

PRODUKTIVITÄT 4.0

Vernetztes Arbeiten mit Office 365

Rohstoff Kommunikation weltweit nutzen

In fünf Schritten zur fundierten ROI-Betrachtung für Office 365



IT und Compliance Hand in Hand

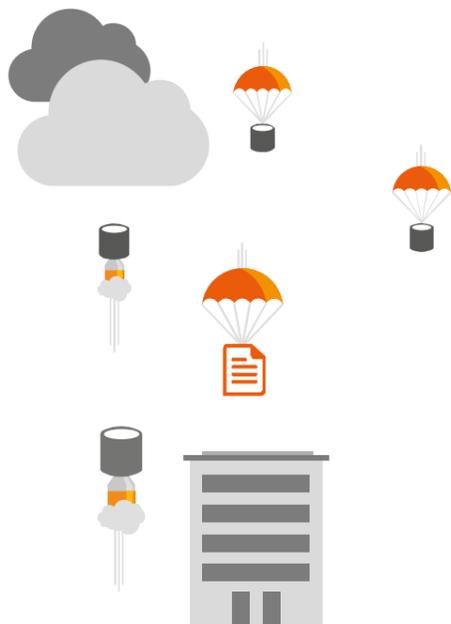
Wie IT und Fachabteilungen den Arbeitsplatz aus der Cloud absichern

Aufbruch in die Public Cloud

Henkel und DORMA berichten vom weltweiten Einsatz

Eine Auswahl an Kunden, die Office 365 bereits einsetzen:

BASF SE
 Berner Group
 DORMA GmbH & Co. KG
 FlixBus GmbH
 Franz Haniel & Cie. GmbH
 Henkel AG
 Hochschule Düsseldorf
 RWE AG
 Sixt SE
 SPIEGEL-Verlag
 Malteser Hilfsdienst e. V.
 TUfly GmbH
 Universität Bamberg



Stand Juni 2015



Ob Henkel, RWE oder BASF – die Wechsel zu Office 365 zeigen, wie Unternehmen mit mehreren 10.000 Mitarbeitern weltweit einen modernen Arbeitsplatz zur Verfügung stellen. Und somit von der Public Cloud profitieren.

Wer über drei bis fünf Jahre plant, kann mit einem beachtlichen ROI rechnen. Ist dieser mittel- bis langfristige Horizont nicht gerade eine Stärke von deutschen Unternehmen? Ab Seite 10 lesen Sie, wie eine fundierte Wirtschaftlichkeitsbetrachtung den Weg für eine Public-Cloud-Lösung ebnen kann.

Die DORMA Gruppe geht diesen Weg bereits seit zwei Jahren zielstrebig – und hat damit IT-seitig die Grundlage für ein ambitioniertes Wachstumsprogramm geschaffen. Ab Seite 20 erfahren Sie Details über die weltweite Migration. Henkel bezieht seit Mai 2014 den Arbeitsplatz für seine 50.000 Mitarbeiter aus der weltweit verfügbaren Microsoft Cloud und nutzt nun intensiv neue Social-Collaboration-Funktionen für ein besseres Teamwork. Um diesen Wandel zu gestalten, hat Henkel eine interne Kampagne durchgeführt, die wir ab Seite 24 vorstellen.

An allen präsentierten Projekten waren Partner von Microsoft wesentlich beteiligt. Daher zeigen die kommenden Seiten auch, wie unsere Partner Unternehmen beim Gang in die Public Cloud helfen – von der Wirtschaftlichkeitsberechnung über die Vorstandsvorlagen für die Genehmigungssitzungen bis hin zum Change-Management.

Alastair Bruce
 Geschäftsführer Microsoft Deutschland GmbH

Einsatzszenarien mit Office 365

6–7	Die Social-Collaboration-Balance für den modernen Arbeitsplatz
	Mit Office 365 können Unternehmen ihren Arbeitsplatz Schritt für Schritt modernisieren – und selbst entscheiden, wann sie mobile Szenarien entwickeln oder Social Collaboration einführen.
8	Praxisbeispiel SPIEGEL-Verlag
9	Praxisbeispiel Henkel AG
10–12	In fünf Schritten zur fundierten Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
	Ein Business-Case muss genau beschreiben, worüber man spricht. Anhand von fünf Schritten zeigt BearingPoint, was eine Public-Cloud-Lösung wirklich kostet.
13	Praxisbeispiel BearingPoint



Das komplette Magazin und weiterführende Links zu den Kunden, Partnerlösungen und Tools finden Sie unter [Microsoft.de/Office365Leitfaden](https://www.microsoft.de/Office365Leitfaden).
Übrigens können Sie die Online-Variante dort bequem als PDF herunterladen.

Rechtsprüfung für Office 365

14–17	Taktische Aufstellung für umfassende Cloud-Sicherheit
	KPMG erläutert, mit welchen Schritten Unternehmen Office 365 nutzen können. Daraus lässt sich ein 4-4-2-System für Cloud-Sicherheit ableiten, wie es im heutigen Fußball üblich ist.
18	Praxisbeispiel Haniel
19	Innenansicht Microsoft



Deployment und Change-Management

20–23	Public Cloud eröffnet dem Business das Tor zur Welt
	DORMA will seine Regionen stärken und rollt Office 365 weltweit aus. Ein Bericht über das weltweite Deployment.
24–27	Den Wandel bei den Mitarbeitern gestalten
	Henkel hat seine Mitarbeiter weltweit in die Microsoft Cloud geführt – und mit einer Kampagne begleitet.

Die Social-Collaboration-Balance für den modernen Arbeitsplatz

Die jungen Mitarbeiter wollen es modern, die langjährigen gewohnt. Für beide Parteien bietet Office 365 die passenden Tools. So kann sich jedes Unternehmen seinen Arbeitsplatz einrichten – einmal mehr, einmal weniger social. Und selbst entscheiden, wann es mit der Modernisierung loslegt.

Heute telefonieren viele privat kaum mehr, sie chatten, nutzen WhatsApp oder senden SMS. Weil sie festgestellt haben, wie effektiv das sein kann. Und im Unternehmen schreiben sie dann oftmals noch elend lange E-Mails. Tools wie Skype kennt man aus dem Privatleben, aber bei der Arbeit fehlen sie. Gerade junge Mitarbeiter, die mit digitalen Medien aufwachsen, machen diese Erfahrungen. Sie möchten auch im beruflichen Umfeld Social-Media- und Social-Collaboration-Technologien nutzen.

So treibt viele Unternehmen derzeit die Frage um, wie Menschen künftig zusammenarbeiten. Sie wollen sich verstärkt auf die interne Zusammenarbeit und Kommunikation konzentrieren – Diskussionsforen, Blogs, Wikis oder Videogalerien sind Werkzeuge, die diskutiert werden.

Gleichzeitig erwarten viele langjährige Mitarbeiter einen vertrauten Arbeitsplatz. Aber auch sie nehmen wahr, wie die Menge an Informationen wächst und die Zahl der Projekte zunimmt, und möchten effizienter arbeiten. Den Spagat, beide Gruppen zu unterstützen, können Unternehmen mit Office 365 schaffen. Denn

einerseits bildet die Cloud-Lösung die klassischen Bürottools von Word bis Excel ab, die vielen Mitarbeitern seit Jahren vertraut sind. Andererseits bietet Office 365 Social-Collaboration-Tools wie SharePoint

„Künftig wird die IT nicht mehr vorgeben, was die Anwender haben dürfen, sondern Devices nach Bedarf ermöglichen.“

für Teamräume oder Yammer, mit dem jeder Ideen im Team einbringen oder Fragen aufwerfen kann.

Dosierung liegt in der Hand der Unternehmen

Das Gute daran: Die Einführung solcher modernen Tools aus der Cloud erfordert keine großen zusätzlichen Migrationsprojekte. Viele Unternehmen, die bereits Exchange Online nutzen, testen in der Folge etwa die Teamarbeit mit SharePoint Online und führen sie nach und nach ein. Unternehmen bestimmen also selbst, in welchem Tempo sie ihren Mitarbeitern neue Möglichkeiten zur Kommunikation

anbieten möchten. Auch wenn Fachabteilungen Bedarf anmelden, lassen sich neue Services wie VoIP oder Power BI rasch dazubuchen.

Soll nur ein Teil der Mitarbeiter mit einer Cloud-Lösung arbeiten oder sollen firmenkritische Bereiche besonders geschützt werden, bietet sich der Parallelbetrieb von Office 365 an. Dank der engen Integration in die On-Premise-Lösungen von Microsoft lassen sich hybride Installationen mit überschaubarem Aufwand realisieren. Das geschieht oft während der Migration auf Office 365, um die bereits migrierten Nutzer mit denjenigen in Verbindung zu halten, die noch mit der vormaligen Lösung arbeiten.

Arbeitsplätze werden mobil und unabhängig von Endgeräten

Künftig wird die IT nicht mehr vorgeben, was die Anwender haben dürfen, sondern Devices nach Bedarf ermöglichen. Mitarbeiter können dann eigene oder vom Unternehmen gestellte Geräte benutzen und vom Büro oder Heimarbeitsplatz aus mobil arbeiten.

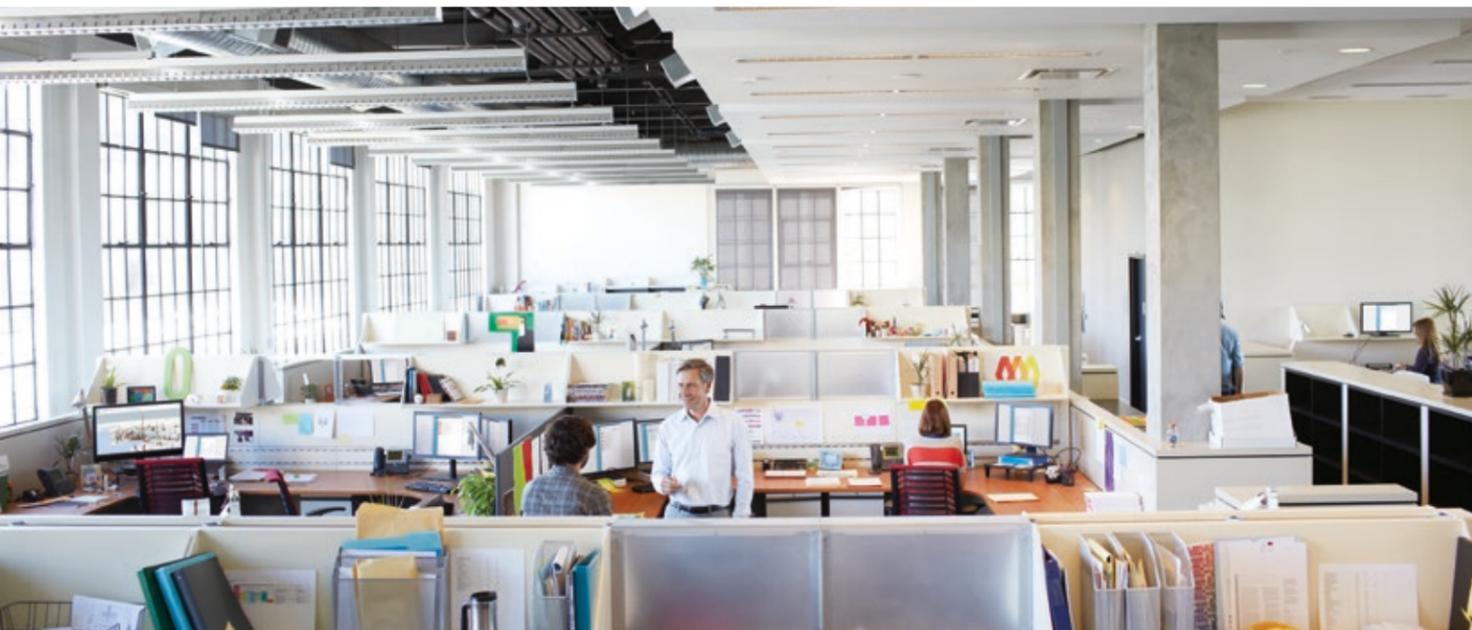


Office 365 unterstützt diese Gerätefreiheit, indem es Apps für die gängigen Plattformen iOS, Android und natürlich Windows bereitstellt. Somit lässt sich von all diesen Plattformen und von allen gängigen Browsern aus auf E-Mails, Dokumente, Chats und weitere Services zugreifen. Mehr noch: Um auch mit mehreren Geräten arbeiten zu können, kann jeder Mitarbeiter die Office Suite auf fünf PCs oder Macs, fünf Tablets und fünf Smartphones installieren.

Von diesem vernetzten Arbeitsplatz können auch externe Niederlassungen profitieren. Sie lassen sich mit einer Cloud-Lösung wie Office 365 leicht einbinden – und das sogar weltweit. Gerade Unternehmen mit Niederlassungen in aufstrebenden Märkten in Asien oder Südamerika ziehen einen Vorteil daraus, denn für sie ist der Aufwand in der Regel hoch, lokale Server vor Ort, ein eigenes Netz und den Support weltweit bereitzustellen.

Mit Office 365 sind sie der Lage, von jedem Ort der Welt die Zusammenarbeit der Mitarbeiter zu ermöglichen.

Daher nutzen viele Unternehmen Office 365 auch, um ihre heterogene IT-Infrastruktur zu standardisieren. Sie haben oft mehrere Unternehmen akquiriert oder Niederlassungen in anderen Ländern aufgebaut, die lange Zeit eigenständig agieren und eigene IT-Systeme aufbauen durften. Nun konsolidieren sie ihre Produktivitäts-umgebung weltweit mit Office 365 und können diese zentral administrieren. Und das in einem überschaubaren Zeitraum.



„Auf die Welle der jungen Mitarbeiter vorbereiten“



Foto: Köhler-Stadlitzberger

Jesper Doub, IT-Leiter, SPIEGEL-Verlag

Wie werden Ihre Mitarbeiter den PC künftig nutzen?

Jesper Doub: Wir haben viele langjährige Mitarbeiter. Gleichzeitig rückt eine neue Generation von Nachwuchskräften heran, die eine andere Arbeitsweise haben und mit anderen Werkzeugen unterstützt werden wollen. Für die ist auch der Arbeitsort immer weniger relevant.

Sind Sie mit Office 365 für beide Gruppen gerüstet?

Jesper Doub: Absolut. Wir können unseren Mitarbeitern Lösungen bieten, die lange Zeit gewünscht waren und auf die wir keine technische Antwort hatten. Skype for Business etwa verbessert in kürzester Zeit die Kommunikation, das haben wir bei Pilotversuchen festgestellt. Und wir testen gerade Yammer in der IT. Es ist eine spannende Plattform, um Diskussionen voranzutreiben, die die Nutzer von sich aus starten können.

Jesper Doub leitet die IT des SPIEGEL-Verlags und testet gerade, wie der „Arbeitsplatz der Zukunft“ im Verlag aussehen könnte.



„Ich möchte diesen Stau nicht mehr haben“

Markus Petrak, Corporate Director, Henkel AG

„Mit Office 365 sind wir immer up to date“, sagt Corporate Director Markus Petrak. Und beschreibt hier, warum er bei Henkel in einen permanenten Change übergeht.

Wie kann ein Mitarbeiter aus der Fülle der Informationen die relevanten filtern? Wir von der IT entwickeln gerade Systeme, die ihn kontextbezogen informieren. Diese werden ihm zeigen, welche Meetings er heute hat; und hier sind die letzten E-Mails dazu und die Präsentationen, die du heute zeigst oder gezeigt bekommst. Und, by the way: Ich würde jetzt losgehen, du brauchst 15 Minuten dahin. Da wollen wir bei Henkel bis 2018 sein.

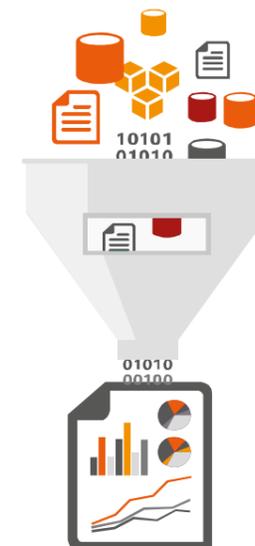
Mit Office 365 sind wir gut aufgestellt. Wir haben künftig die Möglichkeit, personalisierter ins Profiling der Nutzer einzugreifen, um bestimmten Profilen bestimmte Informationen anzuzeigen. Solche Funktionen sind mit Delve und Office Graph bereits in Office 365 vorhanden und werden weiter ausgebaut.

Es gibt Leute, die überfordert das alles. Die vermissen die gute alte Zeit, wo sie ihre E-Mails abarbeiten und dann sagen konnten: „So, fertig. Clean Desk.“ Aber heute sind die Anforderungen viel höher. An solche Leute würde ich offen herangehen: Natürlich erkennen wir an, dass das elementare Veränderungen sind. Aber seid bereit für neue Arbeitsweisen.

Nutzt die neuen Möglichkeiten. Daher gehen wir jetzt in einen permanenten Change über. Denn mit Office 365 haben wir den Vorteil, dass wir immer up to date sind. Damit entfallen die umfangreichen Releasewechsel.

Das ist eine Herausforderung für uns, gar keine Frage. Herausforderung im Sinne von Administration, im Sinne von Kommunikation und Change-Management an die Nutzer. Aber auch ein Segen, dass wir uns jetzt nicht drei, vier Jahre zurücklehnen und sagen: „Jetzt haben wir ein großes Projekt gemeistert, der Arbeitsplatz ist supermodern.“ Und in drei, vier Jahren wieder ein großes Projekt starten. So sind wir gezwungen, Verbesserungen kontinuierlich in unsere Prozesse einzuarbeiten, zu kommunizieren, die Nutzer fortzubilden.

Denn ich möchte meine Mitarbeiter dahin führen, dass ich sage: „Leute, wir müssen Evergreen sein.“ Ich möchte nicht mehr in diesen Stau kommen, wo die Mitarbeiter zu Hause innovative Tools nutzen, und wir arbeiten immer noch mit alten Werkzeugen.



In fünf Schritten zur fundierten Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Wer eine Public-Cloud-Lösung kalkulieren will, kann sich von einem Beratungshaus wie BearingPoint einiges abschauen. Denn das will penibel alle Fakten auf den Tisch bekommen, bevor es den Business-Case berechnet. Dieses Vorgehen deckt so manche Lücke in der Planung auf.

Die Kosten allein sind nicht ausschlaggebend – aber doch eines der wichtigsten Argumente, wenn es um die Einführung einer Cloud-Lösung geht. „Viele IT-Verantwortliche erwarten sich auch Kostenvorteile und haben sich schon entschieden, den modernen Arbeitsplatz aus der Cloud einzuführen“, berichtet Martin Kaspar, Senior Manager bei BearingPoint, über seine Erfahrung aus ersten Projekten bei großen Unternehmen. „Aber es fehlt ihnen an Cloud-Erfahrung, um einen konkreten Business-Case zu berechnen, der ihre Entscheidung im Vorstand untermauert.“

Der Vorstand stimmt am ehesten zu, so Kaspar, wenn der Business-Case zwei Dinge leistet: Einmal muss er genau beschreiben, worüber man spricht, und er muss verständlich für den Vorstand sein. „Das ist wie beim Autokauf: Man muss weg vom Motorblock, hin zu den groben Merkmalen und darf sich nicht in Details verstricken“, erläutert Kaspar. „Ein Business-Case transformiert die Komplexität und verdichtet sie so hoch, dass es ein CFO (Chief Financial Officer) gut versteht.“

Um Cloud-Szenarien zu berechnen, zieht BearingPoint seinen Cloud Navigator heran. „Dieses Framework haben wir entwickelt, um die Wirtschaftlichkeit verschiedener

Cloud-Lösungen neutral zu vergleichen“, erläutert Kaspar. „Diesen erprobten Ansatz haben wir an Office 365 angepasst und in Projekten bei großen Kunden verfeinert.“ Dabei kommt den Beratern ihre Erfahrung im Controlling und ihr Prozesswissen zugute: „Wir rechnen erst dann alles durch, wenn alle Fakten vorliegen“, erklärt Kaspar. „Diese Konsequenz hat immer wieder den Blick aller Beteiligten auf das Projekt geschärft.“

Das grundlegende Vorgehen von BearingPoint lässt sich in fünf Schritten beschreiben. Sie zeigen detailliert, wie man alle Fakten auf den Tisch bekommt – und wie man sie darstellt, um den Vorstand zu überzeugen.

1 Vielseitige Pläne: die richtige Lösung finden

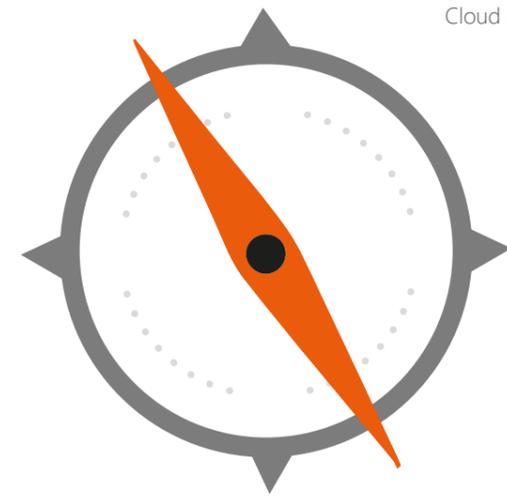
Um einen belastbaren Business-Case zu erhalten, muss man den Umfang der einzuführenden Lösung genau kennen und ihren Nutzen benennen können. „Damit lässt sich beschreiben, welche Probleme man am Arbeitsplatz löst und welche Szenarien mit Office 365 möglich sind“, erläutert Kaspar. „Das ist wertvoll bei der folgenden Investitionsdiskussion.“

Dabei sind die üblichen Mittel der Evaluation heranzuziehen. In einem Labor mit Testsystem lässt sich herausfinden, welches Office-Portfolio für die verschiedenen Rollen im Unternehmen bereitzustellen ist. Office 365 bietet dazu die sogenannten Servicepläne, die in der Mitarbeiteranzahl variieren und verschiedene Arbeitsabläufe umfassen. Zudem lassen sich Services wie Exchange Online einzeln beziehen.

„Wichtig ist, die Fachabteilungen einzubinden, weil sie die Geschäftsprozesse darstellen und den Businessnutzen der Anpassungen verifizieren müssen“, so Kaspar. „Das erreicht man gut mit Umfragen und einem Pilotprojekt.“ So sind am Ende die Anwendungsfälle mit den zugehörigen Prozessen bekannt und Zielgruppen definiert.

2 Bedarf an Tools klären und Interoperabilität sichern

Office 365 bietet zahlreiche nützliche Werkzeuge, die beispielsweise verschiedene Aspekte der Speicherung betreffen – darunter das Compliance-Archiv für die gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder



Cloud Navigator: vergleicht neutral die Wirtschaftlichkeit verschiedener Cloud-Lösungen.

„Diesen erprobten Ansatz haben wir an Office 365 angepasst und in Projekten bei großen Kunden verfeinert.“



eDiscovery, das spezielle Zugriffsoptionen für die Suche nach rechtsgültigen Informationen bietet. „Hier ist zu prüfen, welche Tools den Arbeitsplatz sinnvoll ergänzen“, erläutert Kaspar.

Gleichzeitig müssen diese Funktionen an interne Applikationen und Datenbanken angebunden und deren Interoperabilität geprüft werden. Der Aufwand dafür ist im Business-Case zu beschreiben.

3 Infrastruktur an Cloud-Pläne anpassen

Kennt man den Umfang der Lösung und aller benötigten Komponenten, kann man die Infrastruktur planen und eine klare Integrationsarchitektur entwerfen. Beispielsweise kann ein hybrides Modell mithilfe von Synchronisierungstools für das Active Directory umgesetzt werden. „Das erfordert gerade in großen Unter-

nehmen einige Aufmerksamkeit, denn diese besitzen oft IT-Landschaften, in denen viele Systeme gekoppelt sind und stark angepasst wurden“, erläutert Kaspar. „Hier müssen Änderungen vorgenommen werden, damit sich die Komponenten mit den Standardschnittstellen von Office 365 verstehen.“ Solche Arbeiten an Architektur, Management und Wartung gehen mit in die Kostenrechnung ein. „Trotz dieser Vorbereitungen: Nach unseren Erfahrungen aus großen Projekten lässt sich mit Office 365 ein hoher ROI erzielen“, erklärt Kaspar.

4 Business-Case erstellen und Kosten hochrechnen

Aus Finanzsicht betrachtet, beschreibt ein Business-Case Office 365 als ein Produktivitätsumfeld, das ein Unternehmen einsetzt. Dieses Umfeld wird

nun geprüft in Bezug auf die klassischen Punkte einer Kaufentscheidung, denn mit einer Cloud-Lösung entfällt der Betrieb von eigenen Servern, das reduziert den Energieverbrauch und Platzbedarf im Rechenzentrum.

Um weitere Sparpotenziale zu nutzen, empfiehlt BearingPoint, das Lizenzmanagement von Microsoft einzubeziehen. Denn in vielen Unternehmen existiert eine gewachsene Infrastruktur mit vielschichtigen Microsoft-Lösungen. „Es kann sich lohnen, den Erwerb von Office 365 etwa in Abhängigkeit von der Serverlizenzierung zu betrachten“, erörtert Kaspar.

Bei der Abwägung einer Kaufoption gehen auch die möglichen Wechselkosten ein, der sogenannte Vendor-Lock-in. Unternehmen fragen sich immer, was es sie kosten würde, die Entscheidung rückgängig zu machen und die Lösung wieder selbst zu betreiben.

„Microsoft hat hier mit seinem hybriden Ansatz den Vorteil, dass Unternehmen mit überschaubarem Aufwand von der Cloud wieder auf eine eigene Installation zurückwechseln können“, erläutert Kaspar. „Mit der Microsoft Cloud kann nahezu jedes Szenario wirtschaftlich und technisch realisiert werden.“



Unternehmensweite Cloud-Roadmap konzipieren

Zu einem umfassenden Business-Case gehört, Einsparungspotenzial zu verdeutlichen. Wer mehr Services migriert,

kann mehr Server abschalten. „Je höher der Cloud-Level, desto höher die Einsparungen“, erläutert Kaspar. „Das muss man nicht von heute auf morgen realisieren.“

„Je höher der Cloud-Level, desto höher die Einsparungen“

Aber langfristig lohnt sich der Blick auf die Cloud-Strategie – auch wenn die meisten Verträge mit Microsoft über drei Jahre laufen.“

Kaspar empfiehlt daher, den Arbeitsplatz in einer Produktivitätsroadmap über fünf Jahre zu konzipieren. „Office 365 bietet

Services wie SharePoint oder Yammer, die Unternehmen oft nach und nach einführen“, erläutert Kaspar. „Eine Roadmap verdeutlicht, wie die Cloud-Transformation aussieht und welche Programme sie umfasst. Das Konzept kann beispielsweise auch die Cloud-Plattform Azure umfassen.“

Am Ende liegen alle Fakten in solch einer Weise vor, dass der Business-Case den CEO und CFO überzeugt, so Kaspar: „Beide sollen sagen können: ‚O.K., wenn wir das so machen, sparen wir 30 Prozent ein. Und ich verstehe, was die Hebel dahinter sind, ohne die Technologie zu kennen.‘“



„Die Vorteile Schritt für Schritt realisieren“

Martin Kaspar, Senior Manager (Head of Microsoft Advisory), BearingPoint

„Mit Office 365 lässt sich ein beachtlicher ROI erreichen“, sagt Martin Kaspar, Senior Manager bei BearingPoint. Und empfiehlt Unternehmen, vorher ihre IT-Infrastruktur zu verschlanken.

Welchen ROI kann man mit Office 365 erzielen?

Unsere großen Kunden haben bislang Einspareffekte von 30 bis 50 Prozent erzielt auf Basis der aktuellen Preise. Was aber viele noch mehr überrascht: Durch unser penibles Fragen nach dem vorliegenden und künftigen Arbeitsplatz erkennen sie, wie sehr Office 365 die Produktivität steigern kann – und gleichzeitig günstiger kommt als eine eigene Installation. Aber das funktioniert nicht in allen Unternehmen, es hängt stark von der IT-Infrastruktur ab.

Wieso von der IT-Infrastruktur?

Viele sehen nur die Spitze des Eisbergs. Sie sehen die vielfältigen Funktionen von Office 365. Aber die müssen in die IT-Infrastruktur eingebunden werden, und viele unterschätzen die technische Komplexität. Gerade größere Unternehmen haben etwa ihre SharePoint-Plattform über die Jahre an eigene Prozesse angepasst. Hier müssen sie Vorbereitungen treffen, damit sich die Komponenten mit den Standardschnittstellen von Office 365 verstehen.

Ist die Public Cloud dann unflexibel?

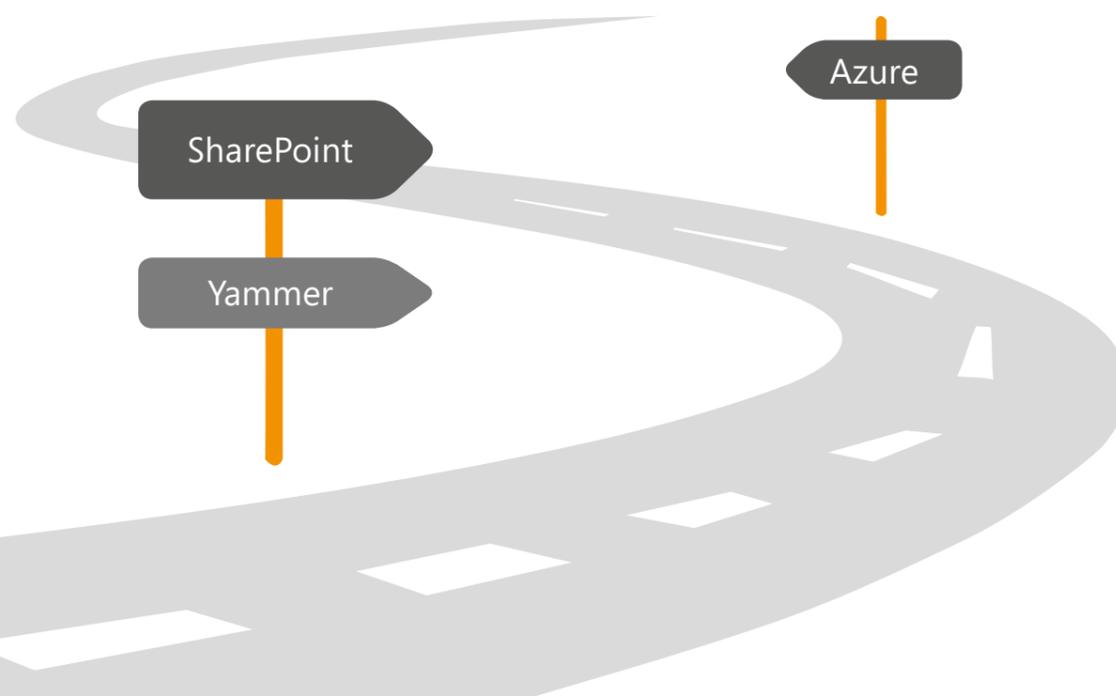
Überhaupt nicht. Auf Anwendungsebene kann man sich auch mit Office 365 austoben, etwa mit dem SharePoint Designer arbeiten.

Aber man muss nahe am Standard bleiben ...

Richtig, das ist aber am Ende ein großer Vorteil. Viele Geschäftsprozesse, die die IT abbildet, wurden zuletzt immer komplexer und schwerer zu managen – mit entsprechend hohen Kosten. Entflechtet und vereinfacht man diese Strukturen, wird man flexibler und bekommt Handlungsspielraum, den man in der Vergangenheit nicht hatte. Mit diesem Argument kann man übrigens schnell den CFO gewinnen.

Und wenn der CFO dennoch zögert?

Man muss nicht alle Services von Office 365 auf einmal nehmen, man kann das auch Workload-spezifisch angehen. Hat ein Unternehmen seine SharePoint-Installation stark angepasst, lässt man sie on-premise und zielt auf schnelle Erfolge. Es zahlt sich nach unseren Erfahrungen beispielsweise schnell aus, zunächst Exchange Online einzuführen und sein E-Mail-Archiv in die Cloud zu verschieben.



Taktische Aufstellung für umfassende Cloud-Sicherheit

KPMG analysiert in einem vierstufigen Verfahren, unter welchen Bedingungen Unternehmen Office 365 nutzen können. Und empfiehlt, Sicherheitsfragen in vier Bereiche zu sortieren. Daraus lässt sich ein 4-4-2-System für Cloud-Sicherheit ableiten, wie es heute im modernen Fußball gespielt wird.

Rund 1,9 Millionen Treffer liefert Bing, wenn man nach „Datenschutz“ und „Cloud“ sucht. Das ist eine hohe Zahl für eine Suche mit zwei Begriffen. Und wer „Datenschutz“ zusammen mit „Outsourcing“ eingibt, erhält immerhin noch 500.000 Treffer. Diese Zahlen zeigen: Die Diskussion um den Datenschutz ist gar nicht so neu für die IT. „Aber durch die Cloud und den NSA-Skandal hat das Thema Sicherheit nochmals an Aufmerksamkeit gewonnen, vor allem bei Entscheidungsträgern und Aufsichtsbehörden“, bestätigt Olaf Köppe, Consultingpartner von KPMG und Leiter des Berliner Microsoft Cloud Competence Centers bei KPMG. „Deshalb ist man

heute sehr akkurat, insbesondere in Deutschland. Und schaut doppelt so genau hin, wie man es vielleicht vor einigen Jahren schon hätte tun sollen.“

„IT und auch Fachabteilungen tun gut daran, die rechtliche Lage frühzeitig zu klären. Auch weil es kein leichter Gang mehr sein wird.“

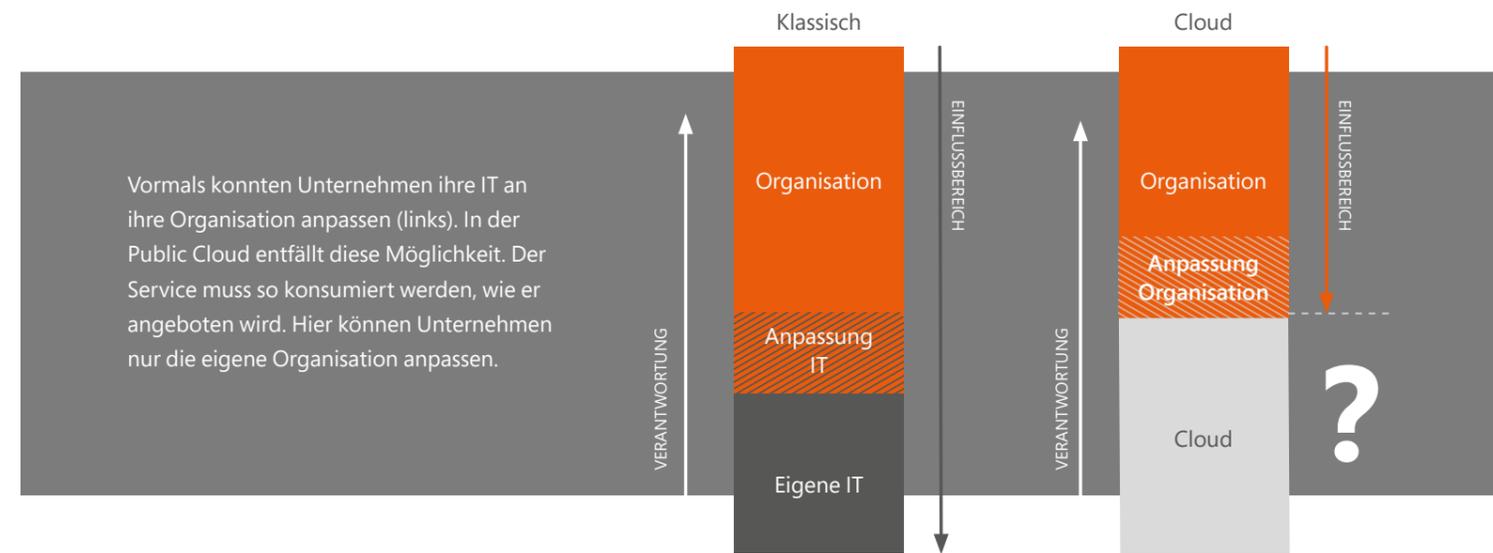
So müssen sich IT-Verantwortliche bei der Beschaffung von Cloud-Lösungen neu mit alten Bekannten arrangieren.

Oft wurden die Rechtsabteilung und der Datenschutzbeauftragte erst am Ende der Vertragsverhandlungen eingeschaltet. Nun steht dieser Schritt

ganz am Anfang, damit die IT und auch Fachabteilungen überhaupt am CEO vorbeikommen. „Beide tun gut daran, die rechtliche Lage frühzeitig zu klären. Auch weil es kein leichter Gang mehr sein wird“, prophezeit Köppe. „Denn jede

Unternehmensführung will eine genaue Einschätzung der rechtlichen Lage erhalten und die entsprechenden Prozesse dazu erklärt bekommen.“

Da die Rechtslage je nach Unternehmen und Branche sehr individuell sein kann, ist ein Überblick über Vorschriften und gängige Methoden der rechtlichen Evaluierung hilfreich. Hierzu kann man sich ein 4-4-2-System vor Augen führen, wie es im modernen Fußball gespielt wird. Dort positioniert man heute je eine 4er-Kette in Abwehr und Mittelfeld, sowie zwei Stürmer auf dem Feld.



Zunächst werden die Sicherheitsfragen geklärt

Wer die Sicherheit für Cloud-Projekte im Unternehmen abschätzen will, hat häufig mit verschiedenen Jobrollen zu tun. Oft gibt es Verantwortliche jeweils für Datensicherheit, für Datenschutz und für Compliance, sowie einen für branchenspezifische Regularien Verantwortlichen. „Allein durch die Strukturierung dieser Themen lassen sich viele Probleme schnell identifizieren“, erläutert Köppe. „Daher empfehlen wir generell, die Fragen entsprechend einzusortieren, um handlungsfähig zu werden.“ Diese vier Bereiche bilden die 4er-Kette in unserer Abwehr.

„Sie können zwar die Tätigkeiten auslagern, aber nicht die Verantwortung.“

Auf Position Nummer 1 – der Datensicherheit – geht es darum, die Unternehmenswerte gegenüber unbefugtem Zugriff zu schützen und festzulegen, welche

Informationen man wo nach außen gibt. Datensicherheit deckt der Cloud-Provider typischerweise mit der Norm ISO 27001/27018 ab. Der Datenschutz (2) beschäftigt sich mit der Verwendung und dem Schutz personenbezogener Daten, etwa von Kunden oder Mitarbeitern. Das erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, die gegebenenfalls um weitere Regelungen ergänzt werden, wie zum Beispiel die Nutzungsbestimmungen, die der Cloud-Anbieter mit seinem Kunden vereinbart hat.

Der Compliance-Verantwortliche (3) kennt die Anforderungen bezüglich des Handels- und Steuerrechts sowie die Anforderungen aus internen Richtlinien und Kodizes. Die industriespezifischen Bestimmungen schließlich nehmen die vierte Position ein. Sie sind umfangreich, besonders für Finanzdienstleister und die Gesundheitsbranche.

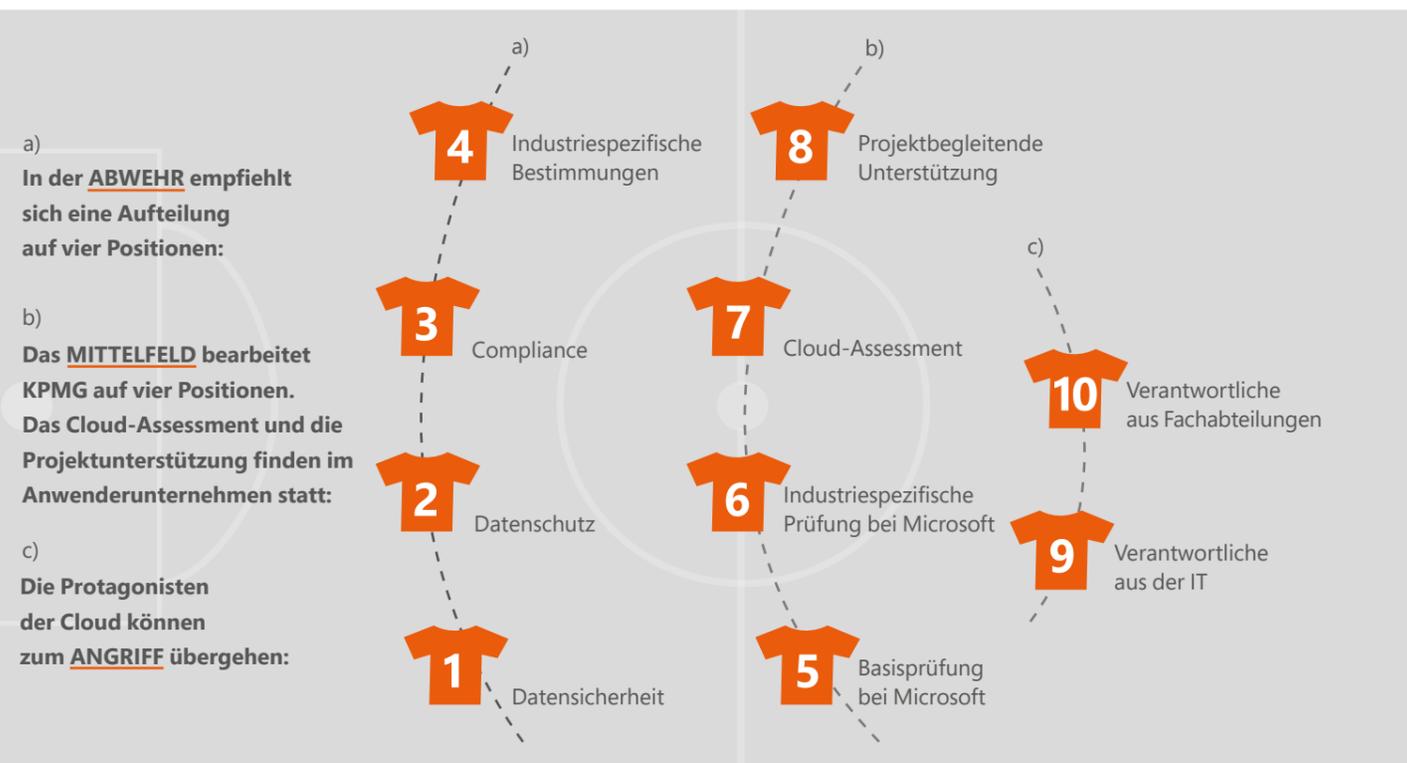
„Geht man in einen dieser Bereiche hinein, lassen sich Fragen leichter auf die konkreten Anforderungen und Gesetze herunterbrechen und so Lösungen eingrenzen“, sagt Köppe. Diese genaue Raumaufteilung sorgt für Klarheit, in

welchen Punkten eine Public Cloud-Lösung überhaupt möglich ist. Damit ist die Abwehr schon einmal gut aufgestellt.

Mit dem Cloud-Check macht KPMG die Räume dicht

Wo ein Unternehmen in Bezug auf Cloud-Sicherheit wirklich steht, zeigt beispielsweise der Cloud-Readiness-Quick-Check, den KPMG für Office 365 entwickelt hat. Diesen Test kann man mit einer 4er-Kette im Mittelfeld vergleichen: Auf zwei Positionen werden alle Rechtsräume beim Cloud-Anbieter abgedeckt, mit den anderen beiden die Räume im Unternehmen selbst. „Diese Einteilung resultiert daraus, dass Unternehmen auch die Verantwortung für den ausgelagerten Teil beim Cloud-Provider tragen“, erörtert Köppe. „Sie können zwar die Tätigkeiten auslagern, aber nicht die Verantwortung.“

Daher beginnt KPMG seinen Cloud-Check zunächst mit einer Basisprüfung bei Microsoft (5), ob Office 365 die Anforderungen erfüllt, die grundsätzlich für alle Unternehmen gelten.



Hier liegt der Fokus auf der Verarbeitung von Daten und Dokumenten nach allgemeinen handels-, steuer- und technischen datenschutzrechtlichen Anforderungen. Dazu gehört auch, ob der Cloud-Anbieter überhaupt genügend Einsicht in seine Prozesse gewährt, um ein Urteil fällen zu können. „Das hat sich gut eingespielt“, erläutert Köppe. „Microsoft stellt uns

können.“ Darauf baut eine branchen- und industriespezifische Compliance-Beurteilung der Office 365-Services auf (6). Diese klärt, ob die Verarbeitung von Daten den Anforderungen genügt, wie sie beispielsweise für Banken oder das Gesundheitswesen gelten.

Mit diesen beiden Prüfungen bewertet KPMG die Produkteigenschaften von Office 365 aus datenrechtlicher Sicht. Es hängt jedoch immer vom Unternehmen ab, die einwandfreie Nutzung von Public-Cloud-Services sicherzustellen. „Der TÜV kann ein Auto als verkehrssicher auszeichnen, aber es kommt immer darauf an, ob der Fahrer den Wagen sicher nutzt“, erläutert Köppe. „Analog können wir eine grundlegende Eignung des Cloud-Services feststellen.

Zusätzlich muss aber auch das Unternehmen die Vorschriften einhalten. Beide müssen ihre Aufgaben entsprechend erledigen.“

Die letzte Meile sichern: Assessment mit KPMG

Daher zielt KPMG auf der dritten und vierten Position darauf ab, dass Unternehmen die Services konform nutzen. In einem Compliance-Assessment (7) erfassen die Wirtschaftsprüfer zunächst, wie die Anwender im Unternehmen Office 365 nutzen wollen und welche Daten dabei verarbeitet werden sollen. „Hier zeigt sich der Zusammenhang zwischen TÜV-Plakette und dem, was der Fahrer, das Unternehmen, noch mitbringen muss“, erörtert Köppe.

Dazu hilft KPMG dem Unternehmen, seine Organisation, seine Prozesse und Technologien zu bewerten, und identifiziert mögliche Lücken. Diese können technisch geschlossen werden, etwa durch eine Verschlüsselung, oder auch organisatorisch durch ein Berechtigungskonzept für Fachabteilungen oder ein Vier-Augen-Prinzip.

„Mit den richtigen Prozessen können Unternehmen auch eine Public Cloud sicher verwenden, vieles ist machbar“, erläutert Köppe. „Aber es gibt Bereiche, da ist die Nutzung von Public-Cloud-Diensten genau zu prüfen, und eventuell sind Hilfsmittel wie Verschlüsselung einzusetzen.“ Ein Beispiel: Bei Unternehmen und freiberuflich Tätigen, bei denen die handelnden Personen der Geheimhaltungspflicht nach Paragraph 203 Strafgesetzbuch unterliegen und bestimmte Daten die Unternehmensgrenzen überschreiten, führt dies unmittelbar zur (persönlichen) Strafbarkeit. „Diese sogenannte Offenbarung von Privatgeheimnissen ist ein Punkt, der genau durch den Auslagernden betrachtet und rechtlich separat geprüft werden muss“, bestätigt Köppe.

Daher müssen etwa Lebensversicherungsgesellschaften sehr wachsam sein, wenn sie eine Public Cloud nutzen wollen. Speichern sie Gesundheitsprüfungen, müssen sie einen Weg finden, die Daten



sauber zu trennen. „Aber das sind branchenspezifische Besonderheiten“, resümiert Köppe. „Die meisten Unternehmen sind unserer Erfahrung nach realistische Kandidaten für eine Public-Cloud-Lösung.“

Wie gut die Cloud abgesichert ist und ob das Unternehmen das technische Verfahren sicher umsetzt und dokumentiert, klärt KPMG schließlich in der projektbegleitenden Unterstützung (8). Hier gilt es beispielsweise zu prüfen, ob die Daten, die in die Public Cloud sollen, richtig klassifiziert wurden.

Nun sind die Räume im Mittelfeld dicht. Das Unternehmen hat die Verantwortung für alle Prozesse geklärt. Somit erhalten die Spieler im Angriff die notwendigen Mittel, um die gewünschte Public-Cloud-Lösung genehmigt zu bekommen.

Im Angriff: Verantwortliche aus IT und Fachabteilungen

Auf Grundlage einer so genauen Prüfung können die Protagonisten der Cloud zum Angriff übergehen. Verantwortliche aus IT (9) und Fachabteilungen (10) wissen nun genau, welche Prozesse in ihrem Unternehmen zu initiieren sind, und können eine fundierte Risikoeinschätzung liefern. KPMG unterstützt die Bündelung der Themen in einem Entscheidungsdokument, mit dem sich das Projekt bei der Unternehmensführung vorstellen lässt. Wer dann vollstreckt, ist gar nicht so wichtig. „Damit bleiben die Cloud-Befürworter souverän, selbst wenn der Geschäftsführer nach dem Risiko fragt“, erläutert Köppe. „Und das wird er tun, das ist sein Job.“ Nun kann ein CIO alle

relevanten Fakten für das Unternehmen vorlegen. Oft stimmen CEOs dann zu, weil sie nachvollziehen können, dass das Risiko einer Public-Cloud-Lösung im Vergleich zu den wirtschaftlichen Vorteilen nur gering ist.



DER READINESS-CHECK VON KPMG:

Um den Unternehmen den Zugang zu Cloud-Lösungen von Microsoft (wie beispielsweise Office 365 und Azure) zu erleichtern, haben Microsoft und KPMG eine strategische Zusammenarbeit vereinbart. Microsoft bietet die Technologien, um Cloud-Anwendungen sicher und rechtskonform zu betreiben, während KPMG den Fokus auf die Compliance-gerechte Anwendung der Technologien legt. Um das Know-how zu bündeln, hat KPMG das Microsoft Cloud Competence Center in Berlin aufgebaut, das Olaf Köppe leitet. Daraus ist auch der Cloud-Readiness-Quick-Check für Office 365 entstanden, den KPMG auf den Technologie-Stack von Microsoft zugeschnitten hat. Die Analyse ist dennoch unabhängig vom Hersteller und macht transparent, welche Punkte zu klären sind, um die ersten Schritte in Richtung Public Cloud zu gehen.

Mehr Informationen erhalten Sie bei Olaf Köppe, E-Mail: OKoeppe@kpmg.com

detaillierte Informationen bereit und auch direkte Kontakte zum Engineering, damit wir technische Details klären

HANIEL SPEICHERT VERTRAULICHE DOKUMENTE IN OFFICE 365

Haniel ist eine internationale Gruppe in Familienbesitz. Die rund 160 Unternehmen werden von der Haniel Holding strategisch geleitet. Deren Arbeit ist stark vom Austausch mit Experten aus Controlling, Recht und Kommunikation geprägt. Daher plante die Holding, Office 365 für ihre 350 Mitarbeiter einzusetzen. Da die Holding dort auch sensible Informationen ablegen möchte, prüfte ihre Rechtsabteilung zunächst die Verträge für Office 365 und zog dabei alle relevanten Belange, etwa des Bundesdatenschutzgesetzes und der Auftragsdatenvereinbarung, heran. Schließlich erteilte die Abteilung die Freigabe bezüglich der Verträge.

„Es zeigte sich, dass wir mit Office 365 ein deutlich höheres Sicherheitsniveau erhalten, als wir mit unserem Budget selbst umsetzen könnten.“

Parallel untersuchte die IT-Abteilung die IT-Sicherheit. „Wir haben detailliert geklärt, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen Microsoft durchführt, um die Audits für die Zertifizierung nach ISO 27001 zu bestehen“, erläutert Christian Ridder, Manager IT-Services. „Es zeigte sich, dass wir mit Office 365 ein deutlich höheres Sicherheitsniveau erhalten, als wir mit unserem Budget selbst umsetzen könnten.“ Damit entschied Haniel, Office 365 einzuführen.

Kleines ABC der Sicherheitsfunktionen

Microsoft sieht sich als Vorreiter in Sachen Cloud-Sicherheit. An welchen Produkteigenschaften macht der Softwarehersteller das fest? Wir erörtern die relevanten Funktionen am Beispiel von Office 365.

Bei Datensicherheit und Compliance geht es um den Abdeckungsgrad hinsichtlich Betrieb und physischer Sicherheit. In Office 365 liegen die Daten redundant in zwei europäischen Rechenzentren von Microsoft, die nach ISO 27001 und nach SOC 3 zertifiziert sind. Zum Nachweis eines funktionierenden internen Kontrollsystems hat sich Microsoft nach ISAE 3402 (vormals SAS 70) zertifizieren lassen. Insgesamt ist das ein hoher Abdeckungsgrad.

Beim Datenschutz folgt Microsoft dem deutschen Recht und schließt mit jedem Kunden einen Auftragsdatenverarbeitungsvertrag ab. Grundlage der Cloud-Verträge sind die nationalen Datenschutzgesetze der EU. Zusätzlich hält Microsoft die Regelungen des Safe-Harbor-Abkommens ein und bietet die EU-Standardvertragsklauseln an. Dadurch wird ein angemessenes Datenschutzniveau sichergestellt.

Überdies ist Microsoft seit Anfang 2015 nach internationalem Standard ISO/IEC 27018 zertifiziert. Die Daten dürfen ausschließlich nach den Vorgaben der Kunden verarbeitet werden, und Unter-

nehmen wissen immer genau, wo sich ihre Daten befinden. ISO/IEC 27018 ist der erste internationale Standard für Datenschutz in der Cloud, und Microsoft hat ihn als erster der führenden Anbieter von Cloud-Diensten übernommen.

Damit deckt Microsoft einen Großteil der gängigen Bestimmungen ab – von der Einhaltung der Compliance-Richtlinien bis hin zu einer organisatorischen und physischen Sicherheit, die nur Großkonzerne in dieser Qualität bereitstellen und aufrechterhalten können.



Wichtige Eigenschaften von Office 365

- Auftragsdatenverarbeitungsvertrag gemäß deutschem Datenschutzrecht
- Korrekte Einbindung der EU-Standardvertragsklauseln, bestätigt durch Artikel 29 WP
- Redundante Datensicherung in zwei europäischen Rechenzentren, ISO 27001-zertifiziert
- Zertifiziert nach 27018 (Datenschutzstandard im Cloud Computing)

Kommunikation aus der Public Cloud eröffnet dem Business das Tor zur Welt

Zwei Unternehmen zeigen, wie sie Office 365 eingeführt haben: DORMA ist seit den 70er-Jahren global gewachsen. Nun will es seine Regionen stärken und rollt Office 365 weltweit aus. Auch die Henkel AG hat ihre Mitarbeiter weltweit in die Microsoft Cloud geführt – im anschließenden Beitrag stellen wir das Change-Management von Henkel vor.



Asien, Südamerika, China: DORMA ist seit mehr als 40 Jahren weltweit aktiv und hat bereits in den 70er-Jahren eine Produktionsstätte in Singapur aufgebaut. Heute erzielt der Hersteller von Türsystemen rund 75 Prozent seines Umsatzes außerhalb Deutschlands und ist in knapp 60 Ländern präsent.

Um von dieser Internationalität noch stärker zu profitieren, initiierte die Geschäftsführung 2010 das Wachstumsprogramm „DORMA 2020“. Ziel ist es unter anderem, das Unternehmen als DEN weltweiten Anbieter von ganzheitlichen Zugangslösungen zu etablieren, was durch den Slogan „DORMA.THE ACCESS“ auf den Punkt gebracht wird. Um dies global zu realisieren, wollte das Management unter anderem durchgängige Prozesse einführen und eine globale Supply Chain aufbauen. Dies

ist die Voraussetzung dafür, dass sich die erwartete Umsatzsteigerung auch im Gewinn niederschlägt.

„Zudem zeigte unser Business-Case, dass uns Office 365 über mehrere Jahre günstiger kommt als eine On-Premise-Lösung.“

„Damit erhält die weltweite Kommunikation und Collaboration eine Schlüsselrolle für unser Unternehmen“, folgert Mark Dussy, Senior Manager Global Technology bei der DORMA Gruppe. „Die Aufgabe der IT als Business-Enabler war es, die Technologie bereitzustellen, um Informationen einfach und effizient austauschen zu können und die globale Zusammenarbeit zu ermöglichen.“

Doch das Wachstum der vergangenen Jahre auf der ganzen Welt spiegelte sich

auch in der IT-Infrastruktur von DORMA wider. Unternehmensweit waren über 40 verschiedene E-Mail-Systeme im Einsatz, darunter diverse Versionen von IBM Lotus Notes und Microsoft Exchange. Da einheitliche Kommunikationstools fehlten, installierten die Mitarbeiter in den Regionen diverse Cloud-Tools für Instant Messaging und Videokonferenzen. „Aufgrund der Heterogenität gab es kein globales Adressbuch, und man brauchte oft mehr Zeit, um eine Videokonferenz mit Kollegen aus anderen Ländern aufzusetzen, als sie dann eigentlich dauerte“, berichtet Dussy.

Ein moderner Arbeitsplatz für alle Regionen

In dieser Situation beschloss das IT-Team, den Client zu konsolidieren und unternehmensweit Office 365 einzuführen. „Die Services in Office 365 sind eingängig zu bedienen, sehr gut ineinander integriert und hochinnovativ“, erläutert Dussy.

„Zudem zeigte unser Business-Case, dass Office 365 auch über mehrere Jahre wirtschaftlicher für uns ist als eine On-Premise-Lösung.“ So begann das IT-Team noch im Jahr des Startschusses von „DORMA 2020“ mit den Planungen für eine weltweit einheitliche Kommunikationsplattform. Zu diesem Zeitpunkt gab es bereits Erfahrungen mit Cloud-Projekten, aber nicht in dieser Größe. Daher

wandte sich DORMA für das Deployment und die Migration an Microsoft Services. „Wir haben ein hybrides Projektteam aus DORMA- und Microsoft-Mitarbeitern gebildet und zunächst Anwendungsfälle erstellt, wie unsere Mitarbeiter in Zukunft arbeiten sollen“, erzählt Dussy. Daraus leitete sich eine Zielumgebung ab, die in einem Architekturdokument festgeschrieben wurde. Als Office 365-Services

sollten Exchange Online, SharePoint Online und Skype for Business zum Einsatz kommen. „In einem Assessment haben wir nun die Ist-Umgebung von DORMA aufgenommen“, erklärt Ingo Westner, Service Delivery Executive bei Microsoft Services. „Wir haben global alle Serverinstanzen, Serverrollen und Anwendungen katalogisiert, die für die Migration zu Office 365 eine Rolle spielen.“ Somit ließ sich die Infrastruktur nach Typ und Komplexität kategorisieren, und mögliche Risiken ließen sich vorzeitig identifizieren. Im Anschluss wurde gemeinsam ein Projektplan erarbeitet, der beschreibt, welche Arbeiten an der Architektur erforderlich sind.

Weltweite Prozesse sichern die Effizienz

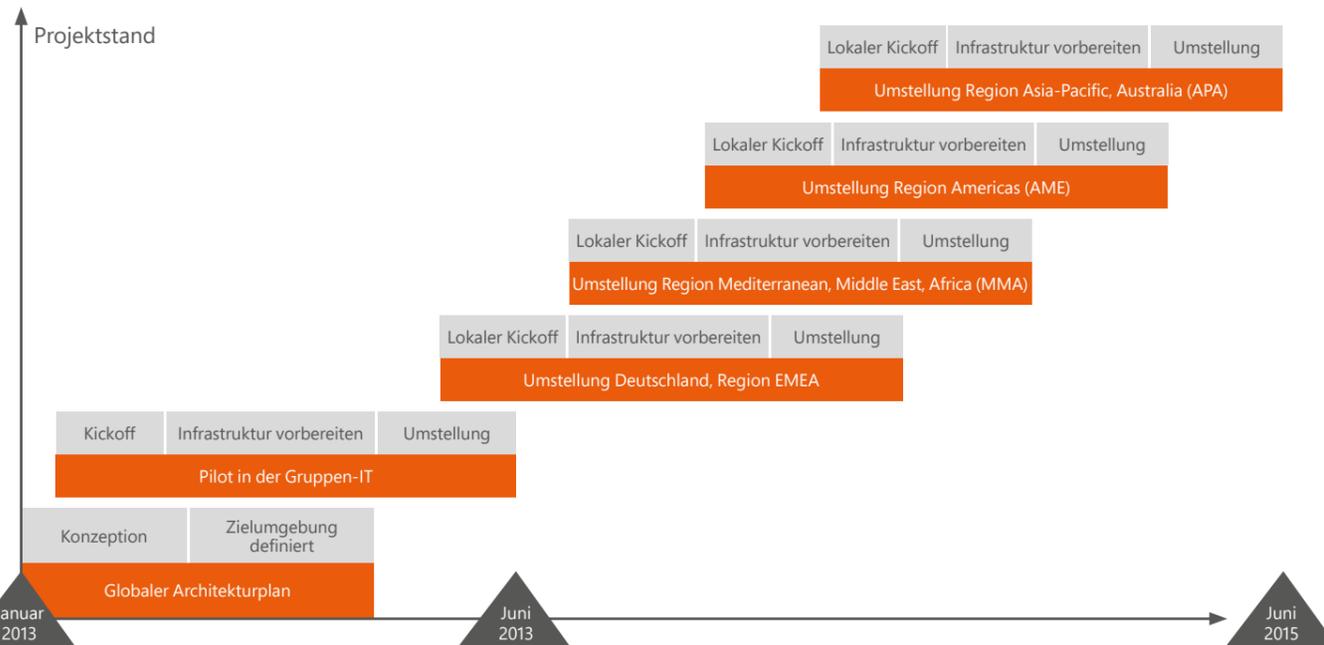
Da DORMA in seinem Wachstumsprogramm großen Wert auf Prozesse legt, konzipierte das Projektteam zugleich ein weltweites Servicemanagement. „Mit Office 365 kann DORMA Incident- und Change-Prozesse zentral steuern und gleichzeitig Bereiche wie die Nutzerverwaltung an die regionalen IT-Teams übergeben“, erläutert Westner.



Die DORMA Gruppe ist weltweit einer der größten Hersteller von Türsystemen. Das reicht von Schließanlagen über Dreh- und Magnetschwebetüren bis hin zu Systemen mit Zeit- und Zutrittskontrolle und Türen für Fluchtwege.

Mitarbeiter: 7.500
Umsatz: 1 Mrd. Euro (2013/2014)
Hauptsitz: Ennepetal
Zeitraumen: Januar 2013 – Juni 2015
Office 365-Services: Exchange Online, SharePoint Online, Skype for Business
Dienstleister: Microsoft Services

Von Juni 2013 bis Juni 2015 wurden 6.400 Clients migriert: der Projektplan des IT-Teams von DORMA zur Einführung von Office 365



Schließlich wurden für die externen IT-Teams Rollout-Templates mit Lieferprozessen definiert. Diese regeln, welche Schritte die Teams vor Ort vor der Migration in der lokalen Infrastruktur erledigen müssen, inklusive einer Checkliste und eines Templates für die Konfiguration der Clients. „Wird ein Rechner entsprechend diesen Prozessen aufgesetzt und migriert, können wir ihn nahtlos in unseren globalen Support einbinden“, erläutert Dussy.

In der Enablement-Phase wurden nun sämtliche Services aufgebaut, und die Integration wurde bereitgestellt. Microsoft Premier Services unterstützte DORMA hier durch Schulung der Administratoren sowie Aufbau und Ergänzung von IT-Serviceprozessen. Für Single Sign-on wurden die Active Directory Federation Services aufgesetzt, die die Authentifizierung gegen das Active Directory durch-

führen. Schließlich erfolgte ein reibungsloser Übergang in die Betriebsphase.

Architekturplanung und Integration haben knapp ein halbes Jahr gedauert – inklusive Konzeption der Betriebsprozesse. „Microsoft Services hat ein sehr gutes Prozesswissen, und es hat mich überrascht, wie flexibel sie dabei agieren“, resümiert Dussy. „Das Projektteam hat derart gut integriert zusammengearbeitet, dass man nicht zwischen Mitarbeitern aus dem Projektteam von DORMA und aus dem von Microsoft unterscheiden konnte.“

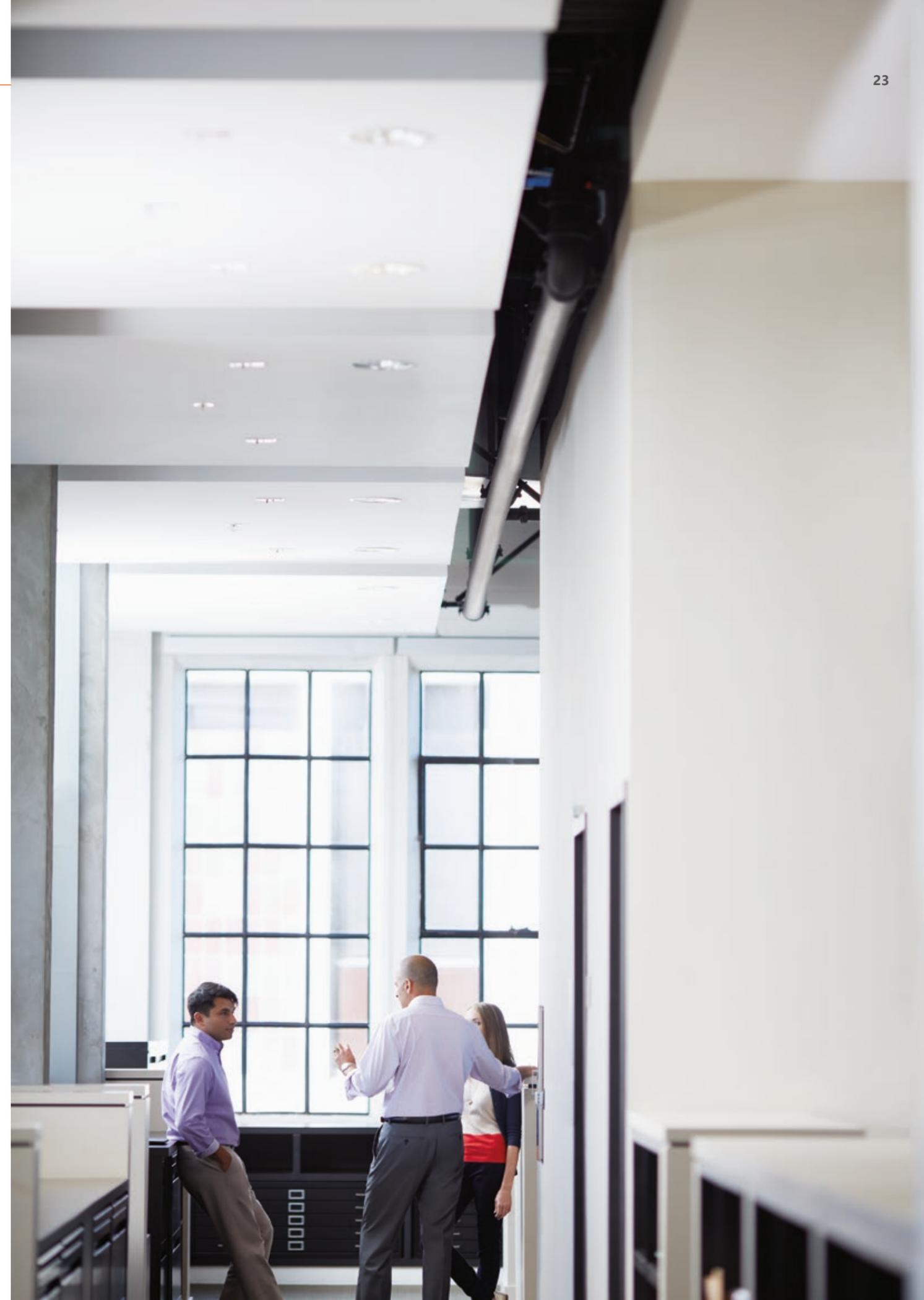
Erfolgreiche Konsolidierung in der Cloud

Im Juni 2013 begann DORMA, rund 2.100 Arbeitsplätze in der deutschen Landesgesellschaft auf Office 365 umzustellen. Parallel starteten in den Regionen Asien,

Afrika und Amerika eigene Rollout-Projekte. „Die detaillierte Planung hat sich ausgezahlt“, berichtet Dussy. „In den ersten zwölf Monaten haben wir mehr als 5.000 Nutzer in die Microsoft Cloud migriert.“ Danach folgten lokale Rollouts in weiteren Regionen.

„Heute nehmen unsere Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz als Hilfe für den Austausch wahr – und nicht wie vormals als Behinderung. Wir haben den Happy User als Teil unserer globalen IT-Strategie verwirklicht, und zum ersten Mal haben die Mitarbeiter Spaß daran, mit ihrem neuen Workplace zu arbeiten“, erzählt Dussy.

„Gleichzeitig müssen wir die Lösung nicht selbst vorhalten und besitzen ein effizientes weltweites Servicemanagement. Damit haben wir IT-seitig auf ideale Weise die Grundlage für das ambitionierte Wachstum gelegt.“



Change-Management bei Henkel: den Wandel bei den Mitarbeitern gestalten

Die Henkel AG ist stark international ausgerichtet und hat ihre Mitarbeiter weltweit in die Microsoft Cloud geführt. Maßgeblich für den Erfolg der Einführung war, die Mitarbeiter frühzeitig für den neuen Arbeitsplatz zu gewinnen.



Auch das IT-Team der Henkel AG stand vor der Herausforderung, den Rohstoff Kommunikation weltweit besser zu erschließen. Henkel ist einer der am stärksten international ausgerichteten Konzerne in Deutschland; von den fast 50.000 Mitarbeitern sind über 80 Prozent weltweit tätig. „Die Mitarbeiter in den verschiedenen Bereichen erwerben wertvolles Branchen-Know-how, und ihr Wissen müssen wir unternehmensweit zugänglich machen“, erläutert Markus Petrak, Corporate Director, Integrated Business Solutions, Workplace Strategy/New Technologies.

Doch bislang stockte der weltweite Austausch, Henkel hatte lange Zeit IBM Lotus Notes und Office 2003 im Einsatz. „Viele Mitarbeiter nutzen privat moderne Werkzeuge für Kommunikation und Datenaustausch, aber im Unternehmen finden sie nichts Gleichwertiges“, erläutert Petrak.

„Daher wollten wir unseren Mitarbeitern einen zeitgemäßen Arbeitsplatz bieten und haben im Sommer 2013 beschlossen, zu Office 365 zu wechseln.“

„Viele Mitarbeiter nutzen privat moderne Werkzeuge für Kommunikation und Datenaustausch, aber im Unternehmen finden sie nichts Gleichwertiges.“

Für die Umsetzung hat Henkel die Microsoft-Partnerunternehmen Avanade und Accenture sowie Microsoft Services herangezogen. Dabei verantwortete Avanade das Projektmanagement, die Implementierung und den Second-Level-Support über fünf Jahre. Die Wahl basierte auf weitreichender Erfahrung: Avanade und Accenture haben bereits 2,8 Millionen Nutzer weltweit nach Office 365 gebracht und 23 Millionen E-Mail-Boxen nach Exchange Online migriert.

„Die Projektplanung begann im September 2013, die Kompatibilitätstests für die Anwendungen zwei Monate später“, berichtet Stefan Prostka, Director Business Productivity bei Avanade. Die Cloud-Lösung bei Henkel umfasst die Office 365-Services Exchange Online, SharePoint Online und Skype for Business. „Besonderer Fokus lag auf der Installation von Office 365 Pro Plus innerhalb von drei Monaten auf über 40.000 PCs, da dieser Teil des Projekts bis April 2014 abgeschlossen sein sollte“, so Prostka. „Nach dem Hochfahren der Postfachmigration wurden in nur vier Monaten mehr als 40.000 Postfächer und Gruppenpostfächer migriert – das waren bis zu 4.000 Postfächer pro Woche.“

Ein Claim und ein Logo für das moderne Cockpit

„Maßgeblich für den Erfolg der Einführung war aber, die Mitarbeiter frühzeitig für den neuen Arbeitsplatz zu gewinnen“, erläutert Petrak. „Denn ein Wechsel von IBM Lotus Notes und Office 2003 zu Office 365 ist ein großer Sprung.“



Henkel hält mit bekannten Marken wie Persil, Schwarzkopf oder Pattex global führende Marktpositionen im Konsumenten- und im Industriegeschäft. Der DAX-Konzern zählt zu den 500 umsatzstärksten der Welt (Fortune Global 500).

Mitarbeiter: 50.000
Umsatz: 16,4 Mrd. Euro (2014)
Zeitraumen: September 2013 – April 2014
Office 365-Services: Exchange Online, SharePoint Online, Skype for Business
Dienstleister: Avanade, Accenture, Microsoft Services



Kostenloses Office 365-Deployment

Das Office 365 Onboarding Center ist ein Angebot für Unternehmen, die mehr als 150 Office 365-Lizenzen erwerben. Microsoft stellt dabei einen Spezialisten bereit, der zusammen mit dem Umsetzungspartner bei Bereitstellung und Einrichtung der Office 365-Umgebung unterstützt.

Das Onboarding umfasst vier Phasen: Analyse, Fehlerbehebung, Bereitstellung und Migration. Dazu stellt Microsoft Tools bereit, um die Infrastruktur im Unternehmen zu analysieren. Aufgenommen werden der Browser, das Clientbetriebssystem, das DNS-System, das Netzwerk und der Verzeichnisdienst. Nach Abschluss aller Anpassungen wird die Kerninfrastruktur so konfiguriert, dass sich die genannten Komponenten mit den Standardschnittstellen von Office 365 verstehen.

Das Onboarding Center hilft darüber hinaus bei der Einrichtung von SharePoint Online, Skype for Business Online, Yammer Enterprise, Office 365 Pro Plus und OneDrive for Business.

Das Onboarding-Team versucht, Unternehmen innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum eines berechtigten Plans zu kontaktieren. Alternativ können interessierte Unternehmen das Onboarding innerhalb von 90 Tagen ab Kaufdatum beantragen unter deploy.office.com/onboarding

Daher baute das Projektteam ein weiteres Team mit Mitarbeitern aus Corporate Communications auf, das die Kommunikation federführend mit zahlreichen Initiativen begleitete.

Zunächst gestaltete es ein Logo für den Change und produzierte einen Claim dazu: „Office 365 – simplify your way of working.“ „Der Claim sollte auf den Punkt bringen, dass wir die Bedürfnisse unserer Mitarbeiter erkannt haben und ihnen einen Arbeitsplatz anbieten wollen, der die Informationsflut beherrschbar macht“, erläutert Petrak. Das Team baute Stände in Kantinen weltweit auf, um Fragen zu beantworten, und realisierte ein Office 365-Gewinnspiel, bei dem jeden Monat ein Windows Phone verlost wurde.

„Ich hatte es nicht geglaubt, aber das hat die Zahl der Einsendungen um die Hälfte gesteigert“, erzählt Petrak.

Lernhappchen für zwischendurch

Ein Knüller waren die 90-Sekunden-Videos, in denen Kollegen die Unterschiede zu den vormaligen Lösungen erklärten. Für diese Videos führte das Communications-Team eigens ein „Henkel-Tube“ auf Basis der Videoplattform von Office 365 ein. Hinzu kamen halbstündige Webinare, in denen die Mitarbeiter die Programme erklärten und die Fragen der Teilnehmer beantworten konnten.

„Wenn 80 Prozent der Mitarbeiter weltweit tätig sind, ist es wichtig, in allen Sprachen zu kommunizieren“, erläutert Petrak. Die Regionen wurden früh involviert und verantwortlich gemacht, die Kommunikation fand schließlich in 31 Sprachen statt. Daher ließ das Change-Team auch mehr als 50 E-Learning-Module, die Avanaide aus Microsoft-Videos aufgebaut hatte, in zehn Sprachen übersetzen.

Von Januar bis April 2014 wurden schließlich mehr als 40.000 Nutzer weltweit nach Office 365 Pro Plus migriert. Der Rollout erfolgte in Niederlassungen in 75 Ländern.

„Die prognostizierten Implementierungskosten entsprachen in etwa den Kosten, die eine Aktualisierung der bestehenden



Lösung mit sich gebracht hätte, wobei Office 365 im Full-Service-Betrieb deutlich mehr leistet“, resümiert Petrak.

Nach der Einführung ist vor der Einführung

„Zudem reduzieren sich die Betriebskosten durch die Public-Cloud-Lösung.“ Gleichzeitig hat Henkel den ersten Schritt zu einem modernen Arbeitsplatz gemacht. „Unsere Mitarbeiter schätzen die Vorteile, etwa Informationen zu teilen oder Dokumente gemeinsam und parallel zu bearbeiten“, berichtet Petrak. „Die E-Mail-Kultur hat sich ebenfalls gewandelt. Fast 50 Prozent der Mitarbeiter nutzen heute Skype for Business als Instant-Messaging-Tool.“

Da möchte Petrak aber nicht stehen bleiben: „Office 365 bietet uns mit seinen Updates die Möglichkeit,

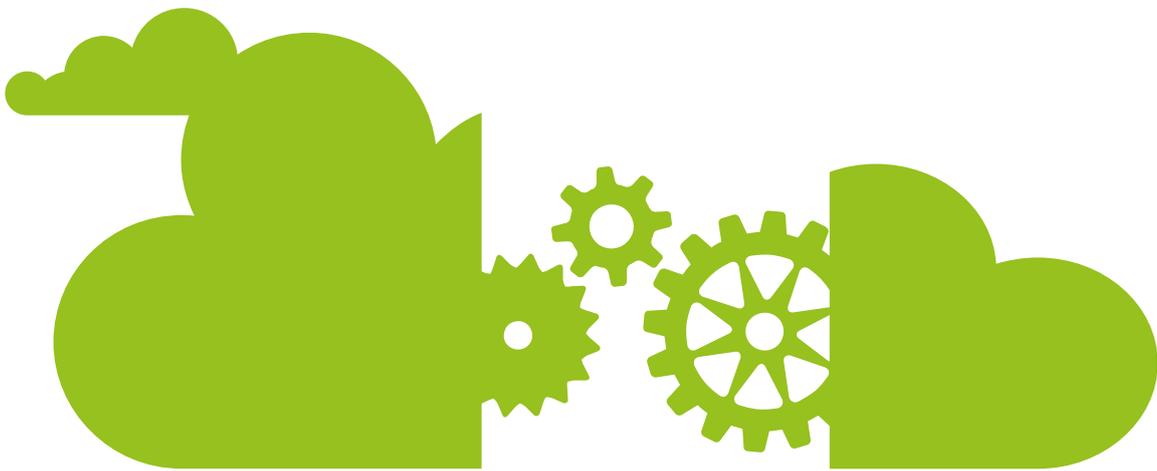
am Arbeitsplatz immer up to date zu sein. Das wollen wir nutzen und gehen jetzt zu einem permanenten Change über.“ Damit ist das IT-Team zwar gezwungen, Verbesserungen kontinuierlich in die Prozesse einzuarbeiten und die Nutzer ständig fortzubilden. „Aber dafür sind wir Evergreen und ersparen uns künftig große Migrationsprojekte.“

„Zudem reduzieren sich die Betriebskosten durch die Public-Cloud-Lösung.“

Das komplette Magazin und weiterführende Links zu den Kunden, Partnerlösungen und Tools finden Sie unter Microsoft.de/Office365Leitfaden
Übrigens können Sie die Online-Variante dort bequem als PDF herunterladen.



Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim



In Zusammenarbeit mit

