



Lekkerland sichert mit umfassendem  
Change Management die Nutzerakzeptanz  
in der Mail-Verschlüsselung  
und schützt so Vertraulichkeit und Compliance

Wir sind der Spezialist für den Unterwegskonsum.

Lekkerland ist der Spezialist für den Unterwegskonsum in sieben Ländern Europas. Die Vision des Unternehmens ist es, „Your most convenient partner“ für seine Kunden zu werden – der beste Partner, den sie haben. Die Gruppe beschäftigt rund 4.900 Mitarbeiter und betreut etwa 91.000 Verkaufspunkte in sieben europäischen Ländern. Zu den Kunden zählen Tankstellenshops, Kioske, Convenience-Stores, Bäckereien, Lebensmitteleinzelhändler und Quick Service Restaurants. Im Geschäftsjahr 2018 betrug der Umsatz 12,4 Milliarden Euro.



## Über die Lekkerland Gruppe

Lekkerland ist der Spezialist für den Unterwegskonsum und bietet in sechs Ländern Europas innovative Dienstleistungen, maßgeschneiderte Logistik und ein breites Großhandelssortiment an. Dabei stehen die Bedürfnisse unserer Kunden und der Verbraucher im Mittelpunkt. Die Vision von Lekkerland ist es, „Your most convenient partner“ seiner Kunden zu werden – der beste Partner, den sie haben. Lekkerland betreut rund 91.000 Verkaufspunkte in sechs europäischen Ländern und hat topaktuelle Marken und Eigenmarken im Sortiment. Zu den Kunden zählen Tankstellenshops, Kioske, Convenience-Stores, Bäckereien, Lebensmitteleinzelhändler und Quick Service Restaurants. Lekkerland beschäftigt europaweit rund 4.900 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2018 betrug der Umsatz 12,4 Milliarden Euro. [lekkerland.com](http://lekkerland.com)

„ Für die Wirksamkeit der Microsoft AIP Mail-Verschlüsselung ist entscheidend, dass jeder Nutzer manuell die richtige Kategorie bei der Klassifizierung wählt. Ohne das bewährte Change-Management-Konzept von Net at Work hätten wir nicht die erforderliche Awareness und Akzeptanz erreicht.

Christian Rolf, Director Support Services & IT Operations bei Lekkerland

Was bringt Ihnen die beste Software-Anwendung, wenn Ihre Mitarbeiter 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](http://www.netatwork.de/change-management-user-adoption)



## Azure Information Protection (AIP)

AIP von Microsoft erlaubt basierend auf Klassifizierung den Schutz und die Verschlüsselung von E-Mails und Dateien in den Microsoft Cloud Diensten wie Office 365. Mehr Informationen unter: [azure.microsoft.com](https://azure.microsoft.com)

Zur Stärkung von Sicherheit und Compliance hat sich Lekkerland für die unternehmensweite Einführung von Microsofts Azure Information Protection (AIP) entschieden. Im ersten Schritt sollte die Verschlüsselung von E-Mails umgesetzt werden. Von dieser Maßnahme sind alle E-Mail-Anwender im Unternehmen – also rund 4.900 Mitarbeiter an verschiedenen Standorten in Europa – betroffen.

Die Wirksamkeit von AIP hängt maßgeblich von der richtigen Klassifizierung der E-Mails durch jeden einzelnen Anwender ab. Nur wenn die Anwender die E-Mails manuell richtig einstufen, können die Schutzmechanismen von AIP wirken. Allerdings kennen die meisten Nutzer Themen wie Klassifizierung und Verschlüsselung nicht und entsprechend groß sind ihre Unsicherheit und Zurückhaltung diesbezüglich. Der Projekterfolg basiert also sowohl auf der Akzeptanz als auch auf der richtigen Nutzung der Lösung durch die Mitarbeiter. Vor diesem Hintergrund entschloss sich Lekkerland, auf externe Unterstützung durch die Change-Management-Experten von Net at Work zurückzugreifen, um Awareness und Akzeptanz durch bewährte Change-Management-Maßnahmen sicherzustellen.

### Herausforderungen

- Zielgerichteter Roll-out von Hintergrundinformationen und gewünschten Handlungsanweisungen an tausende Mitarbeiter
- Klassifizierung und Verschlüsselung sind sperrige Themen, bei denen die Nutzer aus dem privaten Umfeld wenig Vorkenntnisse mitbringen
- Grundlegender Ansatz von Azure Information Protection basiert auf richtigem Nutzerverhalten
- Awareness und Akzeptanz sind entscheidend für die Wirksamkeit der manuellen E-Mail-Klassifizierung und -Verschlüsselung

## Information und Einbindung der Nutzer

Um Maßnahmen für die Begleitung der Veränderung auszuwählen, orientiert sich die Net at Work an dem ADKAR® Modell. Dieses Modell beschreibt die fünf Elemente für einen erfolgreichen Change: Awareness, Desire, Knowledge, Ability und Reinforcement. Jeder Mitarbeiter muss diese fünf Elemente durchlaufen, damit die Veränderung langfristig im Unternehmen etabliert werden kann. Net at Work brachte zu diesem Zweck ein ganzes Maßnahmenpaket zur Information und Einbindung der Nutzer an den Start – angefangen mit einer ungewöhnlichen E-Mail des CIO, die an alle Mitarbeiter verschickt wurde, um Aufmerksamkeit zu schaffen und als Appetizer zum Intranetbeitrag diente, in dem weitere Informationen zu AIP zu finden waren.

Begleitet wurde die gesamte Projekteinführung von regelmäßigen Beiträgen im Intranet, mit denen das Projekt in den Köpfen der Mitarbeiter präsent gehalten wurde. Daneben hatte dieses Vorgehen den Vorteil, dass auch bei Mitarbeitern, die die ersten Beiträge versäumt hatten, nachträglich Awareness geschaffen werden konnte. Dort wurde auch angekündigt, wann AIP eingeführt wird,



warum und welche Vorteile es hat. Auch über die weiteren geplanten Maßnahmen konnten sich die Mitarbeiter im Intranet informieren.

Zur Verfügung gestellt wurde außerdem ein QuickGuide zum Ausdrucken, um eine Basis im Bereich Knowledge und daneben Awareness für das Projekt zu schaffen. Dieser enthielt knapp zusammengefasst die wichtigsten Informationen zum Projekt: Was ist Verschlüsselung? Welche Arten von Verschlüsselung werden im Unternehmen genutzt? Und wie erfolgt die Einführung von AIP bei Lekkerland? Die drei gewählten Verschlüsselungskategorien wurden zusätzlich in einem Flyer

intensiv aufgearbeitet. Darin wurde ausführlich – auch in Beispielen – erläutert, wann welche Kategorie Verwendung finden sollte. Jeder Mitarbeiter erhielt diesen Flyer als Printversion über die Hauspost oder digital im Intranet.

Ein eigens produziertes Teaservideo sollte darüber hinaus das Interesse der Mitarbeiter an dem Projekt vergrößern und in ihnen den Wunsch wecken, Teil der Veränderung zu sein. Die Mitarbeiter erhielten darin einen ersten Einblick in die Software und konnten sehen, wo AIP in Outlook zu finden ist, wie es aussieht und wie sich die Kategorien einstellen lassen.

Nach dem eigentlichen Roll-Out wurde in Webinaren auf Deutsch und Englisch an verschiedenen Terminen der Umgang mit der Software vertieft und mögliche Fragen direkt beantwortet. Aufzeichnungen der Webinare wurden den Mitarbeitern anschließend

**» Wir haben sehr viel Lob von den Nutzern für das Change Management erhalten. Alle Betroffenen fühlten sich rechtzeitig und in der richtigen Tiefe informiert. Immer wenn es auf den Nutzer ankommt, ist Change Management besonders wichtig.**

David del Castillo, Senior Engineer IT Infrastructure bei Lekkerland

ebenfalls zur Verfügung gestellt. So konnten sich auch Mitarbeiter, die an den Schulungsterminen nicht teilnehmen konnten, im Nachhinein das für die Veränderung notwendige Wissen aneignen.

## Change-Management-Maßnahmen fruchten

Damit war die Change-Begleitung für Net at Work aber noch immer nicht abgeschlossen. Zunächst galt es noch festzustellen, ob die gewählten Maßnahmen erfolgreich waren oder wo noch Wissenslücken bei den Mitarbeitern bestehen und nachgebessert

werden muss. Dazu wurde die Anzahl der Support-Tickets und die Zahl der E-Mails, die tatsächlich verschlüsselt werden, analysiert. Beides ergab, dass die Mitarbeiter nun nicht nur in der Lage waren, die einzelnen Kategorien zu unterscheiden und AIP richtig zu nutzen, sondern auch den Sinn und Nutzen dahinter erkannt haben und die Lösung konsequent anwenden.

Insbesondere die transparente und regelmäßige Kommunikation hat dazu geführt, Unsicherheiten bei den Mitarbeitern zu minimieren und sie im gesamten Pro-

jektverlauf mitzunehmen. Durch die monatlichen Rückmeldungen zum Stand des Projektes und den nächsten anstehenden Maßnahmen fühlten sie sich stets gut informiert und als Teil des Wandels. Besonders die initiale ungewöhnliche E-Mail des CIO und das Teaservideo erzeugten Neugier und positives Feedback bei den Mitarbeitern und machten das Projekt zum Thema im gesamten Unternehmen. Für die Lekkerland-IT ist die Einführung von AIP dagegen nahezu geräuschlos vonstattengegangen, da kaum Support-Tickets bearbeitet werden mussten.

### Nutzen für Lekkerland

- Qualität und Kosteneffizienz durch Synergien: Net at Work bringt Change-Management-Erfahrung aus vielen Projekten ein
- Bewährte Change-Management-Maßnahmen sichern Awareness und Akzeptanz der Anwender in unternehmensweiten IT-Projekten
- Mitarbeiter werden für die sperrigen Themen Klassifizierung und Verschlüsselung sensibilisiert
- Gewünschtes Verhalten wird durch verständliche Hintergrundinformationen gefördert
- Auf dieser Basis werden weitere Verschlüsselungsmaßnahmen leichter einzuführen sein



## Grundlage für Ausweitung von AIP-Einsatz im Unternehmen geschaffen

Mit der gelungenen Einführung von AIP für die Verschlüsselung von Mails steht für Lekkerland nun der Roll-Out weiterer Services zum Thema Verschlüsselung an. Die Mitarbeiter haben die Vorteile von AIP erkannt und sich grundlegendes Wissen zur Anwendung angeeignet, so dass weitere Ver-

schlüsselungsmaßnahmen wie die Verschlüsselung von Dokumenten zur Einhaltung von Compliance-Vorgaben nun einfacher eingeführt werden können.

Das Projekt hat gezeigt, dass dedizierte Change-Management-Maßnahmen immer dann besonders

sinnvoll und notwendig sind, wenn die richtige Anwendung durch den Nutzer von entscheidender Bedeutung ist. Wenn die Anwender den Nutzen an der Neuerung sehen und sich mitgenommen fühlen, sind sie in der Regel auch dazu bereit, den Wandel mitzutragen und mitzugestalten.

Net at Work GmbH  
Am Hoppenhof 32 A  
33104 Paderborn  
GERMANY

T +49 5251 304-600  
F +49 5251 304-650  
[info@netatwork.de](mailto:info@netatwork.de)  
[www.netatwork.de](http://www.netatwork.de)