



BENTELER sichert mit Change Management die Nutzerakzeptanz bei weltweiter Office 365 Einführung und unterstützt Nutzer mit modernen Tools in ihrer täglichen Arbeit

Agile Kommunikation und Zusammenarbeit durch Cloud Services

Für das weltweit in den Bereichen Automobiltechnik, Energie und Maschinenbau agierende Familienunternehmen BENTELER ist Kosteneffizienz die entscheidende Maßgabe in allen Bereichen. Für die IT ergibt sich daraus als Ziel eine bestmögliche Unterstützung des Business – an mehr als 15.000 Arbeitsplätzen weltweit – mit hoher Effizienz, Flexibilität und Agilität. Die BENTELER IT setzt dazu konsequent auf die Reduktion der Komplexität in den gewachsenen Systemstrukturen mit ihrem engen Geflecht an Schnittstellen und anderen Abhängigkeiten. Cloud Computing – im Sinne von ‚Cloud First‘ – ist für BENTELER daher in kurzer Zeit zu einem wesentlichen Bestandteil der IT-Strategie geworden. Die Konzentration auf wenige Plattformen und eine enge Anlehnung an den gebotenen Standardleistungsumfang und an mitgelieferte Best Practices helfen bei der Reduktion der Komplexität und verringern Customizing-Aufwände.



Copyright: BENTELER International AG, Quelle: benteler.com



Über BENTELER

BENTELER ist ein weltweit agierendes Familienunternehmen für Kunden aus den Bereichen Automobiltechnik, Energie und Maschinenbau. Als strategisch innovativer Partner entwickelt, produziert und vertreibt BENTELER sicherheitsrelevante Produkte, Systeme und Dienstleistungen. Das Portfolio umfasst Komponenten und Module für die Automobilindustrie in den Bereichen Fahrwerk, Karosserie, Motor- und Abgassysteme sowie Systemlösungen für Elektrofahrzeuge. Zudem entwickelt BENTELER Stahl, nahtlose und geschweißte Qualitätsstahlrohre – von der Werkstoffentwicklung über die Rohranwendung bis hin zum weltweiten Handel. Unter der Führung der strategischen Managementholding BENTELER International AG mit Sitz in Salzburg, Österreich, beschäftigt das Unternehmen rund 30.000 Mitarbeiter an 141 Standorten in 38 Ländern. Im Geschäftsjahr 2018 betrug der Umsatz 8,072 Milliarden Euro. www.benteler.com

„ Die Experten von Net at Work sind nicht nur technisch und fachlich sehr kompetent, sondern bringen mit ihrer agilen Projektmethodik auch Struktur und Ruhe in ein Projekt dieses Ausmaßes. Ein weiterer Vorteil sind die Fachleute für Change Management, die mit ihren Vorschlägen wesentlich zur großen Akzeptanz der Lösung beigetragen haben.

Karsten Priemer, Head of Corporate IT Services, Platforms, Infrastructure, BENTELER Business Services

Wir bei Net at Work leben für neue Technologien. Wir unterstützen Unternehmen mit Lösungen und Werkzeugen für die digitale Kommunikation und Zusammenarbeit. Hohe Kompetenz, zuverlässige Umsetzung und beste Qualität sind für uns selbstverständlich. Und wir gehen den entscheidenden Schritt weiter: Mit unserem praxiserprobten Change Management sorgen wir dafür, dass Ihre Mitarbeiter durch den richtigen und sinnvollen Einsatz der neuen Tools besser und effektiver zusammenarbeiten. Das Fundament für unsere Angebote ist die leistungsfähige und moderne Plattform von Microsoft.

Wenn Sie als zukunftsorientiertes Unternehmen kollaborativ und sicher zusammenarbeiten wollen und sich den Anforderungen an eine moderne Arbeitswelt stellen, sind wir Ihr Partner.

Ablösung von IBM Notes durch Microsoft Office 365

BENTELER nutzte bislang eine inhouse betriebene Lösung auf Basis der IBM Notes Produktpalette für Kollaboration und Kommunikation, die den wachsenden Anforderungen und Erwartungen der Nutzer nicht mehr gerecht wurde. Insbesondere war die Geschwindigkeit, mit der neue Funktionen und Services bereitgestellt werden konnten, nicht mehr zeitgemäß.

So entschied man sich für Office 365 als zentrale Säule einer neuen Kommunikations- und Kollaborationsinfrastruktur und für Net at Work als Partner bei der weltweiten Umsetzung an mehr als 140 Standorten in 38 Ländern. Neben der technischen Expertise im gesamten Spektrum der Office 365 Welt und der Erfahrung im agilen Projektmanagement waren für BENTELER die bewährten Ansätze im Change Management von Net at Work ausschlaggebend für die Wahl des Projektpartners.

Einzige Projektmethode als Garant für kurze Laufzeiten

Mehr als 15.000 Nutzer weltweit mit einem komplett neuen digitalen Arbeitsplatz auszustatten, ist eine enorme Herausforderung – insbesondere in einem geschäftlichen Umfeld, das in hohem Maße von Dynamik und Flexibilität



Copyright: BENTELER International AG, Quelle: benteler.com

„Die spezielle Projektmethodik von Net at Work für Office 365 war ein wesentlicher Baustein für den Erfolg des Projektes, ohne die wir unsere anspruchsvollen zeitlichen Vorgaben nicht hätten erfüllen können.“

Karsten Priemer, Head of Corporate IT Services, Platforms, Infrastructure, BENTELER Business Services

Herausforderungen

- Umstellung von mehr als 15.000 Nutzern auf eine völlig neue Arbeitsplatzinfrastruktur
- Schnelle Erfolge erzielen durch spezielle Projektmethoden
- Hohe Nutzerakzeptanz durch umfassendes Change Management erzeugen
- Weltweiter Roll-Out von Office 365, Skype for Business, Exchange, SharePoint und Teams
- Technische Migration des E-Mail-Bestands von 15.000 Nutzern

geprägt ist. An endlose Projektlaufzeiten war nicht zu denken, stattdessen war es wichtig, schnell Erfolge zeigen zu können, um die

Begeisterung und Aufmerksamkeit für das Projekt nicht zu verlieren. Daher war den Projektverantwortlichen bei BENTELER klar,



dass nur eine erprobte Projektvorgehensweise zum Erfolg führen würde, die auf die Komplexität und Vielschichtigkeit des Vorhabens zugeschnitten ist und alle Stakeholder mit ausgeprägtem Change Management einbezieht.

Net at Work brachte genau diese Expertise in Form eines speziellen Ansatzes für die Einführung von Office 365 mit. Auf Basis der Erfahrungen bei zahlreichen Einführungsprojekten für das Microsoft 365 Portfolio – und speziell Office 365 – hat Net at Work eine Methode entwickelt, die mit dem richtigen Mix aus Agilität, Flexibilität und Stringenz den Projekterfolg sicherstellt. In diesem Projektansatz wird das Gesamtvorhaben in sinnvolle Teilprojekte gegliedert, die in einem integrierten Projekt- und Programm-Management zusammengefasst werden. Die beiden wesentlichen

Aspekte dabei sind die stufenweise Implementierung der Teilprojekte in den Phasen Readiness, Pilot, Roll Out und Betrieb und die Parallelität der Workstreams Projektmanagement, Adoption & Change Management, Plattform Readiness sowie Servicedesign und -management.

Auch bei BENTELER wurde diese Methode eingesetzt und ein gemeinsames Projektteam aus Net at Work und BENTELER eta-

bliert. Ein erfahrener Programm-Manager von Net at Work steuerte alle organisatorischen Abhängigkeiten und fungierte als zentraler Ansprechpartner für den Kunden. Zur Gesamtsteuerung und in den Teilprojekten kamen sowohl klassische als auch agile Projektmanagement-Techniken zum Einsatz.

Dem ganzheitlichen Ansatz von Net at Work für Office 365 folgend, wurde zunächst der gewünschte Scope der Office 365 Nutzung festgelegt. Der Nutzen, den einzelne Bestandteile von Office 365 entwickeln können, hängt stark davon ab, mit welchen anderen Tools sie gemeinsam eingeführt werden. Deshalb wurden nach Analyse der Ausgangslage die einzelnen Produkte und Technologien von Office 365 in für BENTELER individuell sinnvolle Pakete zusammengefasst, um Synergien und Nutzen zu maximieren. Dabei stand der Wunsch nach frühen Nutzengewinnen – den berühmten Low-hanging fruits – im Fokus. Für BENTELER war die Einführung in drei Paketen – mit Skype for Business als erstes Paket, Exchange und Outlook als zweites und SharePoint und Teams als drittes Paket – sinnvoll.

„ Neben aller Erfahrung im Projektmanagement und technischer Expertise hat sich Change Management als dritte Säule für den Projekterfolg erwiesen. Wir sind vom Change Management Ansatz von Net at Work so überzeugt, dass wir ihn als Blaupause für alle größeren IT-Projekte übernommen haben.

Karsten Priemer, Head of Corporate IT Services, Platforms, Infrastructure, BENTELER Business Services



Nutzen für BENTELER

- Moderne Arbeitsplatzinfrastruktur erzeugt Motivation und steigert die Effizienz
- Reibungslose Kommunikation und Zusammenarbeit im internationalen Gefüge der Gruppe und mit externen Ansprechpartnern
- Schnelle Reaktionsmöglichkeiten in der IT für den sich rasch ändernden Bedarf der Nutzer
- IT als Katalysator und Trigger für Verbesserungen neu etabliert
- Operative Entlastung durch Cloud Computing
- Etablierung eines neuen Change Management Blueprints
- Ausbau der Erfahrung für agile Projektmethoden

Dedizierte Change Management Maßnahmen erzeugen Nutzerakzeptanz

Eine wesentliche Erkenntnis aus vielen Office 365 Projekten ist, dass die Berücksichtigung von Menschen und Technik gleichermaßen zwingend notwendig für den Erfolg ist. Nur mit dediziertem Change Management entsteht die erforderliche Akzeptanz und Begeisterung bei den Nutzern, mit der Office 365 als Technologie und der moderne, auf Kommunikation

und Kollaboration basierende digitale Arbeitsplatz als Konzept ihre Potentiale voll entfalten können. Deshalb empfiehlt Net at Work bei der Einführung von Office 365, Change Management als wesentlichen Bestandteil des Projektes zu berücksichtigen.

Bei BENTELER fiel diese Empfehlung von Net at Work auf fruchtbaren Boden: Ein eigenes Teilprojekt Change Management – im Umfang von rund 20% des Gesamtaufwandes – befasste sich in enger Zusammenarbeit mit der BENTELER-Unternehmenskommunikation mit der Planung und Umsetzung gezielter Change Management Maßnahmen. Dazu gehörte ein breiter Kanon an zielgruppen-spezifischen Kom-

munikations- und Hilfsmitteln. Hier erwies es sich als besonders wertvoll, dass die Unternehmenskommunikation bereits ein detailliertes Verständnis der Change-Kultur, der einzelnen Zielgruppen und Mitarbeiter-Personas entwickelt hatte, auf dem die Maßnahmen aufbauen konnten.

Als Hilfsmittel wurde von Net at Work beispielsweise für Skype for Business und Outlook jeweils ein Booklet mit den wichtigsten Tipps zur Nutzung entwickelt, in sechs Sprachen übersetzt und deren Verbreitung mit Aufstellern unterstützt.

Net at Work produzierte spezielle Lernvideos mit erfahrenen Trainern zu den einzelnen Tools sowie Teaservideos zur Erzeugung von Aufmerksamkeit. Aus den Outtakes der Videoproduktion mit Versprechern, Pannen und





„ Durch Office 365 haben die Nutzer die IT als Mittel, ihre Arbeit besser zu machen, quasi ‚wiederentdeckt‘. Die Oberfläche lädt so zum Ausprobieren ein, dass die Kreativität der Nutzer angeregt wird, zu immer besseren Lösungen zu kommen.

Karsten Priemer, Head of Corporate IT Services, Platforms, Infrastructure, BENTELER Business Services

Fehlern wurden kleine Video-sequenzen erzeugt, die bewusst den spielerischen Umgang mit den neuen Tools betonen und sich besonderer Beliebtheit erfreuen.

Zudem wurden die Nutzer stetig über den Projektfortschritt informiert. Jeweils 21, 14 und 7 Tage vor ihrer eigenen Migration wurden die Nutzer noch einmal dediziert mit Informationen über den Ablauf versorgt und so optimal vorbereitet.

Ziel all dieser Maßnahmen war es, früh potenzielle Hürden abzubauen und den Nutzern die

Notwendigkeit der Veränderung – aber auch ihre persönlichen Vorteile daraus – deutlich zu machen. Der gesamte Ansatz hat BENTELER so überzeugt, dass er heute als Change Management Blaupause für alle größeren IT-Projekte dient.

Skype for Business und Office-Suite als Einstieg in die neue Welt

Auch IT-technisch bot das Projekt einige Herausforderungen: Zunächst wurde flächendeckend IBM SameTime durch Skype for

Business abgelöst. Mit Skype for Business als Office 365 Cloud Lösung konnten die immer wieder auftretenden, technischen Probleme beim Zusammenspiel der SameTime Browser Plugins mit den internen Backendsystemen komplett abgestellt und die Kommunikation auch mit externen Partnern deutlich vereinfacht werden.

Innerhalb von nur drei Monaten waren über 15.000 Nutzer weltweit auf die neue Lösung umgestellt. Im Rahmen des Roll-Outs konnten auch potenzielle Bedenken bezüglich der Performance einiger der zahlreichen Netzzugänge weltweit ausgeräumt werden. In dieser Phase wurden die Nutzer zudem mit der aktuellen Version der Office-Suite wie Word, Excel usw. ausgestattet.

Exchange-Einführung mit ‚Mut zur Lücke‘

In der zweiten Projektphase stand die Umstellung von IBM Notes auf Microsoft Exchange und Outlook an. Dabei traf das Projektteam bewusst einige mutige Entscheidungen: Um das Volumen der Migration auf ein sinnvoll beherrschbares Maß zu begrenzen, wurde entschieden, für jeden Nutzer nur die letzten drei Monate seiner E-Mail-Kommunikation nach Exchange zu migrieren. Die restliche E-Mail-Historie steht den Nutzern weiterhin über den IBM Notes Webclient zur Verfügung.

Auch hier erfolgte die Umstellung in sinnvollen Batches innerhalb weniger Monate. Durch die Nutzung von Skype for Business und der neuen Office-Suite waren die Nutzer an die Microsoft-Produktwelt bereits herangeführt worden. Mit Outlook vollendete sich jetzt das Angebot einer voll integrierten Kommunikations- und Kollaborationslösung für die Nutzer, die nun per Call, Chat und E-Mail kommunizieren oder per Konferenz sowie Co-Authoring gemeinsam Dokumente bearbeiten können.

Integrierte Zusammenarbeit mit modernen Tools wie SharePoint und Teams

Mit der Einführung von Office 365 als Cloud Service ist für die Nutzer eine neue Zeit in der Zusammenarbeit mit der IT angebrochen. Die IT stellt mit Office 365 nun einen

breiten Fundus an modernen Tools bereit und gibt Leitplanken sowie Best-Practice-Modelle für deren Nutzung vor. Die einzelnen Fachabteilungen und Projektteams können aus diesem Werkzeugkasten die Tools nutzen, mit denen sie ihre Aufgaben bestmöglich erfüllen können.

Dabei spielen Cloud Services ihre volle Flexibilität aus. Ein Beispiel war die Aufnahme des Meeting Point Services in den Standardwerkzeugkasten für die Nutzer. Von der Idee über die Entscheidung bis zur Bereitstellung für alle Mitarbeiter verging nur eine Woche – eine Geschwindigkeit, die in der alten Welt völlig undenkbar gewesen wäre. Die Geschwindigkeit, mit der die IT also auf einen neuen Bedarf reagieren kann, ist drastisch gestiegen.

Zu den neuen Möglichkeiten gehört auch die Nutzung von Microsoft Teams, das stark von den Nutzern nachgefragt wird. Pilotiert wurde die Nutzung von Microsoft Teams in der Rechtsabteilung mit ihren bekannt hohen Anforderungen an Vertraulichkeit und Rechte-management. Hier kommt Azure Information Protection zum Einsatz, um die Informationen besonders zu schützen.

Office 365 und Cloud Services als Katalysatoren für eine neue Arbeitsweise

Mit der Einführung der Cloud Services von Office 365 mit den wesentlichen Tools Exchange,



Skype for Business, SharePoint und Teams hat BENTELER nicht nur eine moderne IT-Infrastruktur eingeführt. Vielmehr hat sich das Unternehmen eine neue Arbeitsweise erschlossen, mit der sich die Mitarbeiter einen sich stetig verbessernden Kanon an Tools zu Nutzen machen können, um ihre Arbeit noch besser oder effizienter zu erledigen. Die IT ist hier wirklich zu einem Katalysator für stetige Verbesserung aufgestiegen, der proaktiv auf Veränderungen reagieren kann.

Der spezifische Projektansatz von Net at Work und der Fokus auf Change Management waren neben der technischen Expertise wesentliche Säulen für den Projekterfolg – eine Office 365 Einführung ist eben mehr als ein Technologieprojekt.

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