

**Innovatives Partner-Ecosystem: Microsoft, Glück & Kanja,
Marc-Aurel Reif und Jabra realisieren ganzheitliches UC-Projekt
bei GETRAG**

GETRAG GETRIEBE- UND ZAHNRADFABRIK

Partner-Ecosystem Ansatz für Skype for Business Einführung



Kundenprofil

GETRAG ist der größte unabhängige Systemlieferant für Getriebe mit rund 13.500 Mitarbeitern an 23 Standorten. Der Hauptsitz ist in Deutschland in Untergruppenbach. GETRAG entwickelt und produziert Getriebeleistungen für die Automobilindustrie.

Ausgangslage

Durch die Globalisierung arbeiten Projekt- und Entwicklerteams verteilt über Standorte und Zeitzonen hinweg. Um hierbei weiterhin effizient kommunizieren und zusammenarbeiten zu können, wurde eine neue Kommunikations-Lösung gesucht. Dies war umso dringender, da zuvor Audio-, Video- und Web-Anwendungen der unterschiedlichsten Hersteller im Einsatz waren, die die Anwender überforderten.

Lösung

Skype for Business vereint mehrere Clients in einem und bietet den besten Kooperationsansatz. Plug-and-Play Audio-Endgeräte, wie die Microsoft zertifizierten Headsets von Jabra, komplettieren die UC-Lösung.

Die Globalisierung stellt Unternehmen vor große Herausforderungen: Über mehrere Standorte verteilte Projekt- oder Entwicklerteams sowie unterschiedliche Audio-, Video- und Web-Lösungen erschweren die effiziente Kommunikation und damit das produktive Arbeiten. Um als global agierender Hersteller auch über Zeitzonen hinweg wieder vernetzter und effizienter zusammenzuarbeiten und weiter am Markt wettbewerbsfähig und für die Zukunft gerüstet zu sein, setzt GETRAG auf ein ganzheitliches Unified Communications-Projekt: Der weltweit größte unabhängige Getriebehersteller nutzt den speziell auf ihn zugeschnittenen Partner-Ecosystem-Ansatz der UC-Experten Microsoft, des UC-Consultingunternehmens Glück & Kanja, des Change Management Beraters Marc-Aurel Reif und des Audioexperten Jabra.

Situation

Unified Communications-Anwendungen lassen sich auf zwei Arten in Unternehmen implementieren: Häufig werden IT-Abteilungen und Techniker mit der Einführung neuer Technologien, wie etwa UC, beauftragt. Einmal umgesetzt, sind viele Anwender bei der täglichen Nutzung jedoch auf sich allein gestellt, da die IT weder Mittel noch Ressourcen besitzt, die Umgestaltung aktiv zu begleiten. Mangelnde Nutzerakzeptanz, fehlender ROI und erfolglose oder sogar gescheiterte Projekte sind häufige Folgen.

Demgegenüber steht der ganzheitliche Ansatz: Hierbei werden möglichst viele Beteiligte im Unternehmen von Anfang an eingebunden, um einen breiten Konsens und damit hohe Akzeptanz der geplanten Umstellungen sicherzustellen. Eine Schlüsselrolle für ein erfolgreiches UC-Projekt spielen die Endgeräte, wie Headsets und mobile Freisprecheinrichtungen, welche die Mitarbeiter in Zukunft täglich anwenden, denn sie sind die Schnittstelle zwischen UC-Technologie und Nutzer. Sind sie für führende UC-Plattformen zertifiziert und optimal in die ITK-Infrastruktur eingebettet, entfalten sie ihr volles Potenzial und lassen Mitarbeiter mit ausgereiften Akustik-Technologien das Beste aus jeder UC-Lösung herausholen. Deshalb sollten Unternehmen professionelle Headsets von Anfang an in ihre Bedarfsanalyse mit einbeziehen. Diesen Ansatz wählte auch GETRAG: Der global agierende Spezialist für Getriebe, Getriebekomponenten und der größte unabhängige Systemlieferant für Getriebesysteme stand vor der Herausforderung, seine Kommunikationsstruktur den betrieblichen Entwicklungen und den wachsenden Anforderungen des Marktes anzupassen sowie schnell auf die Wünsche von Kunden und Herstellern reagieren zu müssen. „Letztendlich war die Globalisierung für uns das Thema: Vom mittelständischen Unternehmen haben wir uns inzwischen zu einem weltweiten Konzern mit rund 13.500 Mitarbeitern an 23 Standorten entwickelt“ erläutert Jörg Szepan, Manager Infrastructure Communication & Collaboration Services bei GETRAG und fährt fort: „Damit die verteilten Projekt- und Entwicklerteams vernetzt sowie über Standorte und Zeitzonen hinweg effizient kommunizieren und zusammenarbeiten



GETRAG Hauptsitz in Untergruppenbach,
Baden-Württemberg, Deutschland.

können, suchten wir eine neue Kommunikations-Lösung. Dies war umso dringender, da wir zuvor Audio-, Video- und Web-Anwendungen der unterschiedlichsten Hersteller im Einsatz hatten, die unsere Anwender überforderten.“

Evaluierung des Marktes

Im ersten Schritt evaluierte GETRAG den Markt. Bei Besuchen verschiedener UC-Hersteller vor Ort kristallisierte sich schnell Microsoft Lync – nun Skype for Business – als die bevorzugte Lösung heraus. Um von Anfang an auch das Managementboard von GETRAG in das UC-Projekt mit einzubeziehen und für Microsoft Skype for Business zu gewinnen, führten Jörg Szepan und sein Team gemeinsam mit Microsoft zum Projektstart einen praktischen Unified Communications-Workshop in der Niederlassung Köln durch. Mit Erfolg: Das GETRAG-Management gab seine Zustimmung für die Durchführung einer Machbarkeitsstudie.

Um der Komplexität von Microsoft Skype for Business gerecht zu werden, band GETRAG von Beginn das Consulting Haus Glück & Kanja sowie den freien Consulter Marc-Aurel Reif in ihr Projekt mit ein: „Active Directory, Public Key-Infrastruktur, Exchange – Microsoft Skype for Business greift umfassend in die ITK-Infrastruktur ein. Hierfür ist viel Erfahrung nötig, die wir in dieser Form zuvor nicht hatten“, sagt Jörg Szepan. „Deshalb begaben wir uns auf die Suche nach einem erfahrenen und flexiblen Consultinghaus.“

Mit der Glück & Kanja wurde GETRAG schnell fündig: Glück & Kanja gehört zu den führenden Consulting Häusern in den Bereichen IT-Infrastruktur und Unified Communications-Lösungen und zählt zu den Top-Partnern von Microsoft. „Mit mehr als 230 realisierten UC-Projekten bringt Glück & Kanja jahrelange Erfahrung für dieses anspruchsvolle Projekt mit – perfekt für unsere hohen Anforderungen.“ betont Jörg Szepan. Zu diesen Erfahrungen gehört auch die Erkenntnis, dass über IT-Abteilungen oder Techniker ausgerollte Projekte häufig nicht erfolgreich waren. Seit mehreren Jahren zieht die Glück & Kanja deshalb den unabhängigen Berater Marc-Aurel Reif hinzu. Als freier und herstellernerutraler Berater für Kommunikation und Change-Management liegt sein Fokus darauf, Anwender und Fachbereiche frühzeitig in das Projekt mit einzubinden. Wichtige Aspekte sind für ihn der direkte Kontakt zu den Fachabteilungen, intensive Gespräche mit den Anwendern sowie Fragen zu aktuellen und zukünftigen Arbeitsmethoden: „Marc-Aurel Reif begleitet unser Consultinghaus seit Jahren erfolgreich. Er verfügt über einen fundierten UC-Background und kann uns zusätzliche, wertvolle Empfehlungen über die Technik hinaus geben, wie wir ein Projekt beim Kunden individuell gestalten können“, sagt Alexandra Hanke, Director Strategic Alliances der Glück & Kanja Consulting AG.

Marc-Aurel Reif kam bereits in der Initialisierungsphase des Projekts dazu – ein großer Vorteil, wie sich zeigte: „Noch bevor das Projekt gestartet war, konnten wir mit den Anwendern über ihre derzeitigen Arbeitsmethoden sowie über die verwendeten Endgeräte sprechen und alle Beteiligten von der Geschäftsführungsebene, inklusive CEO und CFO, über die Assistenz der Geschäftsführung bis in die einzelnen Fachbereiche einbinden. Schließlich sind die Anwender ein sehr wichtiger Teil des Projektes: „Wenn sie den Mehrwert kennen, nutzen sie die neuen Technologien auch,“ unterstreicht Marc-Aurel Reif und Jörg Szepan von GETRAG ergänzt: „Es war uns sehr wichtig, den Mitarbeitern nicht irgendeine Lösung vorzusetzen, sondern uns von ihnen den Auftrag zu holen und sie von Anfang an aktiv mitwirken zu lassen.“

Das Ziel: Eine Lösung aus einer Hand

Mit diesem ganzheitlichen Ansatz stellte GETRAG den Nutzer und weniger die Technik in den Mittelpunkt des Projektes und zog damit auch Konsequenzen aus seiner bisherigen diversen ITK-Struktur: Bis zur Umstellung auf UC nutzte der Getriebe-Spezialist einen Mix verschiedener PBX-Hersteller, sowie unterschiedlicher Audio- und Webconferencing-

Möglichkeiten. Viele Lösungen waren redundant vorhanden oder mussten – wie im Falle von Web-Konferenzen – doppelt aufgesetzt werden, indem zusätzlich eine Audio-Konferenz gestartet wurde: „Bis ein Meeting stand, waren bereits zehn bis zwanzig Minuten vergangen, bevor es überhaupt losging“, so die ernüchternde Bilanz von Jörg Szepan. Statt zeiteffektiver Web-Meetings gingen die GETRAG-Mitarbeiter teilweise erneut dazu über, sich persönlich zu treffen, weil die Technik unzuverlässig und die Meeting-Vorbereitungen sehr zeitraubend waren.

Oberstes Ziel von GETRAG war deshalb die Implementierung einer einheitlichen Kommunikationsinfrastruktur. Microsoft bietet mit seiner UC-Plattform Skype for Business das passende Tool: Es vereint mehrere Clients in einem und bietet den besten Kooperationsansatz. Plug-and-Play Audio-Endgeräte, wie die Microsoft zertifizierten Headsets von Jabra, komplettieren die UC-Lösung.

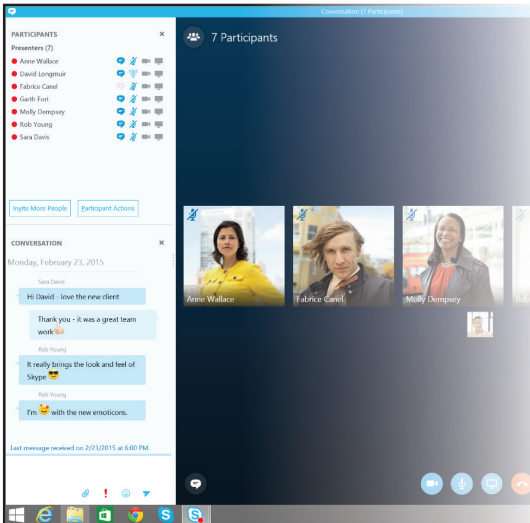
Von der Evaluierung zum Pilot

Nachdem Microsoft Skype for Business als Unified Communications-Lösung für GETRAG feststand, führten Glück & Kanja in enger Abstimmung mit GETRAG eine Machbarkeitsstudie durch: „Damit wollten wir die Lösung nochmals überprüfen und klären, ob sie der Erwartungshaltung des Kunden entspricht und sich in die Infrastruktur der GETRAG einpasst“, erläutert Uwe Sonnenschein, Senior UC Project Manager bei Glück & Kanja. Besonderes Augenmerk lag dabei auf der komplexen Infrastruktur der GETRAG mit ihrem über die Hauptstandorte verteilten Netzwerk. Aus diesem ersten Konzept entwickelte Glück & Kanja ein Pilotprojekt, um gemeinsam mit Marc-Aurel Reif eine Gruppe von Anwendern zu definieren, die erste Projekterfahrungen sammeln sollte. Lange suchen mussten die Projektverantwortlichen nicht: „Als das komplette Managementboard beschloss von Anfang an teilnehmen zu wollen, hat uns das natürlich sehr gefreut“ erinnert sich Jörg Szepan. So entstand ein Testteam von etwa 100 Nutzern aus dem Management, verschiedenen Fachbereichen und Standorten. Um alle Funktionen von Skype for Business auf Herz und Nieren testen zu können, setzten Glück & Kanja und Marc-Aurel Reif eine Schulung an, bei der die herkömmlichen Telefone nach Skype for Business migriert wurden. Ein sogenannter „HyperCare“, ein speziell geschulter Skype for Business-Spezialist, stand den Testern bei allen Fragen zur Seite, Marc-Aurel Reif schulte gezielt ausgewählte Mitarbeiter von GETRAG. „Die Schulung war ein voller Erfolg. Das umfassende Know-how und die Flexibilität aller Beteiligten waren dabei ganz entscheidend“, betont Jörg Szepan und ergänzt: „Wir fühlen uns bis heute sehr gut betreut.“

Neue Technologie erleben – die Rolle passender Audio-Endgeräte

Im Rahmen des ganzheitlichen UC-Ansatzes der GETRAG spielten die passenden Audio-Endgeräte eine entscheidende Rolle, denn als Schnittstelle zwischen Technik und Mitarbeiter komplettieren erst sie die UC-Lösung: Gerade wenn Lösungen an der direkten Schnittstelle zwischen Mensch und Technik sitzen, müssen sie authentisch sein und Nutzer mobil arbeiten lassen. Nur so schaffen sie es, Wissensarbeiter direkt mit ihren Kollegen zu verknüpfen.

Die Anforderungen dabei sind hoch: Technisch müssen Headsets mit der UC-Anwendung kompatibel und für diese zertifiziert sein, um sich nahtlos in die ITK-Infrastruktur einzupassen. „Setzt der Nutzer erstmals ein Headset ein und seine UC-Anwendung funktioniert einwandfrei, ist das entscheidend für sein weiteres Vorgehen“, sagt Alexandra Hanke von Glück & Kanja. Integrieren Headsets modernste Akustik- und Mikrofon-Technologien und lassen Mitarbeitern ausreichend Bewegungsfreiheit, fördern sie zudem produktiveres und effizienteres Arbeiten. „Qualitativ hochwertige Audio-Lösungen sind eine der wichtigsten Komponenten für ein erfolgreiches Skype for Business-Projekt“ unterstreicht daher auch Marc Aurel Reif. Zugleich spielen Headsets eine wichtige Rolle bei der Akzeptanz und dem Erleben neuer Technologien: „Es ist





das Endgerät, das Nutzer näher an seine Gesprächspartner bringt, auch wenn wir zunehmend dezentral arbeiten“, betont auch Ellen Kuder von Microsoft.

Um auch ihren Mitarbeitern von Anfang an ein positives Nutzererlebnis mit Skype for Business zu ermöglichen, band GETRAG Headsets als festen Bestandteil in ihr UC-Projekt mit ein: „Mit dem Start der Trainingsphase haben wir uns ein spezielles Produktportfolio schnurloser und schnurgebundener Headsets schicken lassen und an unsere Tester verteilt“ sagt Jörg Szepan. Den Zuschlag erhielt der Audioexperte Jabra: „Uns hat insbesondere das breite Produktportfolio gepaart mit hoher Qualität zu einem bezahlbaren Preis überzeugt“ resümiert Jörg Szepan. Weiterer Pluspunkt war die hohe Kundenorientierung: „Die Jabra-Mitarbeiter setzen alles daran, unsere hohen Anforderungen zu erfüllen“. „Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt, unterstreicht Marc Porombka, verantwortlicher Account Manager bei Jabra und ergänzt „Für uns bei Jabra ist es sehr wichtig die Herausforderungen des Kunden zu verstehen, um gemeinsam mit allen am Projekt Beteiligten die optimale Lösung zu finden.“

Auch bei der Wahl der passenden Headset-Modelle bezog GETRAG ihre Mitarbeiter von Anfang an mit ein: „Das Thema Headset sollte nicht unterschätzt werden, denn hier hat jeder andere Vorlieben“, weiß Jörg Szepan. „Entsprechend haben wir unsere Kollegen auch befragt, wie sie das eine oder andere Headset bewerten.“ Das Feedback fiel eindeutig aus: Viele lobten die hohe Audioqualität in Telefonkonferenzen, andere hoben hervor, mit den beidohrigen Jabra BIZ 2400-Headsets konzentrierter und entspannter arbeiten zu können.

Globaler Roll-out in drei Phasen

Nach dem erfolgreichen Abschluss der Pilotphase begann GETRAG, das UC-Projekt in drei Phasen auszurollen: In einem ersten Schritt wurde die Chat- und Präsenzfunktion implementiert. Dadurch erhielten die Mitarbeiter die Möglichkeit, sich mit ersten Funktionen von Microsoft Skype for Business vertraut zu machen. In der zweiten Phase löste GETRAG die bislang unterschiedlichen Audio- und Webconferencing-Möglichkeiten durch die einheitliche Microsoft Skype for Business Conferencing-Lösung ab. Bis 2017 schließlich plant das Unternehmen die vollständige Migration zur Enterprise Voice-Lösung: Alle Telefonanlagen werden dann vollständig durch Skype for Business ersetzt.

Bereits jetzt verzeichnet GETRAG durch Microsoft Skype for Business eine Produktivitätssteigerung: Mitarbeiter können Dokumente teilen und so gemeinsam weitere Aspekte erarbeiten. Auch die Präsenzfunktion trägt zum effektiveren Arbeiten bei, da sie aufzeigt, wann Kollegen erreichbar sind oder lieber konzentriert arbeiten wollen. Vor allem aber in den bislang so zeitaufwändigen Audio- und Video-Konferenzen zeigen sich die ganzen Vorteile von Microsoft Skype for Business: GETRAG-Mitarbeiter können Konferenzen in wenigen Sekunden starten. „Das ist einfach zu handhaben und die Kollegen sind begeistert“, freut sich Jörg Szepan.

Mit Teamspirit zum Erfolg

Der ganzheitliche Ansatz von GETRAG ist bereits jetzt ein voller Erfolg: Dazu hat vor allem das funktionale Partner-Ecosystem bestehend aus Microsoft, Glück & Kanja, Marc-Aurel Reif und Jabra beigetragen. Gemeinsam und in enger Absprache mit den GETRAG-Projektverantwortlichen wurde die anspruchsvolle, technische Implementierung gemeistert und ein erfolgreiches Change Management vollzogen, bei dem die Anwender im Mittelpunkt standen. So kann GETRAG positiv in die Zukunft blicken: „Unsere herkömmlichen Telefone werden wir möglichst durch Headsets ablösen. Auch planen wir weitere Investitionen in Konferenzsystemen wie das Skype for Business Raum System, zumal sich diese bereits als gute Alternative für Dienstreisen bewährt haben“, sagt Jörg Szepan. „Wir freuen uns über die täglichen, positiven Reaktionen der Mitarbeiter. Sie helfen uns das Projekt erfolgreich weiter voranzutreiben!“

Hauptsitz Rhein-Main

Glück & Kanja Consulting AG
Kaiserstr. 39
63065 Offenbach
T +49 69 8007060
consulting@glueckkanja.com

Niederlassung Südwest

Glück & Kanja Consulting AG
Esslinger Str. 7
70771 Leinfelden-Echterdingen
T +49 711 4605330
consulting@glueckkanja.com

Niederlassung Nord

Glück & Kanja Consulting AG
Hans-Henny-Jahnn-Weg 53
22085 Hamburg
T +49 40 30036750
consulting@glueckkanja.com