

REFERENZ

SCHNELLERE COLLABORATION MIT MICROSOFT 365

SERVICES

- IT Strategy & Advisory Services
 - Workstyle Analysis
 - Video and Voice Assessment
- Technology Sourcing
 - Workplace Technology Integration
- Transformation Services
 - User Adoption
 - Microsoft 365 Transformation
 - Video and Voice Transformation
- Managed Services
 - Service Desk

NUTZERERLEBNIS

- Mehr Agilität und Mobilität
- Maximale Effizienz
- Besserer Zugang zu Informationen
- Effektivere Collaboration
- Gesteigerte Performance
- Höhere Nutzerzufriedenheit

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Beschleunigt Innovationen
 - Fördert geschäftliche Agilität
 - Stärkt Wettbewerbsvorteile
 - Verbessert Produktivität
 - Senkt Kosten
 - Unterstützt Digitalisierung
-

ZIELE IM ÜBERBLICK

Anfang 2020 entschloss sich Computacenter dazu, von den bestehenden Unified-Communications- und Telefonie-Plattformen auf Microsoft Office 365 umzusteigen, um eine effizientere Form der Zusammenarbeit zu ermöglichen. Der Schlüssel zum Erfolg war ein geeignetes Einführungskonzept für die 16.000 Nutzer des Unternehmens, mit dem sie die Möglichkeiten von Microsoft Teams optimal ausschöpfen können. Zusätzlich sollten die Kosten gesenkt sowie die Zuverlässigkeit und Leistung gesteigert werden. Außerdem sollten mehr Meetingräume Video-konferenzsysteme erhalten, die für Microsoft Teams zertifiziert sind, und Gateway-technologien sollten bestehende Videokonferenzräume in Microsoft-Teams-Meetings einbinden. Der Ausbruch von COVID-19 machte die Umsetzung dieses Programms dringender, da ein Großteil der Mitarbeiter – inklusive des Service-Desk-Personals – von zu Hause aus arbeiten musste. Die Transformation durfte jedoch auf keinen Fall das Geschäft von Hunderten Computacenter-Kunden beeinträchtigen, die sich auf die Services des IT-Dienstleisters verlassen.

LÖSUNG IM ÜBERBLICK

Dem Adoption and Change Team von Computacenter fiel eine zentrale Rolle zu. Das Computacenter User Adoption Framework kam zum Einsatz, um damit eine bessere Akzeptanz sowie mehr Zufriedenheit und Produktivität der Anwender zu erreichen. Als sich die Pandemie Anfang 2020 weltweit ausbreitete, zog Computacenter die Einführung von Teams kurzfristig um neun Wochen vor, um den Mitarbeitern ein optimales Umfeld für mobiles Arbeiten von zu Hause zu ermöglichen. Zusätzlich migrierte Computacenter Dienste und Daten vom eigenen Rechenzentrum in die Cloud, um die VPN-Infrastruktur zu entlasten. Deren Kapazitäten wurde gleichzeitig deutlich ausgebaut, Videoräume wurden umgerüstet und Gatewaytechnologien eingesetzt, um die Desktop-Videokonferenzfunktion von Teams zu ergänzen und mit Kunden und Partnern nutzen zu können.

ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

Den Rollout von Microsoft Teams an alle User hat Computacenter innerhalb von vier Wochen erfolgreich abgeschlossen. Alle Nutzer konnten nun remote von zu Hause arbeiten, sodass der Service für die Computacenter-Kunden ohne Unterbrechung weiterlief. Und das Feedback der Nutzer übertraf alle Erwartungen. „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren völlig begeistert!“, sagt Silke Pütz, Manager Human Resources bei Computacenter. „Anwender, die es gewohnt waren, aus Kundennetzen, aus Hotels oder unterwegs zu arbeiten, berichteten zu Hunderten von der neuen Qualität und Funktionalität.“



Bei der Einführung von Microsoft Teams war die Wahl des richtigen Ansatzes entscheidend. Er musste sicherstellen, dass alle 16.000 Nutzer sich problemlos an die neuen Arbeitsweisen anpassen konnten.

Jochen Rapp,
Solution Manager Workplace
Adoption Services,
Computacenter



Computacenter

Computacenter ist der führende, unabhängige Anbieter von IT-Infrastrukturservices und -lösungen für Großunternehmen und große Organisationen des öffentlichen Sektors. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Beschaffung, Transformation und Verwaltung ihrer IT-Infrastruktur und bei der Umsetzung ihrer digitalen Transformation.

Computacenter ist eine Aktiengesellschaft, die im Londoner FTSE 250 Index notiert ist und weltweit rund 15.000 Mitarbeiter beschäftigt.

DIE ZIELE IM DETAIL

Vielfältige Collaboration-Funktionen umfassend nutzen

Computacenter beschäftigt weltweit etwa 16.000 Mitarbeiter, die in einem weit verzweigten Netz aus Niederlassungen, Kunden- und Partnerstandorten sowie an mobilen Plätzen arbeiten. Wie jedes andere globale Unternehmen ist Computacenter auf Technologie angewiesen, um die sichere Vernetzung und optimale Produktivität der Mitarbeiter und damit eine nahtlose Zusammenarbeit untereinander sowie mit seinen Kunden zu gewährleisten.

Computacenter traf daher die strategische Entscheidung, von den bestehenden Plattformen für Unified Communications und Telefonie vollständig auf Microsoft 365 umzusteigen. Eines der wichtigsten Ziele war es, die Möglichkeiten von Teams auch in vollem Umfang zu nutzen. Neben einer sehr guten Kommunikation waren Schulung, Enablement und Support wichtige Erfolgsfaktoren. Parallel zur Einführung von Microsoft Teams wollte Computacenter auch seine videofähigen Besprechungsräume einbinden. Dazu wurden ältere Geräte durch Microsoft Teams Room Systems und Surface Hubs ersetzt und die vorhandene Konferenzinfrastruktur mit Gatewaytechnologien von Pexip integriert.

Plötzlich musste es schnell gehen

Durch die COVID-19-Pandemie musste dieser Plan kurzfristig angepasst und der Rollout beschleunigt werden. Als Mitarbeiter eines IT-Dienstleisters sind die Anwender von Computacenter daran gewöhnt, von Kundenlokationen und anderen Standorten aus zu arbeiten. Plötzlich mussten sie sich auf das Remote-Netzwerk verlassen, um mit Kunden und Kollegen zusammenzuarbeiten und persönliche Meetings durch Videokonferenzen zu ersetzen – eine enorme Belastungsprobe für die Infrastruktur.

Ein weiterer wichtiger Punkt bei der Transformation war die Umstellung der Service-Desk-Mitarbeiter auf mobiles Arbeiten von zu Hause. Nur so konnten sie den Kunden von Computacenter auch weiterhin einen nahtlosen Service bieten. Neben den technischen Herausforderungen, die sich daraus ergaben, mussten vor allem VPN-Kapazitäten für die Callcentertechnologie geschaffen werden. Damit gewann der Umstieg auf Teams und Exchange Online weiter an Dringlichkeit.

Außerdem erforderte das länderübergreifende Arbeiten eine enge Abstimmung der IT-Abteilung von Computacenter mit örtlichen Stellen wie Betriebsräten und Datenschutzbeauftragten, um die gesetzlichen Anforderungen des jeweiligen Landes zu erfüllen.

DIE LÖSUNG IM DETAIL

Eine drastisch beschleunigte Einführung von Microsoft Teams, um 16.000 Nutzern neue Arbeitsmöglichkeiten zu bieten

Ähnlich wie bei seinen Kundenprojekten zur Collaboration-Transformation stand für Computacenter bei diesem Vorhaben immer die Nutzerakzeptanz im Zentrum. Was dieses Projekt aber so einzigartig machte, waren die Umstände, unter denen die Lösung plötzlich in einer viel kürzeren Zeit eingeführt werden musste.



Der weltweite Ausbruch von COVID-19 zwang uns dazu, unsere Strategie zum Einsatz von Microsoft Teams anzupassen und deutlich schneller umzusetzen, damit mindestens 90 % unserer Mitarbeiter, einschließlich aller Service-Desk-Kollegen, von zu Hause aus arbeiten konnten.

Stephen Pitt,
Workplace Director,
Internal IT, Computacenter



Aus technischer Sicht wollte Computacenter die Vorteile von Microsoft 365 umfassend ausschöpfen. Dabei musste das Unternehmen jedoch auch die rechtlichen Anforderungen in den einzelnen Ländern einhalten. So erfordert beispielsweise das deutsche Recht die Abstimmung mit Betriebsräten und Datenschutzbeauftragten. Wolfgang Fehr, Mitglied des Betriebsrats und Solution Manager für Microsoft Teams in Deutschland, erläutert: „Die Gespräche mit unserer IT-Abteilung unmittelbar vor dem COVID-19-Lockdown machten deutlich, dass es mit einer Erhöhung unserer VPN-Kapazität nicht getan war. Wir haben schnell erkannt, dass eine beschleunigte Exchange-Online-Migration VPN-Kapazitäten freigeben würde, die anderswo benötigt wurden. Noch am selben Tag konnten wir gemeinsam mit dem Betriebsrat die Grundlage dafür schaffen, die Daten von On-Premises in die Cloud zu verschieben.“

Um eine produktive Einführung und die Userakzeptanz von Microsoft Teams zu beschleunigen, zog Computacenter sein Team für Adoption and Change hinzu. Jochen Rapp, Solution Manager für Adoption Services bei Computacenter, erklärt: „Damit konnten wir sicherstellen, dass die Einführung von Teams insbesondere aus Sicht der Nutzer – und nicht nur aus einer rein technischen Perspektive – betrachtet wurde. Diese Nutzersicht haben wir in allen Phasen des Projekts berücksichtigt.“

User Adoption Framework garantiert die Akzeptanz

Computacenter setzte während des gesamten Projekts auf sein eigenes User Adoption Framework. Ziel des Frameworks ist es, dafür zu sorgen, dass Nutzer neue Technologien, Tools, Prozesse und Services akzeptieren und sich somit die Investition in Projekte zur digitalen Transformation schneller rechnet. Der Mehrwert der neuen Technologie und der neuen Tools wird in einen entsprechenden Kontext gesetzt, damit der Nutzer erkennen kann, wie diese neue Technologie sein Arbeitsleben verbessern wird.

Zusätzlich wurde ein Teams-Champions-Netzwerk etabliert, dessen Teilnehmer frühzeitig geschult und damit beauftragt wurden, länderübergreifend alle Nutzer in den unterschiedlichen Phasen des Projekts mit Erfahrungen, Updates und Tipps zu versorgen – natürlich über Microsoft Teams. Einer der ausgewählten Champions war Marco Schirmer, Lead Consultant bei Computacenter. Er berichtet: „Ich wollte dem Unternehmen unbedingt helfen, die Dinge zu beschleunigen und die nötigen Voraussetzungen dafür zu schaffen, unsere Kunden in diesen Krisenzeiten optimal zu unterstützen.“

Auch der Computacenter Service Desk bot umfassenden Support für Microsoft Teams und Exchange Online. Zusätzlich konnten User über einen eigens dafür eingerichteten Yammer-Kanal Feedback geben und Unterstützung erhalten. Begleitmaterial zur Begegnung von allgemeinen Akzeptanzproblemen wurde ebenfalls erstellt, darunter themenspezifische Webinare und Plattformen für den Wissensaustausch. Die Arbeitsweise bestimmter Gruppen, wie zum Beispiel persönliche Assistenten und VIP-Nutzer, hatte Computacenter zuvor analysiert und darauf ausgerichteten, videobasierten Schulungsinhalt erstellt.

Last verringern und Kapazität erhöhen im VPN

Die weltweite Krise war auch hinsichtlich der geplanten Kommunikation (Poster, Digital Signage, Schulungen) eine Herausforderung. Da jetzt alle von zu Hause aus arbeiteten, wurden keine Anlaufstellen vor Ort benötigt, und die Business Champions mussten ihre Botschaft online übermitteln, statt sie von Büro zu Büro zu tra-



Die Einführung von Teams hat unsere Zusammenarbeit heute und in Zukunft grundsätzlich verändert. Teams ist ein echter Game Changer.

Michael Hurst,
Director Workplace Solutions,
Computacenter



Wir hatten in den ersten 30 Tagen 430.000 Meetings, und wir führen pro Monat durchschnittlich über 1 Million Einzelanrufe über Teams.

Wolfgang Fehr,
Solution Manager
Microsoft Teams,
Computacenter



gen. Computacenter stellte sein Schulungskonzept also von Präsenz- auf Videoschulungen um, die das Unternehmen in Englisch, Französisch und Deutsch anbot.

Die Verlagerung von lokalen Services nach Microsoft 365 und die Anpassung der Netzwerk- und VPN-Struktur, die Nutzern einen direkten Datenzugriff aus der Cloud ermöglichte, steigerte die Produktivität der User erheblich. Die Umstellung auf Exchange Online befreite beispielsweise das VPN vom E-Mail-Verkehr. Damit standen den Callcentern von Computacenter zusätzliche Verbindungskapazitäten zur Verfügung, um ihre Kunden erstmals remote von zu Hause aus zu unterstützen.

Das VPN wurde mit Split-Tunneln und Zugangspunkten in den jeweiligen Ländern für einen optimalen Datenverkehr konfiguriert. Das bedeutet, dass der Zugriff auf E-Mail- und Videokonferenzdaten jetzt direkt aus der Cloud erfolgt, während unternehmensinterne Daten über VPN-Routen in Großbritannien, Deutschland und Südafrika zugänglich sind.

Nach Abschluss der Bereitstellung von Microsoft Teams wurden weitere Maßnahmen wie die Integration der Besprechungsräume und die Verlagerung der gesamten Telefoninfrastruktur (PBX, PSTN) zu Teams veranlasst. Wolfgang Fehr dazu: „Wir konnten Besprechungsräume mit dem Microsoft Teams Room System ausstatten und zudem Cloud-Gatewaytechnologie von Pexip bereitstellen. Auf diese Weise haben wir einen optimalen Austausch mit Kunden und Partnern sichergestellt.“

DIE ERGEBNISSE IM DETAIL

Kostensenkung, Mitarbeiterflexibilität und geschäftliche Agilität

Die Migration aller Nutzer nach Microsoft Teams konnte Computacenter neun Wochen früher als geplant erfolgreich abschließen. Das ursprüngliche Ziel, etwa 70 % der Mitarbeiter von Computacenter das mobile Arbeiten von zu Hause zu ermöglichen, hat das Unternehmen deutlich übertroffen. Alle Mitarbeiter, die nicht unbedingt vor Ort arbeiten müssen, können nun remote besser auf alle IT-Services zugreifen. Das gilt auch für die geografisch verteilten Service-Desk-Mitarbeiter, sodass der Service für Computacenter-Kunden nicht beeinträchtigt wird.

Entscheidend für den Erfolg des Projekts war das vielfach bewährte User Adoption Framework von Computacenter, das dafür sorgte, dass Kommunikation, Schulungen, Enablement und Support die Anforderungen der verschiedenen Nutzergruppen im Unternehmen abdecken. Als sich die Umstände mit dem Beginn der weltweiten Pandemie änderten, reagierte das Unternehmen äußerst flexibel auf die neuen Anforderungen. So erfolgten Schulungs- und Enablement-Maßnahmen nicht mehr im Büro, sondern remote über Teams. Und Tipps zum Arbeiten von zu Hause sowie zur geänderten Meeting-Etikette wurden über interne Webinare vermittelt.

Hohe Akzeptanz – auch beim Betriebsrat

Das Feedback der Nutzer übertraf die Erwartungen. Hunderte von Mitarbeitern berichteten von deutlichen Verbesserungen in den Bereichen Qualität und Funktionalität. Solution Manager Wolfgang Fehr unterstützt diese Aussagen mit einigen bemerkenswerten Statistiken. „Die Akzeptanz unserer Nutzer ist auch in Zahlen beeindruckend. Wir hatten in den ersten 30 Tagen 430.000 Meetings, und wir führen pro Monat durchschnittlich über 1 Million Einzelanrufe. Von diesen Anrufen werden 97 % in Teams als „qualitativ gut“ bewertet und die Performance erhielt im Durchschnitt 4,8 von 5 Sternen.“



Die Anrufqualität ist so viel besser – und Teams ist wirklich sehr leicht zu bedienen.

Teams hat sich bei mir in den letzten beiden Wochen fantastisch bewährt! Danke an alle, die Teams in absoluter Rekordzeit für uns verfügbar gemacht haben!

Vielen Dank für Teams!
Einfach traumhaft!

Bisher eine tolle Erfahrung. Jeden Tag entdecke ich neue Anwendungen, die das Arbeiten so viel leichter machen!

Feedback von IT-Nutzern bei Computacenter



Ein weiterer entscheidender Erfolgsfaktor war insbesondere in Deutschland die enge Zusammenarbeit mit den Betriebsräten und den Datenschutzbeauftragten. Der Computacenter-Betriebsrat in Deutschland spielte eine wichtige Rolle bei der Bereitstellung der Lösung unter Einhaltung eines neuen und erheblich kürzeren Zeitplans, als Deutschland deutlich früher als Großbritannien in den Lockdown ging. Der Betriebsrat stellte fest, dass das bereits aufgestockte VPN zu etwa 85 % ausgelastet war, und beantragte eine Dringlichkeitssitzung sowie die Genehmigung einer beschleunigten Exchange-Migration. So wurden die Postfächer vorzeitig auf Office 365 migriert und die nötigen VPN-Kapazitäten für die Service Desks freigegeben, um Computacenter-Kunden auch per Remote-Verbindung reibungslos zu bedienen.

WEITERE VORTEILE AUS DEM PROJEKT

- Eine umfassendere, besser integrierte Palette von Cloud-basierten Tools, die den Nutzern ein Plus an Funktionalität bieten
- Erfolgreiche Einführung von Microsoft Teams (und Microsoft 365 insgesamt), das den Nutzern interessante und neue Arbeitsweisen eröffnet
- Verbesserte Zusammenarbeit zwischen Nutzern, Teams, Kunden und Partnern von Computacenter
- Eine stärkere Vernetzung der Mitarbeiter untereinander trotz Lockdown
- Bessere Performance durch Vermeidung von VPN-Engpässen bei Cloud-Diensten wie E-Mail-Postfächern, Collaboration sowie Video- und Telefonkonferenzen
- Verbessertes Nutzererlebnis sowie höhere Produktivität für Nutzer und Unternehmen
- Eliminierung doppelter Kosten durch Konsolidierung auf einer einzigen Collaboration-Plattform
- Kostensenkung durch vollumfängliche Nutzung der Office-365-Suite
- Die Verfügbarkeit von Microsoft Teams trug dazu bei, dass ca. 90 % der Nutzer von zu Hause aus arbeiten konnten und Computacenter seinen Kunden während der COVID-19-Krise einen unterbrechungsfreien Service bieten konnte.
- Alle IT-Services stehen jetzt auch remote zur Verfügung.
- Die herausragenden Collaboration-Funktionen von Teams sorgen für eine unverändert hohe Supportqualität, während das User Adoption Framework die Einführung neuer Tools in einer völlig neuen und agilen Arbeitsumgebung erleichtert.

Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich per Mail an communications.germany@computacenter.com
