



***viva luzern***

**ERFA-Event beetroot:  
Digitalisierung sozialer Institutionen mit M365**

**06. November 2025**

# Agenda

Kurze Vorstellung

Anfangssituation

Ziele des Projekts

Veränderung bei Mitarbeitenden

Erfahrungen und Beobachtungen

***viva luzern***

**Über mich**

# Über mich



**Tommaso Mazzotta**  
**41 Jahre**  
**Digitaler Prozessmanager bei Viva Luzern**



***viva luzern***

**Über Viva Luzern**

# Viva Luzern – im Alter zuhause

**Viva Luzern steht für das Zuhause im Alter. Mit umfassender Betreuung und versierter Pflege in einem liebevollen und umsorgten Umfeld**

- Langzeitpflege
- Spezialisierte Betreuung und Pflege Demenz
- Spezialisierte Betreuung und Pflege Palliative Care
- Entlastungsangebote: Temporäraufenthalt, Tagesaufenthalt mit/ohne Übernachtung, Ferienaufenthalt
- Sofortaufnahme
- Wohnen mit Dienstleistungen





# Unsere Alterszentren



# Zahlen und Fakten.

- Gemeinnützige Aktiengesellschaft (AG) und 100% im Eigentum der Stadt Luzern
- 820 Bewohnende in sechs Alterszentren (Viva Luzern Dreilinden, Viva Luzern Eichhof, Viva Luzern Rosenberg, Viva Luzern Staffelnhof, Viva Luzern Wesemlin und Tribtschen)
- Rund 240 Mietende in Wohnungen (Aquamarin, Titlis, Guggi, Rank)
- 1160 Mitarbeitende, davon rund 180 Lernende
- 120 freiwillige Mitarbeitende



***viva luzern***

**Anfangssituation**

# Ausgangslage



## Intranet

- Intranet auf Basis einer Webseite
- Bisherige Informationsverteilung über verschiedene Kanäle (E-Mail, Papier, lokale Netzlaufwerke, Piks, Whiteboard usw.).
- Keine zentrale Plattform für HR-Anträge, News oder Prozessdokumentationen
- Zugang zu Wissen zu komplex
- Kommunikation konnte nicht zeitgleich erreicht werden
- Veraltet

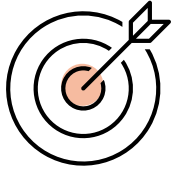
## QMS

- Bestehendes Tool zu komplex
- Genehmigungsprozesse oft manuell und intransparent
- Dokumente schwer auffindbar und nicht versioniert
- Veraltet

***viva luzern***

**Ziele des Projekts**

# Ziele



- **Alles für alle an einem Ort:**  
News, Informationen und Wissen stehen mobil und standortunabhängig an einem Ort bereit
- Förderung eines digitalen Kulturwandels im Unternehmen
- Vereinfachung von Anträgen und Genehmigungsprozessen
- Demokratisierung des Wissens
- Einmal statt fünfmal
- Mitarbeitende involvieren, Inputs und Ideen berücksichtigen

**Informativ**



**Einfach**



**Schnell**



**viva luzern**





***viva luzern***

**Veränderung bei Mitarbeitenden**

# Vorgehensweise



## Phase I

- Migration Intranet und Vivapedia auf Sharepoint
- Erste Erfahrungen mit MS Teams in Betrieben

## Phase II

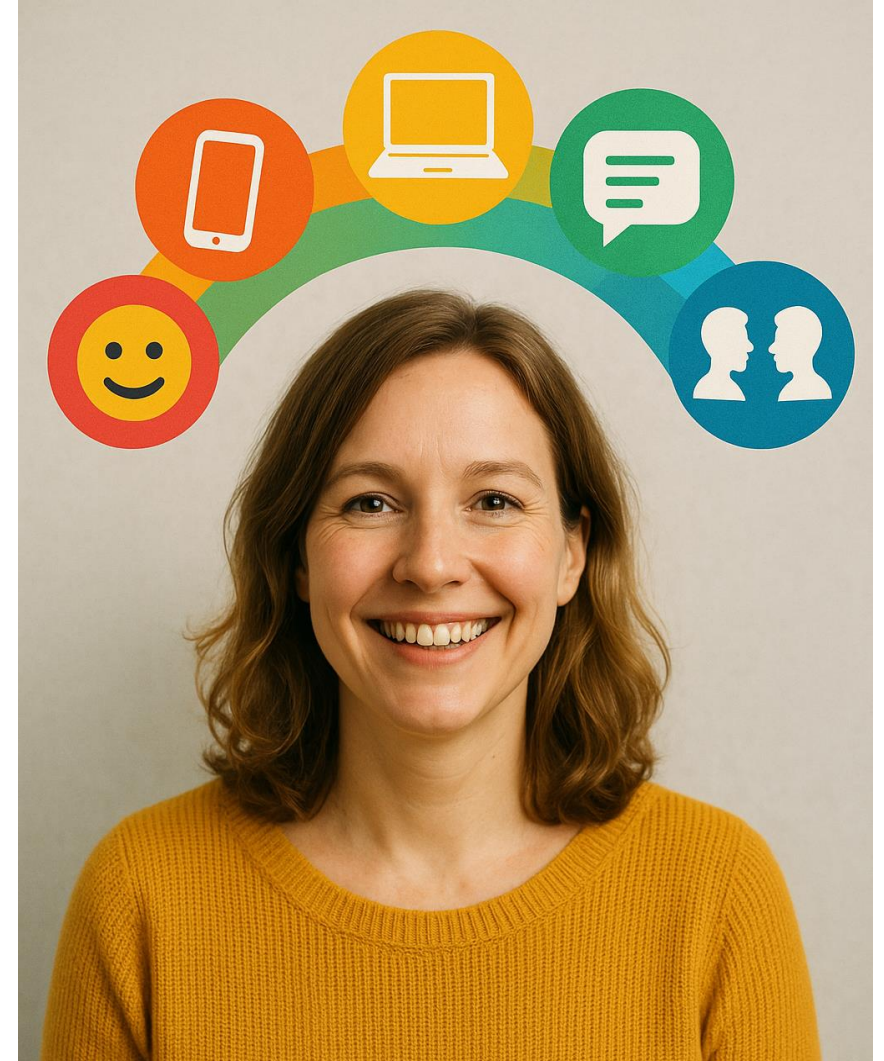
- Zugang für alle Mitarbeitenden auf Intranet und QMS, MS Teams und MS Outlook

# Was heisst das für Mitarbeitende?

- Informationen sind über Vivanet (eigenes Smartphone, stationärer PC) verfügbar
- Andere Informationskanäle werden eingestellt (z. B. Newsletter und Aushänge)
- Prozesse (z. B. HR-Anträge, Reparaturmeldungen) werden zunehmend digitalisiert
- Datenschutzkonforme Kommunikation zwischen Mitarbeitenden auf Teams anstatt WhatsApp



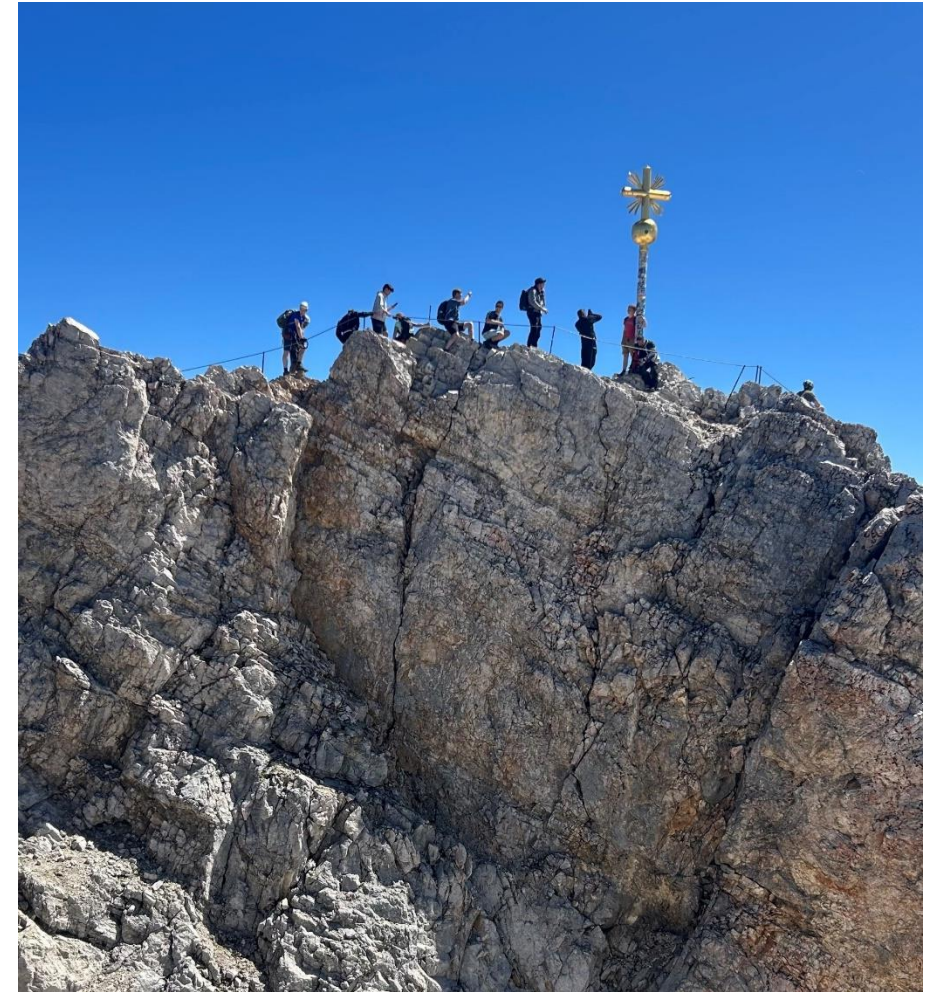
- **Schnellerer und zeitlich selbst gewählter Zugriff auf Informationen**
- **Weniger Papierflut**
- **Umgang mit neuen digitalen Werkzeugen lernen**



# Schwergewicht bei der Einführung / Umsetzung

Intranet und MS Teams sind weit mehr als nur digitale Werkzeuge – sie stossen einen **grundlegenden kulturellen Wandel in unserer Zusammenarbeit** an.

- Führungskräfte nehmen eine zentrale Rolle bei diesem Veränderungsprozess ein => Vorbildfunktion
- Grundlagen und Rahmenbedingungen
- Netiquette und Verhaltensrichtlinien
- Work-Life-Balance
- Datenschutz und Datensicherheit
- Gemeinsames Lernen



***viva luzern***

**Erfahrungen und Beobachtungen**

# Erfahrungen und Beobachtungen



- Mitarbeitende schätzen die zentrale Informationsquelle und die Kommunikationsmittel
- Die anfängliche Zurückhaltung/Skepsis konnte in eine motivierte und positive Stimmung umgewandelt werden
- Unterschiedliche Erfahrungslevel in M365 (IT-Affinität)
- Die Mitarbeitenden begrüßen das iterative Vorgehen und die Umsetzung in kleinen, gut nachvollziehbaren Schritten
- Schulungsbedarf bei M365 vorhanden
- Datenschutz ist ein wichtiges Thema
- Kulturwandel zeigt sich in mehr Eigeninitiative und digitaler Kommunikation
- QMS-Dokumente sind nun nachvollziehbar versioniert und schneller auffindbar
- Erste Prozesse wurden erfolgreich digitalisiert



# Prozessbeispiele: Optimierungen und Digitalisierung

The image displays three overlapping screenshots of a web-based process management system, likely M365. The screenshots show various forms and workflow diagrams. The top-left screenshot shows a form with several input fields and a 'Start' button. The middle screenshot shows a complex workflow diagram with multiple steps and decision points. The right screenshot shows a form with a large text area and several input fields. The interface is clean and modern, with a light green and white color scheme.



Viva Luzern AG  
Schützenstrasse 4  
6003 Luzern  
[www.vivaluzern.ch](http://www.vivaluzern.ch)

# Danke