



Moderne Arbeitsweisen in nur sechs Monaten

6 Monate

für die Einrichtung eines digitalen Arbeitsplatzes mit Microsoft Teams und M365-Tools sowie Schulung von 300 Nutzern

10–15%

Verringerung des internen E-Mail-Verkehrs durch die effektivere Zusammenarbeit mit Microsoft Teams

Verbesserte Kommunikation

für Remote-/Hybridarbeit und für die schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Kunde

Centris AG

Branche

IT-Dienstleistungen

Services

Digital Workplace Services: Microsoft Teams Migration von Skype for Business on-premises, Implementierung von M365 Collaboration Tools; Adoption & Change Management Services, Schulungen für Mitarbeitende

Land

Schweiz

Die in Solothurn ansässige Centris AG unterstützt Schweizer Kranken- und Unfallversicherer bei der Digitalisierung ihres Geschäfts. Mit zunehmend dezentralisierten Arbeitsplätzen und immer mehr virtuellen Meetings sah die IT-Dienstleisterin die Notwendigkeit, ihre interne und externe Kommunikation sowie Zusammenarbeit zu modernisieren und zu optimieren. Für die Umsetzung fand das Schweizer IT-Unternehmen Unterstützung bei SoftwareOne. In nur kurzer Zeit erfolgte die Umstellung auf Microsoft Teams und Microsoft 365 (M365). Mit passenden Trainings wurden die rund 300 Mitarbeitenden erfolgreich auf neue Arbeitsweisen und Tools vorbereitet.

Herausforderung

Wechsel von lokaler Skype for Business Lösung in die Cloud

Indem die Centris AG die Schweizer Kranken- und Unfallversicherer mit effizienten und sicheren IT-Lösungen unterstützt, sorgt sie beispielsweise für reibungslose Abläufe bei der Prüfung von Rechnungen oder für den sicheren Umgang mit Versichertendaten. Zu ihren Kunden zählen 26 Versicherer, darunter SWICA, ÖKK, AXA und Helsana, die zusammen über 4 Millionen Versicherte – also etwa die Hälfte der Schweizer Bevölkerung – betreuen.

Das Health-Insurance-Ökosystem der Centris wird täglich von etwa 8.000 Mitarbeitenden der Versicherer genutzt, um Dienstleistungen für ihre Kunden zu erbringen. Dabei steht die Centris auch in engem Austausch mit den Kranken- und Unfallversicherungen für Beratung, Support und die gemeinsame Entwicklung neuer IT-Lösungen. Für die interne und externe Kommunikation setzte Centris u.a. die eigens gehostete Skype for Business-Lösung ein.

Bedingt durch die Corona-Pandemie war die dezentrale Zusammenarbeit in den Vordergrund gerückt und Centris entschied die ohnehin geplante kommunikationstechnologische Umstellung auf Microsoft Teams und weitere M365 Kollaborations-Tools vorzuziehen. Das Unternehmen setzte sich das ehrgeizige Ziel, die Kommunikationsmittel innerhalb von nur sechs Monaten auf die in der Cloud gehostete Microsoft 365 Plattform zu migrieren. Dabei sollte sie ein Partner unterstützen, der nachweislich in der Lage war, die Realisierung eines Projektes dieser Größe zu stemmen.



Lösung

SoftwareOne wickelt mehrere Projekte parallel ab

Da Centris und SoftwareOne bereits eine langjährige Partnerschaft verbindet, war bekannt, dass SoftwareOne ein umfangreiches Fachwissen und große Projekterfahrung in den Bereichen Digital Workplace, Unified Communications sowie Adoption & Change Management (ACM) besitzt und Centris entschied sich für eine erneute Zusammenarbeit.



Die Experten von SoftwareOne verfügen über einen umfassenden Erfahrungsschatz aus anderen Projekten, weil sie mit vielen Unternehmen arbeiten, die größer sind als wir. Das hat uns sehr geholfen.



Ari Zaugg,
IT and Collaboration
Services Team Director,
Centris AG

Aufgrund des engen Zeitrahmens stellten SoftwareOne und Centris einen Projektplan auf, der es verschiedenen Teams ermöglichte, gleichzeitig an mehreren Teilprojekten zu arbeiten. Dazu gehörten der Aufbau der Centris-eigenen IT-Infrastruktur für die schrittweise Teams- und M365-Implementierung, die Ausarbeitung der passenden Unterstützung und entsprechenden Trainings für verschiedene Nutzergruppen der insgesamt 300 Mitarbeitenden sowie die Organisation von Workshops zur Klärung von Sicherheitsanforderungen des Unternehmens. Die Datensicherheit war ein zentrales Anliegen, da Centris im Auftrag ihrer Kranken- und Unfallversicherungen besonders schützenswerte Daten verwaltet.

Während der gesamten Projektlaufzeit holte SoftwareOne regelmäßig Feedback von den Mitarbeitenden ein. Dies trug dazu bei, die Entwicklung von Benutzerrichtlinien und Schulungsmaterialien so zu gestalten, dass sie die Bedürfnisse und Bedenken aller Nutzer umfassend berücksichtigten.

Regelmäßige Abstimmungen mit den Stakeholdern der Centris schufen die notwendige Transparenz über Projektstände und ermöglichten es, Probleme und Bedenken schnell anzusprechen und zu lösen. Als die Frist für die Migration näher rückte, wurden die wöchentlichen Treffen öfter abgehalten, zum Teil sogar täglich.

„Es stellte sich nie die Frage nach den vorhandenen Kapazitäten oder zeitlichen Verfügbarkeiten“, sagt Zaugg. „SoftwareOne passte sich während des gesamten Projektes sehr schnell an die Bedürfnisse von Centris an. Das war ein entscheidender Faktor für die Einhaltung unseres straffen Projektplans.“

Kurz nachdem die Implementierung von Microsoft Teams in einem kleinen Pilotprogramm getestet worden war, schloss Centris die vollständige Migration von Skype for Business an nur einem Wochenende ab. Vom ersten Tag an unterstützte SoftwareOne bei Fragen und Supportbedarf remote via Teams. Nach nur drei Tagen übernahm schließlich das IT-Team von Centris diese Aufgabe.

Resultat



Die Teams-App hilft mir schnell mit Kollegen in Kontakt zu treten und unterstützt die tägliche Kommunikation in unserem Team. So ist es nicht mehr notwendig jeden Tag im Büro oder vor Ort zu sein.



Anonymes Mitarbeiter-Feedback, Centris AG

Neue Tools für effektive Zusammenarbeit

Mit neuen Funktionen für die gemeinsame Nutzung von Dateien, die Kommunikation via Teams und die Bearbeitung von Aufgaben in Echtzeit, können die Mitarbeiter von Centris in der hybriden Arbeitsumgebung des Unternehmens einfacher und schneller kommunizieren.

Verbesserte Qualität von Videokonferenzen

Die Umstellung auf Teams konnte Probleme, wie Verbindungsabbrüche und schlechte Audio- und Videoqualität, bei Videokonferenzen beseitigen – 82 % der Mitarbeitenden gaben in einer internen Umfrage an, dass sich die Qualität der Gespräche und Videoanrufe mit Teams verbessert hat.

Weniger interne Emails

Mit der Inbetriebnahme von Teams sank der Versand interner E-Mails um 10–15 %, da stattdessen Teams Rooms und die Chatfunktion genutzt werden.

Arbeiten an jedem Ort

Die neu gewonnenen Funktionen von Teams und OneDrive ermöglichen die gemeinsame Nutzung und Bearbeitung von Dateien zu jeder Zeit und an jedem Ort. Fortan kann bei der Centris problemlos hybrid gearbeitet werden: Homeoffice an drei Tagen pro Woche steht nun jedem Mitarbeitenden zu. Diese neue Flexibilität trägt nicht nur zur Steigerung der Produktivität bei, sondern verbessert auch die Mitarbeiterzufriedenheit.



Nahtloser Übergang zu neuen Arbeitsweisen

Der bereitgestellte Support-Service nach der Umstellung auf Teams bot effiziente Hilfestellungen bei der Lösung von Mitarbeiterproblemen an – 98 % der befragten Centris-Mitarbeitenden hatten das in der internen Umfrage bestätigt. Und die Anzahl der Support-Tickets – waren es zuvor zwei bis vier Tickets pro Woche – konnte auf fast null gesenkt werden.

Schnelleres Recruitment und Onboarding von Mitarbeitenden

Dank der neu erworbenen Kompetenzen im Adoption & Change Management-Bereich vereinfacht sich auch der Rekrutierungsprozess, indem neue Talente virtuell interviewt und eingearbeitet werden können. Das spart Zeit und auch Geld.

Kosteneinsparungen

Weitere Kosten kann Centris auch im Rahmen ihrer jährlich stattfindenden vier großen Mitarbeiterversammlungen einsparen. Zwei der Events finden nun virtuell statt und es entfallen Kosten für die Logistik.



Normalerweise dauert ein solches Projekt mindestens ein Jahr. Die Schulung der Mitarbeitenden, die Einführung aller neuen Funktionen und die gesamte technische Umsetzung von Teams und M365 – wir haben all' das in nur sechs Monaten geschafft. Das ist eine große Leistung, die uns hilft, unsere Zusammenarbeit – ob mit unseren Mitarbeitenden, Kunden oder Partnern – so effektiv und einfach wie nur möglich zu gestalten.

Ari Zaugg,
IT and Collaboration
Services Team Director,
Centris AG



KONTAKTIEREN SIE UNS

Besuchen Sie uns auf
www.softwareone.com



DE phone: +49 341 2568 2368
email: info.de@softwareone.com

AT phone: +43 1878 10 0
email: info.at@softwareone.com

CH phone: +41 844 44 55 44
email: info.ch@softwareone.com

Copyright © 2023 by SoftwareOne AG, Riedenmatt 4, CH-6370 Stans. Alle Rechte vorbehalten.
SoftwareOne ist eine eingetragene Marke der SoftwareOne AG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. SoftwareOne übernimmt für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit keine Gewähr. © Bildmaterial von: Centris AG (3,5), Adobe Stock (1,2,4), Getty Images (5).

