

Colt zeigt die Vorteile einer UC&C-Strategie auf

Colt machte die Vorteile von Unified Communications & Collaboration deutlich und löste Herausforderungen für die interne Einführung.

Colt ist die europaweit führende Information Delivery Platform, die es seinen Geschäftskunden ermöglicht geschäftskritische Informationen sicher zu übertragen, zu verarbeiten und zu speichern. Colt unterstützt seine Kunden mit seinem europaweiten Netzwerk, seiner flächendeckenden IT-Infrastruktur und seiner umfassenden Expertise, insbesondere im Bereich IT Managed Services. Das Colt Netzwerk erstreckt sich über 25.000 Kilometer Länge, verbindet 13 Länder und umfasst Stadtnetze in 34 europäischen Metropolen mit direkten Glasfaseranbindungen in 17.000 Gebäuden sowie 19 Colt Rechenzentren.

Wir bei Colt suchen – wie viele unserer Kunden – ständig nach neuen Möglichkeiten, wie wir uns die Technologie zunutze machen können, um Innovationen zu entwickeln, unseren Kunden einen besseren Service zu bieten, flexiblere Arbeitsweisen zu unterstützen und unsere Unternehmenskultur proaktiv zu unterstützen.

Dabei können wir uns darauf verlassen, dass unsere IT-Abteilung nicht nur die Vielzahl an IT-Systemen liefert und unterstützt, auf denen unser Kundendienst beruht, sondern auch darauf, dass sie unsere internen Arbeitsabläufe begleitet – und zwar mit 5.000 Mitarbeitern in 15 Ländern.

Wie bei vielen unserer Kunden steht auch unsere IT-Abteilung unter zunehmendem Druck, kundenseitige wie auch interne Transformationsprojekte bei vorgegebenen Budgets und engem Zeitrahmen zu liefern.

Im Mai 2009 forderte unser CEO Rakesh Bhasin unseren CIO Mark Leonard auf: „Zeig mir, was hervorragend ist.“ Dabei sollte er die Vorzüge eines Unified Communications & Collaboration-Ansatzes aufzeigen und wie dieser sich für Colt als bahnbrechender und zukunftsweisender Weg erweisen könnte.

Im Zentrum dieser Herausforderung stand der Wunsch, unseren Mitarbeitern die neuesten geschäftlichen Arbeitsmittel an die Hand zu geben, damit sie ihre Aufgaben erfüllen, die Flexibilität steigern und letztlich das Angebot erweitern können. All diese Faktoren sind sehr stark auf die neue Strategie und Marke von Colt ausgerichtet, deren offizieller Einführung im selben Monat stattfand. In vielerlei Hinsicht sind die Vorteile des Unified Communications & Collaboration-Ansatzes ein wichtiger Stützpfiler unserer neuen Marke und Kultur.

Geschäftliche Herausforderungen

Wir bei Colt standen vor einer Reihe wirtschaftlicher Herausforderungen, vor denen zahlreiche Unternehmen stehen:

- die notwendige Erneuerung von Hardware und Netzwerken
- die mangelnde Auslastung von Büroräumen
- das Problem der Zusammenarbeit in vielen verschiedenen Ländern und
- steigende Betriebskosten

Über diese „normalen“ Herausforderungen hinaus hatten wir außerdem:

- eine dezentralisierte Telefonie-Infrastruktur mit 10 PBXs im gesamten Unternehmen und
- eine seit längerem überfällige Erneuerung der Desktop-IT-Einrichtungen

Die wirtschaftliche Argumentation aufbauen

Wenn von Unified Communications & Collaboration (UC&C) die Rede ist, gibt es verschiedene Definitionen. Jeder hat unterschiedliche Vorstellungen von UC&C und ein anderes Verständnis davon, was eine solche Lösung umfassen sollte. Daher stellt es eine unglaubliche Herausforderung dar, sich gemeinsam auf eine Definition festzulegen, darauf eine wirtschaftliche Argumentation aufzubauen und nachzuweisen, dass hiermit greifbare Vorteile verknüpft sind.

Nach Auffassung von Chris Hewertson, Director of IT Transformation, muss die Lösung breiter angelegt werden und mehr umfassen als Voice in Kombination mit Instant Messaging und Microsoft Outlook. Der Business Case muss mehr als die Technologie allein umfassen, wenn die Zahlen stimmen sollen.

Vor diesem Hintergrund haben wir bei dem Projekt gleich von Anfang an einen ganzheitlichen Ansatz verfolgt. Es ging nicht nur um die Technologie und die Vorzüge, die sie mit sich bringen kann – auch die Vorzüge für Kunden, Arbeitsplatz und Mitarbeiter wurden berücksichtigt und in das wirtschaftliche Konzept mit eingebaut. Wichtige Komponenten waren außerdem Arbeitsstil und Unterstützung der wirtschaftlichen Agenda des Unternehmens.

Das Projekt

Der Projektansatz gründete auf einem Pilotprojekt mit 200 Anwendern an drei Standorten. Vorgaben, Vorzüge und Erfolgskriterien waren klar definiert. Der Erfolg wurde mittels einer Kombination aus personenbezogenen (Anwender) und programmbezogenen Erfolgsfaktoren gemessen.

Zum Pilotprojekt, das durch eine ganztägige Schulung für alle Anwender und zahlreiche Feedbackmöglichkeiten begleitet wurde, gehörte Folgendes:

Hardware

- Neue Notebooks und Netbooks – Windows 2007
- Desktop Video Conferencing
- Microsoft Round Table (Konferenzkameras)

Messaging

- Microsoft OCS (voice, video, messaging)
- Microsoft Exchange und Microsoft Outlook 2007 (E-Mail)
- Microsoft Live Meeting (Konferenzlösung)

Netzwerke

- Aktualisierung oder Einführung von Wi-Fi an drei Pilotstandorten
- Aktiviertes Gast-Wi-Fi
- iPass (öffentlicher Wi-Fi-Hotspot und 3G-Mobilzugang)

Kommunikationen

- Avaya IP Telefonie-Backbone
- Avaya OneX Soft- und Hard-Phones
- Bluetooth und Standard-USB-Headsets

Produktivitätstools

- Microsoft Office 2010
- Microsoft Sharepoint

Alle Kommunikationstools waren vereinheitlicht und ineinander integriert. Sprachnachrichten werden als E-Mails gesendet und die Nutzer können einen Anruf von ihrem Telefon aus einleiten, indem sie auf Outlook-Kontakte klicken.

Im Januar 2010 wurde das Abschneiden der Anwender des Pilotprojekts im Vergleich zu den eingangs festgelegten persönlichen und programmbezogenen Erfolgsfaktoren ausgewertet. Dabei kam es zu den folgenden Ergebnissen:

Personenbezogene Erfolgsfaktoren:

- „Es funktioniert für mich und für meine Kunden“ 91% Zustimmung
- „Es gibt mir die Freiheit, flexibel zu arbeiten“ 95% Zustimmung
- „Ich kann Hervorragendes leisten und effizient arbeiten“ 85% Zustimmung
- „Die Hindernisse wurden dadurch überwunden“ 73% Zustimmung
- „Es gibt mir das an die Hand, was ich zum Erfolg benötige“ 82% Zustimmung

Programmbezogene Erfolgsfaktoren:

- 95% der Befragten gaben an, dass sie jetzt entweder über die Hilfsmittel verfügen, mit denen sie effizient arbeiten können, oder dass sich die Situation gebessert hat.
- 86% bewerteten das Projekt im Vergleich zu vorherigen IT-Projekten besser oder erheblich besser.
- 75% bewerteten die Umsetzung im Vergleich zur vereinbarten „Wunschliste“ besser oder signifikant besser.

Mit Blick auf den zeitlichen Rahmen wurde die Aufforderung unseres CEO im Mai 2009 herausgegeben, mit der technischen Umsetzung wurde im Juli 2009 begonnen, und bis Oktober 2009 war die vollständige Lösung im Bereich Unified Communications & Collaboration (wie oben dargelegt) bei 200 Anwendern eingeführt.

Wirtschaftliche Vorteile

Das Pilotprojekt brachte nicht nur Vorteile für die Anwender, sondern auch signifikante wirtschaftliche Vorteile. In allererster Linie stellte es einen wesentlichen Beleg für den kulturellen Wandel bei Colt dar.

Zweitens machte es das Potenzial von UC&C sowie die Nachfrage danach durch die Unternehmen deutlich.

Vom IT-Standpunkt aus betrachtet ermöglichte uns das Projekt schließlich, uns mit der Technologie vertraut zu machen, und es bot uns die Möglichkeit, unterschiedliche Anbieter zu testen und deren Kapazitäten auszuwerten. Dank der Lehren, die wir aus dem Pilotprojekt für unsere künftige Strategie gezogen haben, konnten wir außerdem die Risiken für die weitere Einführung drastisch reduzieren.

Wichtige Herausforderungen und Lehren

Wenn man bei der Einführung einer neuen Technologie an vorderster Front steht, kostet das in der Regel einige Mühe, und das Pilotprojekt stellt da keine Ausnahme dar. Wir standen vor einer Reihe wichtiger Herausforderungen und konnten einige wesentliche Erfahrungen machen.

Es war ausgesprochen schwierig, Anbieter zu finden, die eine führende Unified Communications & Collaboration-End-to-End-Lösung vollständig verstanden. Bei der Realisierung dieser Lösung haben wir mit zahlreichen Anbietern zusammengearbeitet, was uns dabei half, den richtigen für die vollständige Umsetzung auszuwählen

Es gab eine Reihe von Schwierigkeiten bei der technischen Integration von Voice-Funktionen in Microsoft Exchange.

Im Pilotprojekt haben wir wichtige Erkenntnisse gewonnen, was die unterschiedliche Hard- und Software betrifft und welche Lösungen für unser Unternehmen am besten sind. In einem „sicheren“ Umfeld konnten wir verschiedene Optionen auswerten.

Die Bedeutung der Schulung hatten wir zwar erwartet, aber sie wurde uns mehr denn je bewusst. Nur dank umfassender Schulungen und der entsprechenden Begleitung konnten die Vorzüge auch umgesetzt werden. Aus Supportperspektive ist für eine umfassende UC&C-Lösung ein Paradigmenwechsel des technischen Supports erforderlich, so dass mehrfach qualifizierte Mitarbeiter die gesamte Bandbreite von UC-Dienstleistungen überwachen und korrigieren können.



Weitere Schritte und Vision

Der Erfolg dieser Kernpunkte unterstützt die geschäftliche Argumentation für die nächste Phase des Projekts, und das IT-Team hat mit der Planung der unternehmensweiten Lösung bereits begonnen. Hierbei wird das Pilotprojekt von ursprünglich 200 Anwender auf 5.000 Mitarbeiter in 15 Ländern ausgeweitet.

Die vollständige Einführung von Unified Communications & Collaboration erfolgt im Rahmen eines Cloud-basierten Modells. Mit Hilfe virtueller Desktop-Technologie und einfacher, aber sicherer Zugangsverfahren möchten wir letztlich unsere Vision umsetzen, „IT wirklich anwenderfreundlich“ zu machen, sodass die Mitarbeiter die Möglichkeit und die Flexibilität haben, von jedem Ort und jedem Gerät aus zu arbeiten. Es geht darum, das althergebrachte Konzept des „abhängigen“ Nutzers zugunsten eines Konzepts abzulegen, bei dem die Mitarbeiter als Anwender gesehen werden, ihre eigenen PCs nutzen können und eine einheitliche IT-Erfahrung machen, unabhängig davon, ob sie von zu Hause oder vom Büro aus arbeiten.

Zur Umsetzung dieses Konzepts denken wir über eine Reihe von Schritten nach und wir empfehlen jedem, der die Einführung einer UC&C-Lösung plant, Folgendes zu berücksichtigen:

- ein WAN-Upgrade – so wird sichergestellt, dass die korrekte Netzwerkinfrastruktur vorhanden ist
- die Konsolidierung von PBXs, um die Vorzüge von UC&C voll auszuschöpfen

- die Einführung von Microsoft Office 2010, Microsoft OCS 2007 und Microsoft Exchange 2010
- ein LAN-Upgrade und Wi-Fi in Voice-Qualität an größeren Standorten
- einen einheitlichen Mobilfunkvertrag für alle Standorte
- einen umfassenden Schulungsplan zur Unterstützung wachsender Nutzerzahlen – dies ist von entscheidender Bedeutung, da die Vorteile exponentiell im Verhältnis zu der Nutzeranzahl zunehmen

Falls Sie mehr über Colts Erfahrungen mit Unified Communications & Collaboration herausfinden möchten und wir Ihnen bei der Implementierung Ihrer eigenen Lösung helfen können, wenden Sie sich bitte an ucc@colt.net

