

walter services Strategie für den Neustart.

walter services verbessert Kommunikation und Zusammenarbeit für Digitale Zukunft.

CS
Campana
Schott

Im Zuge einer Restrukturierung wollte walter services eine unternehmensweite Lösung für die Kommunikation und Zusammenarbeit einführen. Mit Unterstützung von Campana & Schott profitiert das Unternehmen nun von modernen Anwendungen – bei reduziertem Managementaufwand und geringeren Gesamtkosten.



Kundenprofil: walter services Group

Die walter services group ist mit rund 2.500 Mitarbeitern an acht Standorten eines der größten Customer Service-Unternehmen in Deutschland. Seit mehr als 38 Jahren betreut der Service-Dienstleister große, bekannte Marken und sorgt für eine höhere Kundenzufriedenheit. Als Pionier im Bereich Customer Services verbindet das von Inhaber Meinolf Brauer geführte Unternehmen fast vier Jahrzehnte Erfahrung mit Kreativität, innovativen Ansätzen und Engagement. Dabei bietet es genau die Lösung, die zum jeweiligen Kunden passt.

Kundenprofil

Die walter services group ist eines der größten Customer Service-Unternehmen in Deutschland mit rund 2.500 Mitarbeitern an 8 Standorten. Seit mehr als 38 Jahren betreut der Service-Dienstleister große, bekannte Marken und sorgt für eine hohe Kundenzufriedenheit mit Kreativität, Innovation und Engagement.

Ausgangslage: (Fast) Alles auf Anfang

Nach einer substanziellen Restrukturierung erfolgte bei walter services im Jahr 2014 ein Neustart. Als Schlüsselbereich für den zukünftigen Erfolg des Unternehmens wurden dabei unter anderem die Strategie und Struktur der unternehmensinternen Zusammenarbeit identifiziert. Zwar existierte bereits eine SharePoint-Umgebung, doch diese war nicht optimal implementiert und fehleranfällig.

Ausgangslage

Nach einer Restrukturierung identifizierte walter services Strategie und Struktur der unternehmensinternen Kommunikation und Zusammenarbeit als Schlüsselbereich für den Erfolg des Unternehmens. Zwar existierte eine SharePoint-Umgebung, doch sie war nicht optimal implementiert und fehleranfällig.

Um diese Situation von Grund auf zu ändern, suchte Dr. Benjamin Helbig, CIO bei walter services, nach einem passenden Dienstleister. Er sollte einerseits eine umfassende Strategie für das Collaboration-Tool inklusive Infrastruktur erstellen sowie andererseits die täglichen Aufgaben bei Implementierung und Management erledigen. Nach diversen Enttäuschungen mit anderen Service-Anbietern wandte er sich direkt an den Hersteller Microsoft, der ihm Campana & Schott empfahl.

Lösung

Campana & Schott erstellte gemeinsam mit walter services eine Social-Collaboration-Strategie inklusive Roadmap, um die künftige Infrastruktur und Plattform mit den zugehörigen Anwendungen aufzusetzen. Dabei wurden auch die nötigen Governance-Prozesse entwickelt, um die Zugriffsrechte durchzusetzen.

„Campana & Schott erwies sich für uns als idealer Partner“, so Helbig. „Die Beratung konnte sowohl unsere bewährten Prozesse aus der bisherigen SharePoint-Installation in die neue Infrastruktur übernehmen und anpassen als auch neue Anwendungen integrieren. Dabei erfüllte sie wechselnde Anforderungen äußerst flexibel.“

Resultat

walter services profitiert nun von einer zentralen Plattform für Collaboration, modernen Business-Anwendungen und weiteren Services. Das reduziert den Managementaufwand und die Gesamtkosten deutlich. Zudem lassen sich Projekte schneller aufsetzen und besser verwalten sowie alle Inhalte im Volltext durchsuchen.

Lösung: Eine Plattform für das gesamte Unternehmen

Die bisherige SharePoint-Landschaft wurde faktisch nur von der IT-Abteilung genutzt. Nach dem Neustart wollte walter services die Plattform unternehmensweit ausrollen, um die Kollaborationsprozesse zu vereinheitlichen und zu zentralisieren. Zudem sollten den Mitarbeitern neue Funktionalitäten und Anwendungen bereitgestellt werden, um die Zusammenarbeit effizienter zu gestalten. Durch die Ablösung der bisherigen File-Strukturen und -Server wollte das Unternehmen zudem Kosten einsparen.

„Um diese Ziele zu erreichen, wurden im ersten Schritt die aktuellen Strukturen und Prozesse analysiert und mit unserer Geschäftsstrategie abgeglichen“, erinnert sich Benjamin Helbig. „Anschließend erstellte Campana & Schott in enger Zusammenarbeit mit uns eine Social-Collaboration-Strategie inklusive Roadmap, um die künftige Infrastruktur und Plattform mit den zugehörigen Anwendungen aufzusetzen. Dabei wurden auch die nötigen Governance-Prozesse entwickelt, um die Zugriffsrechte durchzusetzen.“

Zunächst erstellte Campana & Schott eine angepasste Startseite mit Navigation und personalisierten News sowie eine OneDrive-Konfiguration für das Management. Anschließend erweiterten sie die Nutzer-Basis durch die Bereitstellung von Divisions- und Standortseiten anstelle der bisherigen File Shares. Hier wurden auch die Produktionsmitarbeiter eingebunden, wobei der Fokus auf dem Dokumentenmanagement lag. Der nächste Schritt bestand aus der Standardisierung und Automatisierung von Prozessen für die SharePoint-Verwaltung, inklusive Berechtigungsmanagement und Compliance.

Resultat: Moderne Funktionen zu geringeren Kosten

Die Einführung von SharePoint wurde erfolgreich abgeschlossen. Nach der Migration der Standorte auf SharePoint und dem Abschalten der dezentralen File Server profitiert walter services von einer zentralen Plattform für Collaboration, modernen Business-Anwendungen und weiteren Services. Das reduziert den Managementaufwand und die Gesamtkosten deutlich.

Die IT-Abteilung kann nun Projekte schneller aufsetzen und besser verwalten. Zudem bietet die Lösung erweiterte Möglichkeiten wie Listen und Kalender. Einen großen Mehrwert bringt auch das Durchsuchen aller Inhalte im Volltext sowie nach Metadaten. Zudem lassen sich Zugriffsrechte bequem per Active Directory steuern.

„Unsere IT profitiert sehr stark von der neuen SharePoint-Infrastruktur, andere Abteilungen folgen sukzessive“, erklärt Helbig. „Sie ist zwar größer skaliert als die bisherige Plattform, durch die Zentralisierung sparen wir aber jede Menge Kosten, so dass sich die Investition für uns auch finanziell lohnt. Dabei hat uns Campana & Schott hervorragend unterstützt.“ Und da sich walter services auf Wachstumskurs befindet, entwickelt sich das Projekt dynamisch weiter.

Kennzahlen

2.500

Mitarbeiter an 8 Standorten

Migration der Urlaubsanträge in wenigen Wochen.

Erweiterung der Lösung von 400 auf

4.000

mögliche Nutzer in kurzer Zeit.

„Campana & Schott erwies sich für uns als idealer Partner“

Dr. Benjamin Helbig

CIO bei walter services

Campana & Schott

Campana & Schott ist eine internationale Management- und Technologie-Beratung für alle Facetten der Zusammenarbeit von Menschen in Organisationen und Projekten.

Seit mehr als 20 Jahren unterstützen wir Großkonzerne und große mittelständische Unternehmen ganzheitlich und mit Leidenschaft dabei, den Wandel der Arbeitswelt zu begleiten und komplexe Veränderungsprozesse zu bewältigen.

Weitere Informationen:
www.campana-schott.com

CS
Campana
Schott