

Mit Microsoft Teams vernetzt zusammenarbeiten.

Campana & Schott integriert Teams erfolgreich in den eigenen digitalen Arbeitsplatz.

CS
Campana
Schott



E-Mail, Chat, Telefon, Videokonferenz: Heute stellt der digitale Arbeitsplatz Mitarbeitern viele Lösungen für die interne und externe Kommunikation zur Verfügung. Und doch: Gerade für die alltägliche Zusammenarbeit mit Kollegen in Projekten oder kleinen Teams fehlte in der Vergangenheit oftmals eine integrierte Lösung. Microsoft Teams ist ein Baustein des digitalen Arbeitsplatzes, der passgenau diesen spezifischen Bedarf erfüllt. Doch bei der Einführung gibt es einiges zu beachten. Wie sie gelingen kann, zeigt Campana & Schott im eigenen Unternehmen.

Eine enge Zusammenarbeit über verschiedene Unternehmen und Orte hinweg – im Büro, Home Office oder mobil – wird im Berufsalltag immer wichtiger. Dies gilt für alle Branchen und Mitarbeiter, ob Information Worker oder Firstline Worker. Daher müssen Unternehmen dafür sorgen, dass entsprechende Tools zur Verfügung stehen, die in der Praxis effizient und für verschiedene Anwendungsszenarien bereitstehen.

Zum Beispiel arbeitet ein Berater jeden Tag mit anderen Menschen zusammen. Das geschieht sowohl innerhalb der eigenen Organisation – unter anderem mit Kollegen aus unterschiedlichen Standorten – als auch über Unternehmensgrenzen hinweg, mit international verteilten Kunden oder Partnern. Damit diese stark virtualisierte Arbeitsweise funktionieren kann, ist ein durchdachter und verlässlicher digitaler Arbeitsplatz unverzichtbar. Bei Campana & Schott basiert dieser auf Microsoft 365.

Das Unternehmen hat damit bereits vor Jahren den Sprung in die Cloud vollzogen und den digitalen Arbeitsplatz zu einer ganzheitlichen Plattform weiterentwickelt:

- Das Intranet wurde auf SharePoint Online migriert und fungiert als Sprachrohr der Unternehmenskommunikation und Anlaufstelle für unterschiedliche interne Belange und Prozessapplikationen.
- Skype for Business bot bisher die Möglichkeit zum schnellen, unkomplizierten Austausch mit Kollegen, aber auch zur Durchführung von Webkonferenzen via Voice- und Videocalls.

- Der unternehmensweite, bereichsübergreifende Austausch – also das Arbeiten im Kontext des sogenannten „Outer Loop“ – findet auf Basis des Enterprise Social Networks Yammer statt.
- Auch die E-Mail ist nach wie vor ein häufig genutztes Medium für den direkten, formalen Austausch, insbesondere mit Kunden.

Nun hat Campana & Schott mit Microsoft Teams einen weiteren Baustein ergänzt.





Warum Microsoft Teams?

In der Beratung ist projektbasierte Zusammenarbeit die Regel. Im kleinen Team – dem sogenannten „Inner Loop“ – wird intensiv miteinander kommuniziert, werden gemeinsam Dokumente bearbeitet, Termine festgelegt und Aufgaben verteilt. Für diese Art von Arbeit war keiner der bisherigen Bausteine des digitalen Arbeitsplatzes die Optimallösung. Sie waren nicht reibungslos integriert, führten zu Medienbrüchen und waren zum Teil umständlich und nicht intuitiv bedienbar. Genau an dieser Stelle kommt ein weiterer Service aus dem Microsoft-365-Paket ins Spiel: Microsoft Teams, das im Sommer letzten Jahres bei Campana & Schott eingeführt wurde.

Teams ist ein Werkzeug, das die intensive Arbeit im „Inner Loop“ vollumfänglich unterstützt: Mitarbeiter können auf Knopfdruck eigene Teams anlegen und weitere Personen zur Zusammenarbeit einladen. Innerhalb eines Teams lassen sich themenspezifische Kanäle einrichten, Direktnachrichten schicken, Videokonferenzen abhalten, VoIP-Telefonate führen oder Meetings organisieren.

Teams ist bestens mit den weiteren Services, die Microsoft 365 bietet, integriert und erlaubt darüber hinaus die native Einbindung von Drittanbieter-Produkten. So werden etwa Dokumente weiterhin auf SharePoint abgelegt, die Aufgabenverwaltung findet in Planner statt und Notizen werden in OneNote erfasst. Außerdem wird mobiles Arbeiten über intuitiv zu bedienende Apps wesentlich erleichtert. Ein weiterer großer Vorteil sind zahlreiche Self-Services. So können die Berater spontan ihre Kunden und Partner als Gäste hinzufügen und unmittelbar gemeinsame Dokumente teilen.

Einführung bei Campana & Schott

Doch wie verlief die Einführung genau und mit welchen Maßnahmen wurde eine hohe Akzeptanz gewährleistet?

Vorbereitung:

Eine simple Technologie-Bereitstellung ist nicht zielführend. Denn Mitarbeiter wollen verstehen, wie sie und ihre Organisation von den neuen Möglichkeiten profitieren. Schließlich führen neue Technologien zu neuen Arbeitsweisen – und viele stehen dem Wandel skeptisch gegenüber. Das Management muss daher verstehen, wie die neue Technologie die Geschäftsziele unterstützt und wie eine mittelfristige Roadmap aussieht. Auch bei Campana & Schott bildeten dieses Business Alignment und die Integration der neuen Technologien in den IT-Bebauungsplan und das IT-Serviceportfolio den Auftakt für das Einführungsvorhaben. Dabei ging der eigentlichen Implementierung eine Pilotphase voraus. Sowohl abstrakte Ziele wie „agile, netzwerkartige Organisation“ als auch konkreter, individueller Nutzen wie „weniger E-Mails“ konnten mit der Einführung von Microsoft Teams verbunden werden.

Auf all diese Services lässt sich innerhalb einer Benutzeroberfläche – dem Teams-Client – zugreifen. Zudem ergänzt Teams den digitalen Arbeitsplatz mit neuen Funktionalitäten:

- Durch einen persistenten Chat lassen sich Themen für alle Teammitglieder offen und nachvollziehbar besprechen. Damit trägt er zu einer erheblichen Reduktion der üblichen E-Mail-Flut bei.
- Teams bietet zusätzliche Call- und Meeting-Funktionalitäten wie etwa Videochats, Anrufe oder Broadcasting für ein größeres Publikum. Sie können innerhalb eines Projektteams genutzt werden, stehen aber auch außerhalb eines solchen Nutzerkreises zur Verfügung.
- Teams wird an vielen Stellen durch KI angereichert. So können Aufzeichnungen bzw. gesprochener Text nach Schlagwörtern durchsucht werden. Auch eine Live-Übersetzung in über 60 Fremdsprachen ist auf Wunsch möglich.

So löst Teams bei Campana & Schott nicht nur nach und nach Skype for Business als Standard-Anwendung für die Kommunikation ab, sondern bietet weit darüber hinausgehende, zusätzliche Funktionalitäten. Diese sind schon kurz nach ihrer Einführung bei der internationalen Management- und Technologieberatung unerlässlich geworden. Zudem vermeidet diese Lösung Schatten-IT und erhöht die Sicherheit und Compliance, da die Mitarbeiter nicht mehr eigenständig Lösungen wie WhatsApp oder Dropbox für die berufliche Zusammenarbeit nutzen müssen.

Use Cases & Nutzen:

Kein Baustein des digitalen Arbeitsplatzes dient dem Selbstzweck, sondern muss einen klar definierten Nutzen erfüllen. Auf Basis der Persona-Methode aus dem Werkzeugkasten des Design Thinkings wurden in Zusammenarbeit mit mehreren Beratern sowie Mitarbeitern im Innendienst typische Use Cases des Beratungsalltags ermittelt – und überlegt, wie diese künftig noch verbessert werden können. Diese reichten von der internen Kommunikation der einzelnen Unternehmensstandorte bis zur projektbezogenen Zusammenarbeit mit Kunden. Am Ende ergab sich hieraus ein Gesamtbild des Arbeitsalltags. Dieses klärt, wann welche Tools wie zu nutzen sind – und wie die einzelne Person und das Unternehmen davon profitieren.

Change Management:

Microsoft Teams verändert die Arbeitsweise im Arbeitsalltag – umso wichtiger ist es, bei der Einführung die Mitarbeiter umfassend zu berücksichtigen.

- Effektives Change Management startet dabei bereits direkt zu Projektbeginn: Die Einbeziehung von Mitarbeitern in der Use-Case-Ausarbeitung sowie die Vermittlung von Sinn und Zweck wurden kontinuierlich und nicht erst im Rahmen des Go-Lives vorgenommen, sondern frühzeitig sowohl auf Management- als auch auf Mitarbeiterebene.
- Im Rahmen eines Townhall-Meetings wurde der unternehmensweite Go-Live von Microsoft Teams gestartet – begleitet von einem umfangreichen Maßnahmen-Mix, um die Mitarbeiter mit Use Cases und Technologien vertraut zu machen.
- Im Intranet wurden tieferegehende Informationen bereitgestellt und per Newsletter wichtige Daten kommuniziert – etwa für mehrfach angebotene Trainings, die anhand von Use Cases die Nutzer fit für den Umgang mit dem neuen Werkzeug machten.
- Ein passendes Streaming-Angebot (auf Basis Microsoft Stream) stellte sicher, dass auch Mitarbeiter, die projektbedingt auf Reisen waren, diese Trainings nutzen konnten.

- Über dedizierte Gruppen in Yammer war der direkte Austausch mit den Verantwortlichen und anderen Nutzern möglich.
- New Work Champions motivierten die Kollegen in ihren Projekten und an ihren Standorten zum modernen Arbeiten.
- Feedback-Gespräche sowie unternehmensweite Umfragen rundeten die zahlreichen Change-Management-Maßnahmen ab und erlaubten deren stete Verfeinerung.

Governance:

Microsoft Teams sollte als Self-Service für jeden Mitarbeiter verfügbar sein, um Einsatzhürden gar nicht erst entstehen zu lassen. Über eine eigens entwickelte Provisionierungslösung wurde Microsoft Teams einerseits direkt im Intranet integriert, andererseits mit dedizierten Templates inkl. relevanter Settings für die verschiedenen Use Cases (z.B. temporäres Team, Kundenprojekt mit externer Beteiligung) ausgestattet. Seitdem kann jeder Mitarbeiter per Buttonklick sein eigenes Team anlegen. Dabei ist es aber nicht mehr zeitgemäß, die Einhaltung von Governance-Vorgaben (z.B. Berechtigungen, externer Zugriff, Content Lifecycle Management) dem Endanwender zu überlassen. So werden relevante Governance-Vorgaben mit den Strukturen wie Kanäle oder SharePoint Team-Seiten direkt ausgeliefert.

Fazit

Microsoft 365 bietet mit Microsoft Teams einen weiteren mächtigen Bestandteil des digitalen Arbeitsplatzes an. Desse Mehrwert ist gerade in der Beratungstätigkeit beträchtlich, da diese von Projektarbeit und virtuellen Teams geprägt wird. Die hohe Integrationsfähigkeit von Microsoft Teams mit anderen Services von Microsoft 365 erfordert bei der Einführung – sowohl aus technischer als auch aus fachlicher Sicht –

einen klaren Plan, wie die zukünftige Nutzung erfolgen soll. Bei Campana & Schott entwickelte sich Microsoft Teams auf Basis entsprechender Use Cases und eines gut strukturierten Vorgehens bei der Einführung bereits nach kurzer Zeit zum festen Bestandteil des digitalen Arbeitsplatzes. Die Zusammenarbeit der Beraterteams ist direkter und transparenter geworden. So hat sich das E-Mail-Aufkommen durch die Verlagerung asynchroner Diskussionen von E-Mails auf Teams Chats stark reduziert.

Campana & Schott

Campana & Schott ist eine internationale Management- und Technologieberatung mit mehr als 400 Mitarbeitern an Standorten in Europa und den USA.

Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir Unternehmen ganzheitlich und mit Leidenschaft dabei, komplexe Veränderungsprozesse zu bewältigen – mit bewährten Methoden, Technologien oder schlicht den richtigen Menschen.

Die Leidenschaft für alle Facetten der Zusammenarbeit von Menschen in Organisationen und Projekten treibt uns dabei seit jeher an.

Weitere Informationen:
www.campana-schott.com

