

Lodestone

Globales Beratungsunternehmen erhält Zugang zu effizienten Onlinekommunikationstools

Übersicht

Land oder Region: Schweiz
Branche: Professionelle services

Kundenprofil

Lodestone, ein Wirtschaftsberatungsunternehmen mit Hauptsitz in Zürich, Schweiz, bietet Lösungen, die das Unternehmenswachstum in der heutigen Geschäftsumgebung fördern. Es beschäftigt über 600 Berater in 13 Ländern.

Situation im Unternehmen

Die Infrastruktur bei Lodestone war zu arbeitsaufwändig und ließ sich nicht entsprechend den Anforderungen skalieren oder einsetzen. Lodestone war mit dem Dienst seines E-Mail-Anbieters unzufrieden, der sich nicht mehr mit dem Geschäftsmodell des Unternehmens vereinbaren ließ.

Lösung

Lodestone hat die Microsoft Business Productivity Online Standard Suite für integrierte Kommunikations- und Zusammenarbeitsdienste gewählt, die den virtuellen Arbeitsstil von Beratern im weltweiten Einsatz unterstützen.

Vorteile

- Gesteigerte Beraterproduktivität
- Verbesserter Informationsaustausch
- Höhere Geschäftsflexibilität
- Unterstützung zukünftiger Unternehmensziele

„Unsere Berater sind die Antriebskraft für unser Wachstum, und nicht die Infrastruktur. Dank Microsoft Online Services können wir in unsere Mitarbeiter investieren und Microsoft die Sorge um unsere Server überlassen – für Lodestone eine optimale Lösung.“

Reto Alberini, Head of Information Technology, Lodestone Management Consultants

Lodestone ist ein Wirtschaftsberatungsunternehmen, das durch selektives Outsourcing seiner IT-Funktionen eine schlanke Ablauforganisation gewährleistet. Allerdings war Lodestone mit den Diensten des zur Bereitstellung von Microsoft Exchange Server 2003 beauftragten Unternehmens unzufrieden. Derselbe Hostler unterhielt einen Dateiserver, auf dem sich geschäftliche Dokumente befanden, doch gestaltete sich der Zugriff von Beratern auf diese Daten aufgrund eines langsamen virtuellen privaten Netzwerks schwierig. Lodestone wollte seinen Beratern ohne hohen Investitionsaufwand für die eigene Infrastruktur bessere Tools für die Kommunikation und Zusammenarbeit zur Verfügung stellen, um den Informationszugriff und die gegenseitige Kontaktaufnahme zu verbessern. Das Unternehmen abonnierte Microsoft Online Services, um Zugriff auf eine Suite von integrierter, gehosteter Software für die Kommunikation und Zusammenarbeit zu erhalten. Die Berater von Lodestone können nunmehr Unternehmensdaten nutzen und die Projektzusammenarbeit effizienter gestalten.

„Anfangs vermieden wir Hardwareinvestitionen zur Risikominderung, doch mit zunehmendem Wachstum wurde klar, dass durch das Outsourcing von IT-Diensten unsere Betriebskosten in Schach gehalten und die Flexibilität unseres Unternehmens gewährleistet werden konnte.“

Reto Alberini, Head of Information Technology, Lodestone Management Consultants

Situation

Lodestone ist ein globales Wirtschaftsberatungsunternehmen, das sich der Entwicklung und Bereitstellung von Lösungen widmet, mit denen internationale Unternehmen in der heutigen Geschäftsumgebung gedeihen können. Lodestone verhilft seinen Kunden in Zusammenarbeit mit Teams aus kundenorientierten Beratern, die eine Leidenschaft für Qualität, ausgeprägte Prozess- und SAP-Fertigkeiten sowie tief greifendes Know-how hinsichtlich Transformationsprozessen in ihrer Branche in sich vereinen, zu messbaren wirtschaftlichen Vorteilen.

Seit seiner Gründung nutzt Lodestone das Technologiebeschaffungsmodell „Software plus Service“. Für ein kleines Jungunternehmen mit globaler Sicht machte es Sinn, in die Bereitstellung von Diensten für seine mobilen Berater zu investieren, statt eine interne IT-Infrastruktur am Hauptsitz aufzubauen, in dem lediglich 30 Mitarbeiter permanent beschäftigt sind.

„Lodestone operiert wie ein globales Unternehmen mit lokalen Beratern in den Hauptmärkten unserer Kunden“, erklärt Reto Alberini, Head of Information Technology bei Lodestone. „Anfangs vermieden wir Hardwareinvestitionen zur Risikominderung, doch mit zunehmendem Wachstum wurde klar, dass durch das Outsourcing von IT-Diensten unsere Betriebskosten in Schach gehalten und die Flexibilität unseres Unternehmens gewährleistet werden konnte.“

Schwieriger Zugriff auf Unternehmensdaten

Zur Bereitstellung eines E-Mail-Diensts für die Mitarbeiter hatte Lodestone einen lokalen Hostinganbieter für Microsoft Exchange Server 2003 unter Vertrag

genommen. Dasselbe Unternehmen unterhielt auch einen Dateiserver für Lodestone, der als zentrales Repository für projektbezogene Daten im Unternehmen dienen sollte. In der Praxis blieb ein Großteil der Kundenbeziehungs- und Projektdaten sowie Daten zu bewährten Methoden im Unternehmen auf den PCs einzelner Berater verborgen. Dies bedeutete, dass erhebliches Beraterwissen anderen Mitarbeitern nicht ohne Weiteres zur Verfügung stand.

Darüber hinaus bot der Dateiserver als einfaches Speicherrepository Beratern keine Funktionen zur Informationsverwaltung. Mitglieder virtueller Teams, die zusammen an der Dokumenterstellung arbeiten wollten, mussten ihre Versionen als E-Mail-Anhänge an ihre Kollegen schicken, was den Überblick über Bearbeitungen und die Identifizierung des jeweils aktuellen Entwurfs erschwerte.

Berater konnten außerdem nicht problemlos miteinander in Kontakt bleiben. Jemanden über lange Entfernungen und verschiedene Zeitzonen hinweg am Telefon zu erwischen war mühsam, sodass viele Berater auf Skype für Instant Messaging und einfache Anwesenheitsfunktionen zurückgriffen. Lodestone verfügte zur Bereitstellung von Webkonferenzfunktionen über einige Lizenzen für Microsoft Office Live Meeting, doch waren diese höheren Managementpositionen vorbehalten.

Die Berater von Lodestone verbringen mitunter ganze Monate oder sogar Jahre vor Ort beim Kunden. Berater nutzen gelegentlich die PCs ihrer Kunden und sind in deren Infrastruktur eingebunden. Der Internetzugang war durch beim Kunden eingerichtete Firewalls erschwert. Daher konnten Berater mitunter erst im Hotel oder zuhause E-Mails vom Unternehmen

„Wir mussten über einfache, gehostete E-Mail- und Dateiserver hinausgehen. Wir wollten eine zuverlässige, gehostete E-Mail-Lösung mit vollem Funktionsumfang und zu einem erschwinglichen Preis.“

Reto Alberini, Head of Information Technology, Lodestone Management Consultants

abrufen und mit Kollegen an verschiedenen Orten auf der Welt kommunizieren. „Wir erhielten Beschwerden von unseren Mitarbeitern über den schwerfälligen Prozess für den Zugriff auf den Dateiserver“, erinnert sich Alberini. „Wir verwendeten Citrix für den Zugriff auf den Dateiserver über unser virtuelles privates Netzwerk, allerdings musste man sich mehrmals anmelden, und die Anzahl gleichzeitiger Verbindungen war begrenzt.“

Die Suche nach einem neuen Hostingpartner

Während das Unternehmenswachstum zunahm, nahm die Zufriedenheit von Lodestone über die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der von seinem Hostingpartner bereitgestellten Dienste ab. „Wir sind in Australien, Asien, den Vereinigten Staaten und in ganz Europa tätig, aber unser Anbieter hielt unseren E-Mail-Dienst nur während europäischer Geschäftszeiten proaktiv aufrecht“, erklärt Alberini.

Lodestone befand sich an einem Scheideweg. Das Unternehmen wollte den anhaltenden Wachstumskurs fortsetzen. Gleichzeitig war Lodestone fest entschlossen, seinen schlanken Ansatz hinsichtlich seiner IT-Infrastruktur und Organisation am Hauptsitz beizubehalten. „Reduzierte Kapazitäten für die Kommunikation, Zusammenarbeit und beim Zugriff auf Unternehmensdaten stellten eine Bedrohung für unseren engagierten und effizienten Dienst am Kunden dar, für den wir bekannt sind“, meint Alberini. „Wir mussten über einfache, gehostete E-Mail- und Dateiserver hinausgehen. Wir wollten eine zuverlässige, gehostete Lösung mit vollem Funktionsumfang und erschwinglichem Preis.“

Lösung

Mitte 2009 erfuhr Lodestone Management Consultants von der Microsoft Business Productivity Online Standard Suite und war sofort interessiert. Die Suite lässt sich als Teil der Microsoft Online Services am von Lodestone bevorzugten „Software plus Service“-Ansatz ausrichten und bietet gleichzeitig eine gehostete Option für unternehmenswichtige Anwendungen.

Die Business Productivity Online Standard Suite enthält Microsoft Exchange Online, SharePoint Online, Office Live Meeting sowie Office Communications Online. Die Suite stellt interoperable, nach Nutzung berechnete Dienste zur Verfügung, die E-Mail für Desktops und unterwegs, Kalender und Kontakte, Instant Messaging und Anwesenheitsfunktionen, gemeinsam genutzte Arbeitsbereiche sowie eine Webkonferenzanwendung umfassen.

Zu diesem Zeitpunkt war Microsoft Online Services gerade in der Schweiz veröffentlicht worden. Angesichts fehlender Referenzen folgte das Microsoft-Team einem schrittweisen Prozess mit der Bezeichnung „Customer Journey to Online Services“ (Stärkung des Kundenvertrauens in Online Services), der bei Lodestone als frühem Anwender für Vertrauen in die neuen gehosteten Dienste sorgte. Nach gemeinsamen und gründlichen Machbarkeits- und Schulungsworkshops bestand der nächste Schritt für Lodestone darin, einen qualifizierten Partner auszuwählen. Microsoft sprach Empfehlungen für mehrere schweizerische Partner zur Durchführung der E-Mail-Migration und der Einrichtung einer SharePoint Online-Umgebung aus. Lodestone entschied sich für Paninfo, einen Microsoft Gold Partner mit Sitz in Zürich.

„Letztendlich schloss Paninfo die Migration schneller als erwartet ab, nämlich in weniger als zwei Tagen. Die E-Mail-Koexistenz funktionierte so gut, dass überhaupt kein Datenverlust auftrat.“

Michael Amann, Technical Project Lead,
Lodestone Management Consultants

„Die Entscheidung fiel auf Paninfo aufgrund der Kompetenz, die das Unternehmen hinsichtlich SharePoint-Technologien zeigte“, sagt Alberini. „Wir gaben Paninfo eine ziemlich anspruchsvolle Aufgabe: die Migration von 550 E-Mail-Clients vom gehosteten Server mit Exchange Server 2003 auf Microsoft Exchange Online bei gewahrter E-Mail-Koexistenz und ohne jeglichen Datenverlust – und das an einem Wochenende. Danach baten wir Paninfo um Unterstützung bei der Entwicklung und Bereitstellung einer SharePoint Online-Umgebung, die als unser Intranet dienen sollte. Im Endeffekt hat das Unternehmen alles perfekt ausgeführt.“

Bevor Paninfo die E-Mail-Konten der Mitarbeiter auf Exchange Online migrieren konnte, mussten Active Directory-Domänendienste eingerichtet werden, die eine zentrale Verwaltung und Authentifizierung von Lodestone-Mitarbeitern und die einmalige Anmeldung für alle Dienste in der Suite bieten sollten. Paninfo verwendete das Microsoft Online Services-Verzeichnissynchronisierungstool zur Synchronisierung der Benutzer in Gruppen vom lokalen Active Directory-Dienst mit der Business Productivity Online Standard Suite-Umgebung. Der Domänencontrollerserver stellte den einzigen Kompromiss von Lodestone hinsichtlich interner Hardware dar.

Planung der Migration

Paninfo und Lodestone legten Beratern frühzeitig den Migrationsplan des Unternehmens mit einer strikten Auflage zur Reduzierung der Datenmenge in ihren E-Mail-Dateien weit vor dem geplanten Migrationsdatum vor. Dies war notwendig, damit das Unternehmen die Migration an nur einem Wochenende durchführen konnte. „Die Berater mussten die Gesamtdatenmenge von 600 GB auf 200 GB verringern“, erzählt Lars Zängerle,

Teamleader Solutions bei Paninfo. „Die nächste Herausforderung bestand im Übergang von einer Exchange Server 2003-Umgebung, die von einem Partner gehostet wurde, zu einer von Microsoft gehosteten Exchange Server 2007-Umgebung.“

Die Berater von Paninfo erreichten dies, indem sie ein Migrationstool von Microsoft namens „Transporter Suite“ auf fünf Laptops luden. Danach installierte das Projektteam die Computer in der lokalen Umgebung des Hostingunternehmens. Auf diese Weise konnten Paninfo und das Lodestone-Team die Migration als einfache Migration vom lokalen Exchange-Server zum gehosteten Exchange-Server durchführen. Die Migration verlief am Wochenende des 4. Dezember 2009 wie geplant.

„Letztendlich schloss Paninfo die Migration schneller als erwartet ab, nämlich in weniger als zwei Tagen“, berichtet Michael Amann, Technical Project Lead bei Lodestone Management Consultants. „Die E-Mail-Koexistenz funktionierte so gut, dass überhaupt kein Datenverlust auftrat.“

Entwurf eines Intranets

Währenddessen begann Lodestone zusammen mit Paninfo mit der Ausarbeitung eines Intranetkonzepts, das den Bedürfnissen der Mitarbeiter am Hauptsitz genau wie denen der mobilen Berater gerecht werden sollte. Die Teams entwickelten eine Navigationsstruktur für das Intranet und implementierten ein Erscheinungsbild, das der Selbstdarstellung von Lodestone entsprach.

„Wir nutzten diese Gelegenheit zur Ausarbeitung eines Informationsarchitekturentwurfs, der die drei Säulen unseres Unternehmens widerspiegelte: die Kunden, die Mitarbeiter, das

„Ein Live Meeting aus einer E-Mail-Sitzung heraus zu starten und zu erkennen, ob eine Person bei Anwesenheit auf einer SharePoint-Website für einen Chat per Instant Messaging zur Verfügung steht, ist anscheinend sehr beliebt geworden.“

Reto Alberini, Head of Information Technology, Lodestone Management Consultants

Unternehmen“, erläutert Alberini. „Als wir dann unsere Daten entsprechend diesen drei Kategorien vom Dateiserver nach SharePoint Online migrierten, fand die Dateistruktur Zuspruch bei unseren Mitarbeitern.“ Paninfo wies im Dezember 2009 das Personal von Lodestone am Hauptsitz in die Arbeit in der SharePoint Online-Umgebung ein.

Anfang 2010 richteten Lodestone und Paninfo ihre Aufmerksamkeit dann auf die Ausgestaltung der SharePoint Online-Umgebung für die Berater. Die Teams schafften eine intuitive Struktur zur Speicherung kunden- und projektspezifischer Informationen und implementierten Vorlagen für Team- und Projektsites. Die Berater wurden gebeten, Projekt- und Kundendokumentation von ihren Computern zur SharePoint Online-Umgebung zu migrieren. „Wir haben die Kundenordnerstruktur fertig gestellt und die Daten von ungefähr 500 Kunden und deren Projekten in die SharePoint Online-Umgebung eingegeben“, sagt Amann.

„Unsere Berater sind technisch versiert, und unsere ersten Erfahrungen zeigen, dass sie sich problemlos an das neue Paradigma anpassen. Wir planen einige Projekte, bei denen unsere Berater mit Kunden in unserer SharePoint Online-Umgebung zusammenarbeiten können.“

Zur Verbesserung des SharePoint Online-Intranets erstellte Paninfo ein Mitarbeitertelefonbuch mit einer Schnittstelle zu Office Communications Online. Das Team entwickelte eine SharePoint-Liste, in der benutzerdefinierte Suchfunktionen zum Aufruf von Namen, Fotos, Kontaktangaben und Anwesenheitsstatus einer Person verwendet werden. „Wir fangen mit der Verwendung der Office Communications Online-Funktionalität erst an. Das erste Feedback von unseren Beratern zur Möglichkeit, die

Konnektivität mit Kollegen auf der ganzen Welt zu verbessern, ist ziemlich positiv“, sagt Alberini.

Vorteile

Die Business Productivity Online Standard Suite bietet Lodestone Management Consultants eine äußerst flexible IT-Lösung, die den Anforderungen ihrer mobilen informationsabhängigen Mitarbeiter gerecht wird. Heute profitieren die Mitarbeiter von Lodestone von den produktivitätssteigernden Vorteilen einer Suite miteinander verbundener Technologien, die das auf Zusammenarbeit beruhende Wesen ihrer Tätigkeit als global eingesetzte und hoch qualifizierte virtuelle Teams unterstützt. Lodestone reicht dank der Business Productivity Online Standard Suite ein schlankes Supportmanagementteam ohne hohe Investitionen in Hardware- und Softwarelizenzen aus, und das Unternehmen kann dennoch die Dienste anbieten, die seine Berater benötigen.

„Unsere Berater sind die Antriebskraft für unser Wachstum, und nicht die Infrastruktur“, meint Alberini. „Dank Microsoft Online Services können wir in unsere Mitarbeiter investieren und Microsoft die Sorge um unsere Server überlassen – für Lodestone eine optimale Lösung.“

Gesteigerte Beraterproduktivität

Die Berater von Lodestone nutzen den Vorteil der integrierten Zusammenarbeitsfunktionen in Microsoft Online Services zur Stärkung der Verbindungen zu Kollegen. „Berater können mit einem E-Mail-Austausch beginnen und zu Instant Messaging übergehen, um danach an einer Webkonferenz teilzunehmen – all dies innerhalb derselben Lösung.“

„Berater haben uns erzählt, wie sehr ihnen die Interkonnektivität der Dienste gefällt“, sagt Alberini. „Ein Live Meeting aus einer E-Mail-Sitzung heraus zu starten und zu erkennen, ob eine Person bei Anwesenheit auf einer SharePoint-Website für einen Chat per Instant Messaging zur Verfügung steht, ist anscheinend sehr beliebt geworden. Mitarbeiter verbringen weniger Zeit mit der Suche nach anderen Mitarbeitern und mehr Zeit mit der Zusammenarbeit.“

Und statt dass nur eine Hand voll Führungskräfte Zugriff auf Office Live Meeting hat, steht dieses Tool jeder Person im Unternehmen zur Verfügung. „Die Bereitstellung dieser Dienste rund um die Uhr für alle Berater unabhängig vom Einsatzort ist ein wahrer Segen für die Produktivität“, fährt Alberini fort. „Der leichte Zugang zu Kommunikations- und Zusammenarbeitsstools ist für unsere Berater von wesentlicher Bedeutung und nunmehr eine Realität.“

Verbesserter Informationsaustausch unter Mitarbeitern

Bis vor kurzem befanden sich Unternehmensdaten auf einem einzigen Dateiserver, auf den die meisten Berater keinen Zugriff hatten. Ein Großteil der Kunden- und Projektdaten des Unternehmens blieb auf den PCs einzelner Berater verborgen. Mittlerweile kann Lodestone dank SharePoint Online diesen Informationsschatz problemlos im gesamten Unternehmen zur Verfügung stellen. Darüber hinaus bieten Websites zur Zusammenarbeit in SharePoint reichhaltige Funktionen zur Verwaltung von Dokumentversionen, sodass Berater mit höherer Effizienz Dokumente gemeinsam erstellen und Versionskontrollfehler vermeiden können.

„Für uns ist es wichtig, Informationen und Wissen gemeinsam zu nutzen, um die Kompetenz unserer Berater innerhalb des Unternehmens zu präsentieren“, sagt Alberini. „Beim Consulting stehen Personen im Mittelpunkt, und das fängt bei den eigenen Mitarbeitern an. Je mehr wir uns über die Erfahrung und das Wissen unserer Kollegen bewusst sind, umso bessere Teams können wir für unsere Kunden zusammenstellen.“

Erhöhte Geschäftsflexibilität bei niedrigen Kosten

Mit einer von Microsoft gehosteten Lösung entstehen Lodestone lediglich Unkosten für Dienste, die das Unternehmen tatsächlich in Anspruch nimmt. Die Bezahlung für gehostete Dienste pro Benutzer und Monat bedeutet, dass das Unternehmen Budgets für neue Projekte genauer planen kann und neu eingestellten Mitarbeitern im Handumdrehen die Dienste bereitstellen kann, die für eine produktive Arbeit benötigt werden.

„Bei uns findet keine Geldverschwendung für unzureichend genutzte IT-Lösungen statt, und Zeit für die Verwaltung langfristiger Verträge und die Abschreibung von Aktivposten über Jahre hinweg wird bei uns ebenso wenig vergeudet“, erklärt Alberini.

Unterstützung zukünftiger Unternehmensziele

Obwohl Lodestone erst mit der Verwendung von Microsoft Online Services beginnt, hat das Unternehmen bereits zukünftige Verbesserungen an der Suite im Blick. „Wir möchten eine Archivierungslösung in der Exchange Online-Umgebung erstellen“, erläutert Alberini. „Ich kann mir einige Produktverbesserungen vorstellen, die das Leben in einem IT-Unternehmen leichter machen würden. Ich sehe der nächsten

Weitere Informationen (möglicherweise in englischer Sprache)

Weitere Informationen zu Produkten und Services von Microsoft erhalten Sie beim Microsoft Sales Information Center unter (800) 426-9400 (nur USA). In Kanada wenden Sie sich an das Microsoft Canada Information Centre unter (877) 568-2495. Für Kunden mit Hörschäden in den USA und Kanada steht das Microsoft-Schreibtelefon (TTY/TDD) unter (800) 892-5234 bereit. Außerhalb der USA und Kanada wenden Sie sich bitte an Ihre Microsoft-Niederlassung vor Ort. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter:

www.microsoft.com

Weitere Informationen zu den Produkten und Dienstleistungen von Paninfo erhalten Sie telefonisch unter (41) (44) 805 14 14 oder im Internet unter:

www.paninfo.com

Weitere Informationen zu den Produkten und Diensten von Lodestone Management Consultants erhalten Sie telefonisch unter (41) (44) 434 11 00 oder auf folgender Website:

www.lodestonemc.com

Microsoft Business Productivity Online Standard Suite, deren Veröffentlichung für Mitte 2010 angekündigt ist, mit Erwartung entgegen.“

Microsoft Online Services

Microsoft Online Services sind unternehmenstaugliche Kommunikations- und Zusammenarbeitslösungen, die als von Microsoft gehosteter Abonnementdienst zur Verfügung stehen. Kunden erhalten mit diesem Angebot auf kostengünstige Weise Zugriff auf aktuelle Technologien und profitieren umgehend von optimierter Kommunikation, vereinfachter Verwaltung und für Unternehmen geeignete Zuverlässigkeit und Sicherheit. IT-Mitarbeiter können sich auf die Einhaltung strenger SLAs für Microsoft Online Services verlassen und tragen zur Reduzierung der routinemäßigen IT-Verwaltungslast bei, wodurch mehr Zeit für die Konzentration auf wichtige geschäftliche Initiativen zur Verfügung steht.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:
www.microsoft.com/online

Software und Services

- Microsoft Online Services
 - Microsoft Business Productivity Online Standard Suite
- Lösungen
 - Software-plus-Service

Partner

- Paninfo