

Case Study



Kundenprofil

Carglass® ist Spezialist für die Reparatur und den Neueinbau von Fahrzeugglas. In Deutschland beschäftigt Carglass® rund 2.100 Mitarbeiter, davon sind über 1.600 speziell geschulte Carglass®-Monteure. Das Unternehmen bearbeitet rund 1,2 Mio. Kundenkontakte pro Jahr und hilft Autofahrern in ganz Deutschland, entweder in einem der 345 Service Center oder unterwegs mit mehr als 240 mobilen Einheiten.

Technologien



Microsoft SharePoint



Power Automate



Dynamics 365 Customer Voice

Gescannt, gebucht und eingeloggt

Herausforderungen

- Erhöhtes Risiko für eine Infektion mit dem Coronavirus im Open Space Office
- Suche nach einer Lösung zur weiteren Nutzung des Open Space Modells bei maximal möglichem Schutz der Gesundheit aller Mitarbeitenden und sowie der digitalen Rückverfolgung möglicher Infektionsketten
- Zwecks Vermeidung einer Endgerät-Bindung und notwendiger Installation, native Lösung ohne App

Lösung

- Digitales Vor-Ort-Buchungssystem für Arbeitsplätze im Open Space Office auf Basis von Microsoft SharePoint, Power Automate und Dynamics 365 Customer Voice
- Flexible Steuerung (Aktivieren und Deaktivieren) verfügbarer Arbeitsplätze
- Zusätzliche Features wie automatischer Logout für temporäre Orte wie die Kantine

Mehrwert

- Aufrechterhaltung des Betriebs im Open Space Office in der Corona-Pandemie
- Web-App funktioniert ohne Installation, der QR-Code kann sowohl mit dem Diensthandy als auch mit dem privaten Gerät gescannt werden
- Infektionsketten lassen sich über die registrierten Einträge, wer wann wie lange an welchem Arbeitsplatz saß, nachverfolgen und daraus notwendige Maßnahmen, wie die Meldung an das Gesundheitsamt ableiten



Carglass® bietet seinen Mitarbeitenden am Standort Köln moderne Open Space Büros, um ihnen bessere Kommunikation und agiles Arbeiten zu ermöglichen. Ihren Arbeitsplatz suchen sich die Mitarbeitenden jeden Tag aufs Neue aus, auf eine feste Sitzordnung kann daher verzichtet werden. Mit dem Ausbruch der Corona-Pandemie änderten sich die Vorgaben zum Arbeitsschutz insofern, als dass Mindestabstände zwischen den einzelnen Arbeitsplätzen eingehalten und eine reduzierte Mitarbeiterzahl pro Etage sichergestellt werden mussten. Carglass® sah sich zunächst mit der Aussicht konfrontiert, die Büros vorübergehend schließen zu müssen und die Mitarbeitenden zu bitten, von zu Hause aus zu arbeiten.

Das Unternehmen versuchte daher das Open Space Modell neu zu denken und suchte nach einer Lösung, die den Mitarbeitenden beide Möglichkeiten bietet: Arbeiten im Büro oder von zu Hause aus. Aber wie schafft man es, in einem Open Space Büro eine sichere soziale Distanz zu wahren? „Wir hatten intensiv nach einer passenden Lösung gesucht, aber zu diesem Zeitpunkt gab der Markt so etwas noch nicht her“, erinnert sich Periklis Stavrinou, Product Owner Digital Workplace bei Carglass®, an die damalige Situation.

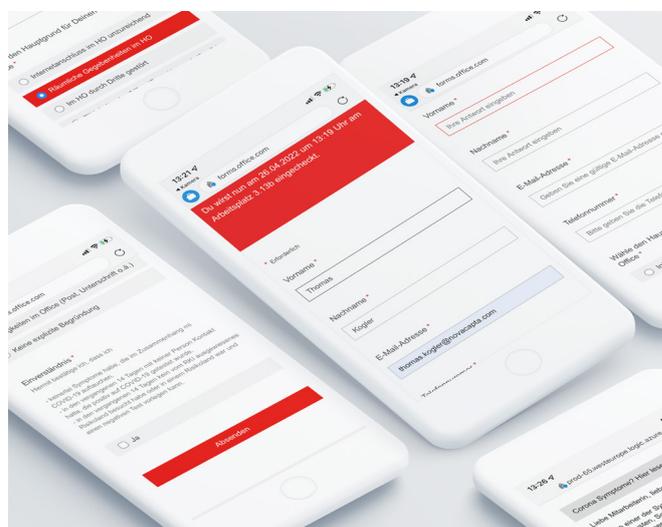
Anforderungen an das Arbeitsplatzbuchungssystem

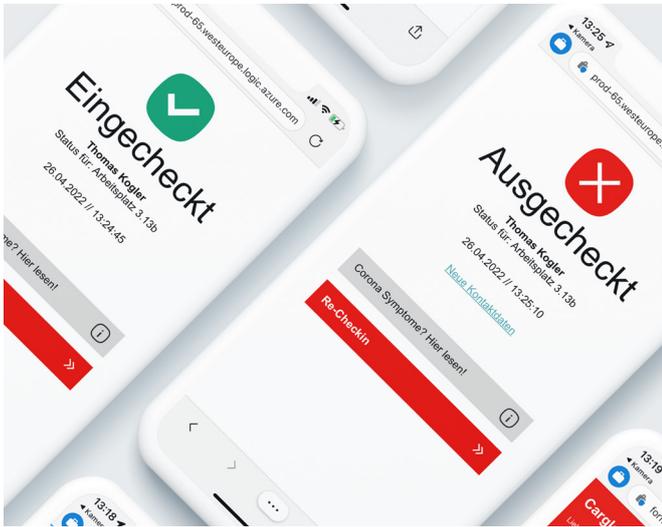
Um Mindestabstände einhalten zu können, brauchte es ein System mit dem die Anzahl der Plätze in den Open Space Büros flexibel gesteuert werden kann, um Mindestabstände einzuhalten. Um darüber hinaus mögliche Infektionsketten nachverfolgen zu können, sollten die Mitarbeitenden sich für den ausgewählten Arbeitsplatz „anmelden“ können. Außerdem sollte die Lösung auf den dienstlichen oder privaten Smartphones der Mitarbeitenden verfügbar sein, ohne dafür eine extra App installieren zu müssen. Gleichzeitig war es der IT-Abtei-

lung wichtig, die volle Kontrolle über die Daten der Mitarbeitenden zu behalten sowie diese ordnungsgemäß nach den vorgeschriebenen drei bis vier Wochen automatisch zu löschen.

Von handschriftlichen Listen zu Scan and Go

Während anfangs noch die Infektionsketten über handschriftliche Listen und Excel-Tabellen nachverfolgt wurden, wurden die Arbeitsplätze nun mit QR-Codes ausgestattet. Um sich an einem Arbeitsplatz anzumelden, scannt ab sofort jede*r Mitarbeiter*in mit der Smartphone-Kamera des Dienst- oder des privaten Geräts den QR-Code am ausgewählten Arbeitsplatz und wird über den Browser in eine Web-App weitergeleitet. Über den Aufruf wird der Arbeitsplatz gebucht und die Mitarbeitenden sind gleichzeitig für eine leichtere Nachverfolgung im Infektionsfall abgesichert. Der Check-out erfolgt einfach über ein erneutes Scannen des QR-Codes oder automatisch am Ende des Arbeitstages. Lediglich bei der Erstanmeldung fragt die App nach dem Namen und den Kontaktdaten.





Dank dieser neuen Lösung kann Carglass® verfolgen, welche Mitarbeitenden an einem bestimmten Tag im Büro waren und an welchen Arbeitsplätzen sie gearbeitet haben. Falls eine Infektion gemeldet wird, kann zurückverfolgt werden, wer sich ggf. auf das Virus testen sollte. Im Backend hat Carglass® die Möglichkeit, einzelne Ar-

beitsplätze zu aktivieren und zu deaktivieren, wenn sich die Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen erneut ändern. Ursprünglich nebeneinander liegende Arbeitsplätze wurden dauerhaft deaktiviert, um den engen Kontakt zu verringern. Die Einstellungen sind dabei so einfach vorzunehmen, dass dazu nicht nur die IT Abteilung, sondern auch andere Abteilungen in der Lage sind. Technische Grundlage für die Lösung sind Microsoft SharePoint, Power Automate und Dynamics 365 Customer Voice. Die Systeme lagen Carglass® bereits vor, sodass die Lösungen innerhalb von vier Tagen entwickelt werden konnte.

Gescannt, gebucht und eingeloggt

Mit der Web-App auf Basis von Microsoft Technologie konnte das Ziel erreicht werden, die Open Space Büros von Carglass® für die Mitarbeitenden trotz der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie offen zu halten und mögliche Infektionsketten nachzuvollziehen. „Die App wurde von den Mitarbeitenden sehr gut angenommen und wir haben die Möglichkeit, die App individuell anzupassen und bei Bedarf sogar weiterzuentwickeln“, ist Periklis Stavrinou mit der Zusammenarbeit der novaCapta zufrieden.



Die App wurde von den Mitarbeitenden sehr gut angenommen und wir haben die Möglichkeit, die App individuell anzupassen und bei Bedarf sogar weiterzuentwickeln.

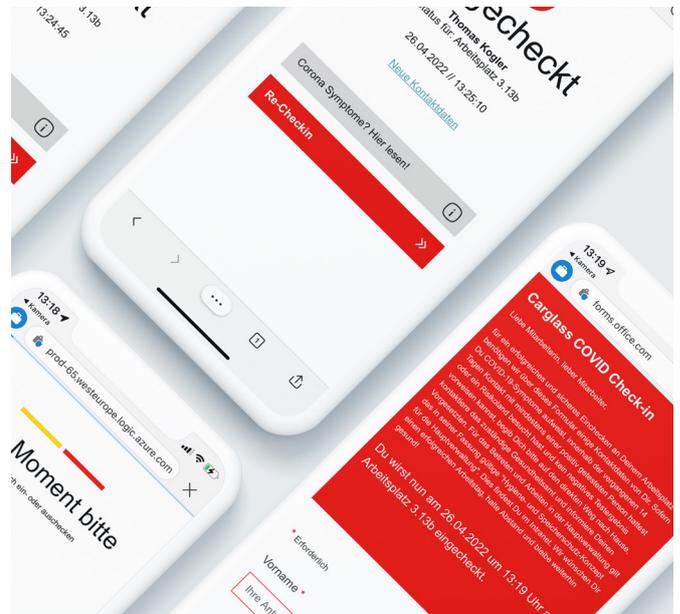
Periklis Stavrinou - Product Owner Digital Workplace, Carglass®

beitsplätze zu aktivieren und zu deaktivieren, wenn sich die Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen erneut ändern. Ursprünglich nebeneinander liegende Arbeitsplätze wurden dauerhaft deaktiviert, um den engen Kontakt zu verringern. Die Einstellungen sind dabei so einfach vorzunehmen, dass dazu nicht nur die IT Abteilung, sondern auch andere Abteilungen in der Lage sind.

Technische Grundlage für die Lösung sind Microsoft SharePoint, Power Automate und Dynamics 365 Customer Voice. Die Systeme lagen Carglass® bereits vor, sodass die Lösungen innerhalb von vier Tagen entwickelt werden konnte.

Lückenlose Infektionsketten – auch in der Kantine

Das Infektionsrisiko in der Kantine ist kein anderes als in den einzelnen Büroräumen. Daher wurde der Check-



novaCapta.de



+49 221 58919-343 • info@novacapta.com
novaCapta GmbH • Im Mediapark 5c • 50670 Köln



+41 41 392 20 00 • info.schweiz@novacapta.com
novaCapta Schweiz AG • Industriestrasse 5a • 6210 Sursee