Net at Work
Building IT-Excellence.

CASE STUDY
CHANGE MANAGEMENT

Über Länder- und Sprachgrenzen hinweg – CLAAS führt Microsoft Teams mit internationalem Change-Management-Projekt ein

Rollout mit Big Bang: Collaboration Space für 12.000 Beschäftigte weltweit

Das 1913 gegründete Familienunternehmen CLAAS mit Hauptsitz im westfälischen Harsewinkel ist einer der weltweit führenden Hersteller von Landtechnik und europäischer Markführer bei Mähdreschern. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 12.000 Mitarbeitende weltweit.

Für seinen virtuellen Arbeitsplatz der Zukunft beschloss CLAAS im Jahr 2021, Microsoft 365 im Unternehmen einzuführen – zunächst mit OneDrive, To Do und Outlook. Das legte den Grundstein für eines der strategisch wichtigsten Projekte im darauffolgenden Jahr: unter dem Projekttitel Collaboration Space sollten Microsoft Teams sowie Planner als zentrale Instrumente für die Kommunikation, Zusammenarbeit und Ablage ausgerollt werden. Neben der enormen Menge der betroffenen Nutzenden mussten dabei verschiedene Sprachen, Zeitzonen und Kulturen berücksichtigt werden. Schnell wurde den Projektverantwortlichen bewusst, dass bei einem Projekt dieser Größenordnung die technische Einführung der Tools den geringeren Teil des Aufwands darstellt und ohne begleitende Change-Management-Maßnahmen der Projekterfolg maßgeblich geschmälert werde.

CLAAS

Net at Work
Building IT-Excellence.

Besondere Herausforderungen

- Rund 12.000 Anwenderinnen und Anwender im gesamten Unternehmen – sieben verschiedene Sprachen, mehrere Zeitzonen und Kulturen
- Benötigter Anteil an Change-Management-Maßnahmen größer als bei anderen Projekten – machten hier etwa zwei Drittel des Gesamtprojektvolumens aus
- Daher fehlten interne Ressourcen für Change-Management-Maßnahmen
- Projekt wurde rein virtuell aus dem deutschen Headquarter heraus koordiniert

„Microsoft Teams betrifft einfach jede und jeden im Unternehmen und verändert die tägliche Arbeitsumgebung. Da reicht es nicht aus, das Tool lediglich bereitzustellen. Uns war klar, dass wir den mehr als 12.000 Anwenderinnen und Anwendern bei CLAAS auch das enorme Potenzial aufzeigen müssen, das Microsoft Teams birgt“, erklärt Andreas Stauff, Projektleiter im Microsoft Teams Rolloutprojekt „Collaboration Space“ bei CLAAS. Manuel Bannert, Microsoft 365 Programmleitung bei CLAAS, ergänzt: „Der Wechsel von Notes zu Outlook ist im Vergleich nicht so gravierend. Mit Microsoft Teams wird die Art der Zusammenarbeit einfach grundlegend verändert. Deswegen war uns das Change Management hier so wichtig.“

CLAAS brachte einerseits eigene Ideen in das Change-Management-Projekt mit ein, setzte zudem aber auch auf die Expertise und Qualität der Expertinnen und Experten von Net at Work, insbesondere in Bezug auf die zeitliche Umsetzung sowie bewährte Change-Management-Maßnahmen: Wie erreicht man die User? Wie spricht man insbesondere Anwenderinnen und Anwender aus den Non-IT-Bereichen an? Was hat sich in ähnlichen Projekten bereits bewährt?

Microsoft Teams als Unterstützung für den produktiven Arbeitsalltag

Die Aufgabe bestand darin, die neuen Funktionen von Microsoft Teams für die CLAAS-Mitarbeitenden so in deren Arbeitsalltag zu integrieren, dass sie damit befähigt werden, produktiv für das Unternehmen zu arbeiten.

CLAAS kannte Net at Work bereits aus früheren Projekten im Skype- und Exchange-Umfeld als erfahrenen Umsetzungspartner. Mittlerweile ist Net at Work auch der gesetzte Partner für Change Management. Als besonders wertvoll und effektiv für das Change Management wurde vom Projektteam der von Net at Work angebotene breite Mix an eingesetzten Kommunikationsmaßnahmen empfunden: Direkt nachdem die Mitarbeitenden Zugriff auf Microsoft Teams erhielten, wurden sie in interaktiven Live-Sessions „Welcome Teams at CLAAS“ über das Projekt, die Vorteile der neuen App, sowie den Zugriff auf die Lernmaterialien informiert. Um diesen übersichtlich zu gestalten und eine direkte Verbindung zu weiteren interessanten Projekt-, sowie Programminformationen zu schaffen, diente die „Microsoft 365 Landing Page“ im CLAAS Intranet. Diese auf Basis von SharePoint Online eigens erstellte Seite bot hilfreiche FAQ, einen spannenden Newsfeed, sämtliches Schulungs-

> Die Anwenderinnen und Anwender sollen sich nicht mit Microsoft Teams beschäftigen, sondern mit ihren eigentlichen Aufgaben. Das Tool dient dazu, sie bei ihrer Arbeit optimal zu unterstützen.

Andreas Stauff, IT-Solution Owner Communication

material in Form von E-Learnings, Videos und Dokumenten, Tipps und Tricks sowie Projekt- und Programminformationen – alles an einem Ort und jederzeit abrufbar. Innerhalb der ersten vier Wochen nach Bereitstellung hatten bereits mehr als 5000 Mitarbeitende an den angebotenen Schulungen teilgenommen. Auf der Landing Page können die Mitarbeitenden auch heute noch die Infos finden.

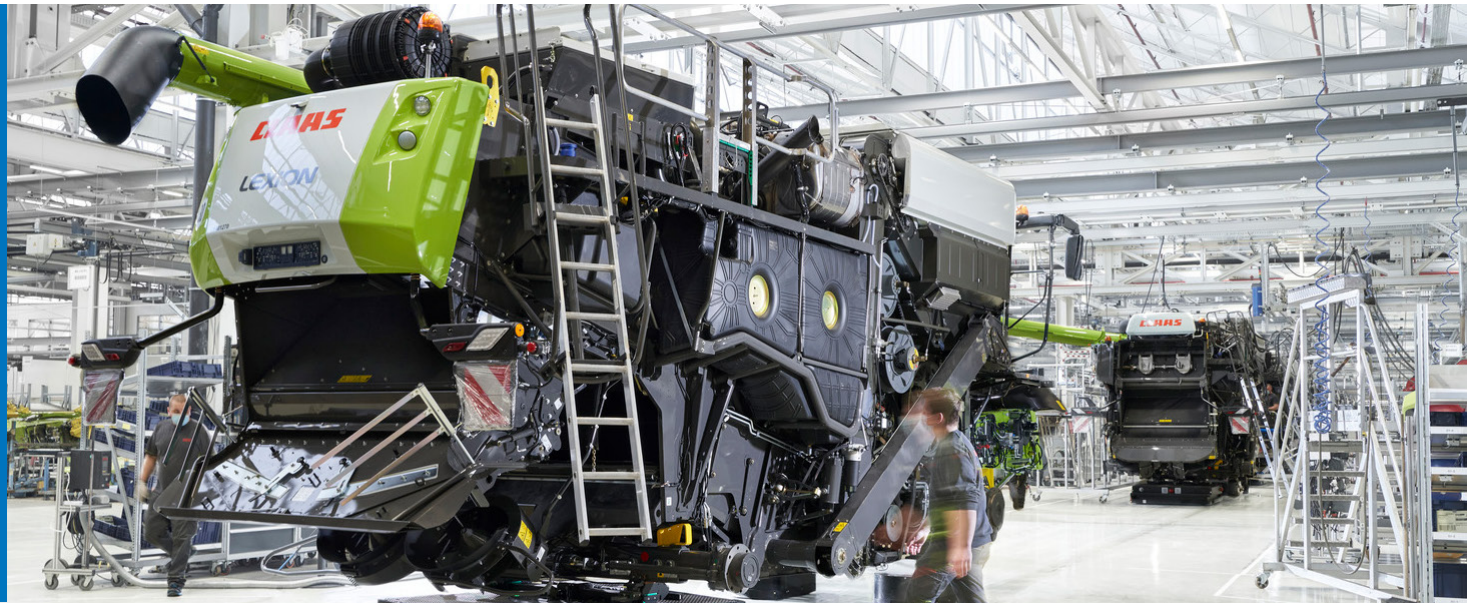
Ein vierseitiger Artikel im etablierten vierteljährlich erscheinenden Mitarbeitermagazin „CLAAS Intern“ berichtete darüber hinaus über die Vorteile der neuen Applikation sowie die derzeit laufende Posterkampagne nach einer eigenen Idee von CLAAS. An neuralgischen Punkten wie Eingängen oder in der Kantine hingen Plakate mit Fotos echter CLAAS-Mitarbeitender, die unter der Überschrift „I wish I could …“ über konkrete Use Cases berichteten, die sich mithilfe der neuen Tools umsetzen lassen.

Ein weiteres Change-Management-Tool war die Gründung einer internationalen Champions Community. Die Idee dahinter: CLAAS-Mitarbeitende stellen sich als Experten für den neuen Collaboration Space zur Verfügung, erhalten detaillierte Informationen dazu vorab und fungieren als Ansprechpartner für ihre Kolleginnen und Kollegen. So wurde der IT-Support entlastet und das Ticketaufkommen reduziert. Darüber hinaus wurde mit der Champions Community ein Feedbackkanal ermöglicht, über den das Projektteam Rückmeldungen aus der Belegschaft erhalten konnte: welche Fragen werden an die Champions gerichtet? Wie ist die Stimmung bei den Mitarbeitenden? Zudem wurden in jedem Land Botschafter für den Rollout eingesetzt, die das Thema ihrer Kultur entsprechend transportiert haben. Ein Erfolgsgeheimnis, um Hürden gegenüber den neuen Tools abzubauen, war zudem die Möglichkeit, sich einfach mal ausprobieren zu können ohne strikte Governance-Vorgaben. So entstanden innerhalb der ersten drei Monate nach Einführung bereits zahlreiche Teams in Microsoft Teams.

Als echter Mehrwert hat sich darüber hinaus die Erstellung einer haptischen Broschüre erwiesen. Diese lässt sich gut sichtbar am Arbeitsplatz aufstellen und enthält Tipps und Tricks sowie Ratschläge, wann sich die Erstellung eines Teams oder eines Kanals in Microsoft Teams lohnt, worauf man dabei achten sollte usw. Learning by doing.

Besondere Highlights

- Umfassender Kommunikationsmix als Schlüssel zum Erfolg
- „I wish I could“-Posterkampagne: echte Kolleginnen und Kollegen machen Mehrwert greifbar
- Haptische Broschüre mit Anwendungstipps



Erfolg auf ganzer Linie

Die Change-Management-Maßnahmen zum Rollout des Collaboration Space haben sich als so erfolgreich erwiesen, dass CLAAS bereits Folgeprojekte mit Net at Work geplant und beauftragt hat: In 2023 erfolgt die Migration zu Microsoft Teams Telefonie sowie die Migration der enormen Datenmenge von SharePoint OnPrem, das von CLAAS schon sehr lange genutzt wird, nach SharePoint Online. Sowohl die weiteren Kommunikationsmaßnahmen als auch der Support für den Microsoft Teams Betrieb wird auch über das Projektende hinaus von Net at Work unterstützt.

> Das war ein sehr dankbares Projekt, da alle darauf gewartet haben, dass Microsoft Teams endlich kommt. Die Zusammenarbeit mit Net at Work haben wir als sehr angenehm empfunden: das sind einfach freundliche Menschen, die fachlich topfit sind, sich absolut mit dem Auftraggeber und Projekt identifizieren und zum vereinbarten Zeitpunkt in der Qualität das liefern, was man besprochen hat.

Andreas Stauff, IT-Solution Owner Communication

Was bringt Ihnen die beste Software-Anwendung, wenn Mitarbeitende sie nicht nutzen wollen oder sie nicht verstehen? Mit unserem praxiserprobten Change Management sorgen wir dafür, dass das Potential neuer Technologien zur Verbesserung der Zusammenarbeit auch tatsächlich realisiert wird. Mehr Informationen finden Sie online unter: www.netatwork.de/change-management-user-adoption

Net at Work GmbH
Am Hoppenhof 32 A
33104 Paderborn
GERMANY
T +49 5251 304-600
F +49 5251 304-650
info@netatwork.de
www.netatwork.de