

„Fujitsu als Innovationspartner hat unser Unternehmen und unsere Mitarbeiter bei der Transformation zum Digital Workplace mit umfangreichem technischem Know-how und Projektmanagement optimal begleitet.“

Tobias Jakob
Leiter Infrastruktur
Home Shopping Europe GmbH



Zusammen mit Fujitsu hat HSE24 die technischen, infrastrukturellen und organisatorischen Grundlagen für einen modernen Digital Workplace geschaffen.

Der Kunde

Land: Deutschland
Branche: Handel
Gründungsjahr: 1995
Website: www.hse24.de

Die Herausforderung

Um für rund 900 Mitarbeiter einen modernen Arbeitsplatz zu etablieren, musste HSE24 die infrastrukturellen Voraussetzungen schaffen und die Mitarbeiter bestmöglich auf die Transition vorbereiten und sie dabei begleiten.

Die Lösung

Als Generalunternehmer entwickelte Fujitsu zunächst ein technisches Konzept für die Modernisierung der Infrastruktur und Verbesserung der End User Experience und setzte dieses um. Es folgte ein Rollout-Konzept für die Einführung von Office 365.

Kundenvorteile

- Technische Planung und Umsetzung, umfangreiches Projektmanagement sowie Help Desk aus einer Hand
- Fujitsu als Generalunternehmer übernimmt Steuerung der Partner
- Detaillierte Kundenkenntnis dank langjähriger Geschäftsbeziehung seit 1996
- Schrittweise Innovation individuell angepasst an den digitalen Reifegrad des Kunden

Der Kunde

HSE24 ist Innovationstreiber für modernes Homeshopping. 1995 zunächst über TV gestartet, hat sich das Unternehmen zu einem internationalen Omnichannel-Retailer entwickelt, der heute auf allen relevanten Kanälen präsent ist – im TV, online, mobil und auf Social Media. Dabei ist die crossmediale Inszenierung von Themen- und Markenwelten mit Lifestyle-Charakter das Alleinstellungsmerkmal. Die Unternehmensgruppe beschäftigt rund 1.300 Mitarbeiter. Zuzüglich der Beschäftigten bei Call Center- und Logistik-Partnern schafft sie insgesamt knapp 3.000 Arbeitsplätze.

Produkte und Services

- Entwicklung und Durchführung eines individuellen Rollout-Konzepts für die Einführung von Office 365
- Begleitung der Transition durch Training und Vor-Ort-Support
- Einführung eines Gast-WLAN, neuer Remote-Zugänge sowie neuer Notebooks
- Help Desk mit einheitlichem Ticket-System
- Modernisierung der Infrastruktur im Backend inklusive Backup & Storage, Security, Virtualisierung, Netzwerk und Ablage



Auf dem Weg zum Digital Workplace

Die Home Shopping Europe GmbH – kurz HSE24 – wollte im Rahmen ihrer Digitalstrategie das Unternehmen zu einem innovativen Arbeitgeber ausbauen. Konkret bedeutete dies, für rund 900 Mitarbeiter einen modernen Digital Workplace zu etablieren. Dieser sollte sowohl die Produktivität und Effizienz der Zusammenarbeit der Mitarbeiter und Teams untereinander steigern als auch Arbeitsplätze flexibler machen. Ein wesentlicher Bestandteil des Konzepts war die Einführung von Microsoft Windows 10 und Office 365 sowie Skype for Business als Collaboration-Tool.

Dies jedoch erforderte umfangreiche Maßnahmen, für die HSE24 einen kompetenten Partner suchte. „Uns war wichtig, einen Partner mit hoher Innovationskraft zu gewinnen, der genau versteht, was wir mit dem Digital Workplace-Konzept erreichen wollen“, erinnert sich Tobias Jakob, Leiter Infrastructure bei HSE24. „Und der in der Lage ist, unsere Infrastruktur entsprechend vorzubereiten und unsere Mitarbeiter optimal bei der Transition zu begleiten.“

Mit Fujitsu unterhält HSE24 bereits seit 1996 eine Geschäftsbeziehung – die mit dem Hosting von SAP-Systemen begann. „Wir haben seit vielen Jahren dieselben Ansprechpartner bei Fujitsu, die unser Unternehmen und unsere individuellen Anforderungen verstehen“, lobt Jakob die Vorteile der langjährigen Geschäftsbeziehung. „Das zeigten auch die Ideen und Vorschläge, die genau zu unseren Anforderungen passten.“ Also entschied sich HSE24, mit Fujitsu als Generalunternehmer in die digitale Transformation zu starten.

„Think big, start small“

Diese erfolgte in mehreren Stufen: Zunächst erstellte Fujitsu ein Konzept für die Infrastruktur im Backend und modernisierte Server, Backup, Storage sowie IT-Security. Im zweiten Schritt erfolgten Maßnahmen für eine verbesserte User Experience: Fujitsu implementierte ein campusweites Gast-WLAN und neue Remote-Zugänge über VPN. Neue Notebooks wurden angeschafft. Der Help Desk wurde vereinheitlicht und direkt an den Service von Fujitsu angegliedert. Im dritten Schritt designte Fujitsu die Netzwerk- und Virtualisierungsstruktur neu und bereinigte die Ablagesysteme so, dass sie für künftige Anforderungen neu strukturiert sind. Damit waren alle technischen Voraussetzungen für das eigentliche Projekt geschaffen.

Testphase

„Ein neues Arbeitsplatzkonzept bedeutet immer auch eine große Umstellung für die Mitarbeiter. Hier wollten wir kein Risiko eingehen“, erklärt Jakob. „Aus diesem Grund haben wir den Fokus auf eine optimale Vorbereitung gelegt.“ In einer Testphase implementierte Fujitsu Windows 10 für eine Gruppe von 50 ausgewählten und sehr heterogenen Nutzern. „In dieser Phase sammelten wir Erfahrungen, worauf wir beim eigentlichen Rollout besonders achten müssen, zum Beispiel bei welchen neuen Funktionalitäten von Office 365 besonderer Trainingsbedarf besteht.“

Hohe Akzeptanz bei den Anwendern dank perfekter Planung

Mit diesen Erfahrungen im Gepäck erstellte Fujitsu ein umfangreiches logistisches Rollout-Konzept: Dieses beinhaltete vielfältige Trainings und Schulungen im Vorfeld und berücksichtigte individuelle Anforderungen beim Rollout, etwa den optimalen Zeitpunkt. Ausgerollt wurde dann schrittweise in funktionalen Gruppen, meist abteilungsweise und in enger Absprache mit den Abteilungsleitern, und immer am Wochenende. Dadurch war die Business Continuity nicht gefährdet. An den Tagen nach der Umstellung standen zudem Schulungsmitarbeiter vor Ort zur Verfügung, die Fragen sofort beantworteten und bei den ersten Schritten im neuen System unterstützten.

„Fujitsu hat bei der Rollout-Planung und Durchführung einen guten Job gemacht“, lobt Tobias Jakob das gesamte Team. „Es gab keinerlei Probleme, stattdessen eine sehr hohe User-Akzeptanz.“ Und diese wiederum führt dazu, dass HSE24 die erwarteten Mehrwerte wie eine effizientere Zusammenarbeit auch sofort spürbar erzielen konnte.

Jakobs Gesamtfazit: „Mit Fujitsu haben wir einen Partner, der nicht nur technisch, sondern auch beim Projektmanagement punktet und der dabei immer das Gesamtziel vor Augen hatte – unser Unternehmen durch digitale Innovation attraktiver zu machen. Das ist gelungen.“

FUJITSU

Telefon: 00800 37210000*

*verfügbar und kostenfrei aus allen Netzen in D/A/CH