jedes Jahr – immer mehr davon gehen an Privathaushalte. Damit ist der Logistiker die Nummer zwei im deutschen Paketmarkt. DPD unterhält ein Netzwerk von 79 Depots und 7.500 Pickup Paketshops. 9.500 Mitarbeitende und 13.000 Zusteller sorgen dafür, dass die Prozesse der Paketzustellung reibungslos laufen.

DPD Deutschland nutzt die vielfältigen digitalen Möglichkeiten, um den Kundenservice permanent zu verbessern. Für seine innovativen digitalen Lösungen wurde das Unternehmen schon mehrfach ausgezeichnet.

Doch effiziente Prozesse brauchen auch informierte und engagierte Mitarbeitende – über die Aufgaben und Bereiche hinweg. Während Mitarbeitende im Büro einfachen Zugriff auf interne Informationen und das Intranet haben, sind Mitarbeitende, beispielsweise in den Depots, von einer Vielzahl aktueller Informationen abgekoppelt. In den fabrikähnlichen Strukturen des Paketdienstleisters waren schwarze Bretter daher immer noch die Hauptinformationsquelle. DPD suchte eine Möglichkeit, eine neue Art von Intranet auszurollen, das verstärkt auch die Mitarbeitenden einbezieht, die mobil unterwegs sind. Mit T-Systems MMS fand der Logistiker den passenden Partner, der das Projekt umfassend begleitete – über die reine IT hinaus.

## Auf einen Blick

- Ablösung des alten Intranets
- Beratung zu Kommunikations- und Change-Strategie mit anschließender Realisierung, inkl. komplettes Projektmanagement durch T-Systems MMS
- Einführung der SaaS Employee Communication Plattform Staffbase für 10.000 Nutzende
- Mitarbeiterzentriertes Intranet mit mobile App für gewerbliche Mitarbeitende
- Ausbau der Employee Experience und Stärkung der Bindung zur Belegschaft
- Weiterentwicklung der Unternehmenskultur
- Integration des Intranets in Microsoft Teams als weiteren Informationskanal im Sinne des Digital Workplace
- Bring-Your-Own-Device-Strategie für gewerbliche Mitarbeitende
- Einfacher und ressourceneffizienterer Redaktionsprozess
- New Work Beratungsansatz als Basis für weitere Digitalisierung und Unternehmensentwicklung

# Die Referenz im Detail

## Herausforderung

Bereits seit 2009 läuft das Intranet der DPD Deutschland GmbH. Es dient – wie in vielen anderen Unternehmen auch – im Wesentlichen als Informationspool und Dateiablage, weniger der Interaktion und Diskussion. Ende 2021 lief der technische Support für die genutzte Applikation aus. Die Verantwortlichen entschieden sich, auf eine moderne Intranet-Software zu wechseln, mit der mehr Mitarbeitende erreicht werden und die Unternehmenskultur nachhaltig geändert wird: Die neue Plattform sollte modernen Anforderungen an einen digitalen Arbeitsplatz entsprechen und die Employee Experience voranbringen. Mit einem umfassenden Projektmanagement sollten alle Beteiligten einbezogen werden. IT, HR, Digital Services und die Kommunikationsabteilung arbeiteten aktiv in dem Projekt mit. T-Systems MMS übernahm die Projektleitung.

## Lösung

Zunächst wurden mögliche Anwendungsfälle und die Bedürfnisse der verschiedenen Mitarbeitenden-Gruppen analysiert. Auf dieser Basis entstand ein mitarbeitendenorientiertes Konzept, das den Zielgruppen die für sie relevante Informationen zur Verfügung stellt. Die alten, hierarchischen Informationskonzepte, die sich an den Unternehmensstrukturen und -bereichen orientierten, wurden ad acta gelegt. Als Software wählte DPD Staffbase. Staffbase ist eine App-basierte Plattform für Mitarbeiterkommunikation, die als Software as a Service bereitgestellt wird. Damit kann das Tool einfach skalieren und sehr schnell erweitert werden.

T-Systems MMS sorgte für die nahtlose Integration in die DPD Tool-Landschaft und adaptierte die Software entsprechend den unternehmensinternen Anforderungen. So erhielten die Büroarbeitenden beispielsweise einen Button in Microsoft Teams, mit dem sie direkten Zugang auf das Intranet erhalten und Inhalte einfach teilen können. Mitarbeitende ohne Büroarbeitsplatz können sich per Single Sign-on einloggen. Sie nutzen die Staffbase App auf ihrem privaten Smartphone in einem Bring-your-own-device-Modus, um sicher auf das Intranet zugreifen zu können.

T-Systems MMS stand dem Kunden bei der Migration beratend zur Seite während ein Mapping der Inhalte von Alt- zu Neusystem vorgenommen wurde. Nach neun Monaten Projektlaufzeit konnte das neue Intranet starten. T-Systems MMS leistet auch Support für die Betriebsphase.

## Kundennutzen

Das neue Intranet erlaubt nun den Austausch und die Diskussion. Bereits in den ersten Wochen nach dem Start zeigte sich eine stärkere Akzeptanz und Nutzung. Erstmals haben nun Mitarbeitende, die beispielsweise Pakete im Logistikzentrum verteilen oder mobil zum Kunden unterwegs sind, Echtzeit-Zugriff auf interne Informationen.

Mit neuen, schlankeren Redaktionsprozessen haben Redakteure und Redakteurinnen nun mehr Verantwortung und verfügen über mehr Möglichkeiten, Inhalte aufzubereiten. Sie arbeiten themenbereichsübergreifend und können schneller publizieren. Auch das als Ausdruck der geänderten Unternehmenskultur.

„Mit T-Systems MMS hatten wir einen Partner, der nicht nur die fachliche und technische Seite des Projekts professionell realisierte, sondern darüber hinaus auch alle Beteiligten koordinierte und einbezog. Mit einem passenden Change Management bekamen wir ein Komplettprojekt aus einer Hand“, erläutert Michaela Weiß von DPD Deutschland GmbH. Mit dem neuen Intranet hat DPD eine solide Basis gelegt, um die nächsten Schritte hin zu moderneren Arbeitsumgebungen und einer neuen Unternehmenskultur zu gehen. Das neue Intranet leistet einen bedeutenden Beitrag dafür, die Mitarbeiterbindung und die Interaktion zu erhöhen.

### Kontakt

T-Systems International GmbH  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main, Deutschland  
E-Mail: referenzen@t-systems.com  
Internet: www.t-systems.com

### Herausgeber

T-Systems International GmbH  
Marketing  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
Deutschland