

Globale Zusammenarbeit: ONETEAM wird Realität

Globale Zusammenarbeit: Wie dies für das eigene Unternehmen funktionieren kann, hatte CMI^T bereits im Zielbild-Workshop mit der AppSphere AG erarbeitet. Nun ging es an die Umsetzung des Projekts: ONETEAM sollte vom Plan zur Realität werden.



CML ist einer der führenden Leiterplatten Anbieter weltweit. Für unsere Kunden auf der ganzen Welt entwickeln wir stets das passende Sourcing-Konzept und schaffen so eine starke Partnerschaft. Unser Grundsatz „We care about reliable connections“ bedeutet ein Höchstmaß an Qualität, Zuverlässigkeit und Kompetenz über unser gesamtes Produkt- und Dienstleistungsportfolio. Von Design-optimierung über Musterfertigung bis hin zur Serienlieferung mit verschiedenen Logistikmodellen und unter voller Qualitätsverantwortung erfüllen wir stets die Anforderungen und Wünsche unserer Kunden auf höchstem Niveau. Über unser globales Netzwerk mit weltweit 16 Standorten und über 250 Mitarbeitern stehen wir unseren Kunden jederzeit mit lokalen Ansprechpartnern zur Verfügung.



Foto: Fabrik in JiangYou (CN), die im Projektverlauf in die Infrastruktur aufgenommen wurde

AUSGANGSSITUATION

Eine flexible, skalierbare und sichere Cloud-Umgebung, die Reduzierung von Komplexität und Redundanz, Nutzerfreundlichkeit: Der Zielbild-Workshop hatte klare Ergebnisse hinsichtlich der Anforderungen von CML* gebracht. Auch im Hinblick auf die Auswahl der Tools, Services sowie Produkte waren Entscheidungen getroffen worden.

HERAUSFORDERUNG

Sowohl AppSphere als auch das IT-Team von CMI^T sahen sich bei der Umsetzung einer besonderen Herausforderung gegenüber: Der Zielbild-Workshop hatte ergeben, dass die Umsetzung von ONETEAM iterativ nach Scrum-Prinzipien erfolgen sollte. Diese

Herangehensweise war für beide Parteien neu – und setzte Vertrauen voraus. „Die Umsetzung ist im Vergleich zu einem reinen Software-Entwicklungsprojekt um einige Stufen komplexer“, sagt Hauke Otten, General Manager, CMiT Support Ltd. „Die Zusammensetzung des Teams unterliegt einem gewissen Wechsel, da muss die Chemie stimmen.“ Zudem waren alle sieben Layer im ISO-/OSI-Schichtenmodell betroffen. Somit musste insbesondere auf Schnittstellen und Protokolle zur reibungslosen Verbindung dieser Schichten geachtet werden.

LÖSUNG - DIE VERTRAGLICHE SEITE

Ebenfalls neu war die Lösung der Vertragsgestaltung zwischen CMiT und AppSphere. So wurde der Aufwand gezielt auf ein Minimum reduziert und explizit auf Formulierungen mit negativer Konnotation verzichtet. Dennoch wurden klare Regeln der Zusammenarbeit festgelegt, um dem agilen Prinzip „Inspect and Adapt“ (dt.: prüfen und anpassen) gerecht zu werden. Auch genau definierte Kennzahlen zur Messung des Projektfortschritts stützten die Zusammenarbeit.

Darüber hinaus wurde in Kalkulation und Bezahlung ein neuer Weg gewählt: „Lower the day rate“ lautete das Motto. Dabei wurden gemeinsam geschätzte Aufwände zu einem festgelegten Zeitpunkt überprüft und bis dahin eventuell nicht erbrachte, aber kalkulierte Leistungen teilweise vergütet. Damit sollte ein Anreiz zum Wissensübertrag von AppSphere an die CMiT-Mitarbeiter geschaffen werden. Positive Nebeneffekte waren eine schnellere, günstigere und nachhaltigere Umsetzung für CMiT, während die Mitarbeiter der AppSphere AG früher für andere Projekte verfügbar waren.

LÖSUNG - DIE PROZESSORIENTIERTE SEITE

Scrum sieht vor, Projekte mit einem definierten Zeitraum und Budget zu planen. Im Anschluss werden Schritt für Schritt Details und Anpassungen näher definiert und durch das Team in die jeweiligen Sprints eingeplant. Das Projekt ONETEAM wurde auf zwei Jahre und mit dem initial geschätzten Aufwand gestartet. Bereits zu Beginn war jedoch eine Abweichung zu Scrum feststellbar: Ein Infrastruktur-Projekt beinhaltet Arbeiten, die für die Benutzer zunächst nicht sichtbar sind. So konnte für sie erst nach mehreren Sprints ein spürbarer Mehrwert generiert

KEY FACTS

- › Enorme Administrationsreduzierung durch Nutzung von Microsoft Teams als flexiblen Self-Service
- › Knapp 80% Aufwandsreduzierung für die IT durch Integration von Microsoft Intune
- › Zentrales, vereinfachtes Monitoring der IT-Infrastruktur mit PTRG Network Monitor der Paessler AG

werden. Dem wurde durch eine aktive Kommunikationsstrategie begegnet, die die Anwender schon vorab über Inhalt und Fortschritt von ONETEAM informierte.

Zudem wurde eine „Definition of Done“ (DoD) festgelegt, die für bestimmte Aufgaben im Backlog zwingend zu erfüllen ist. Dadurch wurde sichergestellt, dass keine wichtigen To-Dos vergessen wurden - zum Beispiel die Dokumentation, die Aufnahme in den Service-Katalog oder die formale Übergabe an den Service-Verantwortlichen. An dieser Stelle baute sich eine ganze Reihe zu erledigender Arbeiten auf. Daher wurde im Team beschlossen, einen ganzen Sprint fast ausschließlich dem Abbau dieser Bugwelle zu widmen und nur ein Minimum neuer Aufgaben einzusteuern. Dieses Vorgehen erwies sich als sehr wertvoll, erlaubte es dem Team doch, nochmals seine Selbsteinschätzung zu justieren.

Als weiteres, sehr wertvolles Element stellte sich die Retrospektive am Ende eines jeden Sprints heraus. Diese dient dazu, das Gegenüber besser kennenzulernen, die Zusammenarbeit im Team zu reflektieren und weiteres Vertrauen aufzubauen. Gerade bei interkulturellen Projekten wie bei ONETEAM führt dies zu einer deutlich verbesserten Zusammenarbeit der Kollegen – und in der Folge dazu, dass erledigte Aufgaben als weniger gut oder sehr gut eingestuft und fortgeführt oder angepasst werden können.

LÖSUNG - DIE TECHNOLOGISCHE SEITE

Für die optimierte Zusammenarbeit der international verteilten CML-Teams waren auch technologische Anpassungen erforderlich. So wurde eine breite Auswahl neuer Dienste aufgebaut, be-

stehende aber auch konsolidiert und aktualisiert.

In der bislang heterogenen IT-Landschaft waren zahlreiche Dienste mit dem gleichem Einsatzzweck genutzt worden, jedoch kommunizierten diese nicht miteinander. Ein einheitlicher Überblick und die gewünschte Kollaboration waren folglich nicht gegeben, zudem war der Aufwand für das IT-Team enorm hoch. Dies sollte sich nun ändern, indem möglichst viele Dienste aus dem Microsoft- und Office 365-Umfeld genutzt wurden:

- **MICROSOFT TEAMS** Teams ist heute Dreh- und Angelpunkt der gesamten Kollaboration zwischen den Mitarbeitern sowie mit externen Partnern. Das Tool ersetzt diverse andere Chat- und Kommunikationsanwendungen ebenso wie die Telefonanlage. Denn auch Anrufe, Anrufgruppen, Weiterleitungen etc. werden vollständig per Teams abgewickelt. Durch die Bereitstellung als flexiblen Self-Service für jeden Kollegen, entfällt zudem die Administration durch das CMI-Team.
- **MICROSOFT INTUNE** Wo die Installation und Konfiguration von Laptops, die Software-Verteilung sowie die Endgeräte-Verwaltung bislang auf den Schultern des IT-Teams lasteten, greifen heute die Automatisierung und Zero-Touch-Integration von Microsoft Intune. Inbegriffen sind darin auch die Installation des Betriebssystems, eventuelle BIOS-Updates und die Aktualisierung von Treibern. Aufgrund der Definition von

Richtlinien und Rollen bleiben Unternehmensanwendungen sowie -daten sicher.

- **PTRG NETWORK MONITOR** Um dem IT-Team das Monitoring der IT-Infrastruktur zu erleichtern, wurde außerdem PRTG Network Monitor der Paessler AG eingeführt. Alle relevanten Systeme, wie die Server-Systeme in Microsoft Azure sowie Komponenten wie Router, Switches oder Firewalls werden heute – unabhängig von ihrem Standort – zentralisiert über eine Konsole überwacht.

ERGEBNIS

Bereits weit vor dem geplanten Projektabschluss Ende 2019 ließen sich erhebliche Verbesserungen für das CMI-Team sowie die international verteilten Kollegen feststellen.

So führte die Integration von Microsoft Intune für das IT-Team im Bereich der Installation und Konfiguration der Mitarbeiter-Laptops bereits zu einer Aufwandsreduzierung von knapp 80 Prozent. Die Endanwender wiederum gaben schon direkt nach Einführung der ersten neuen Funktionen und Dienste positive Rückmeldung: Die Kollaboration wird nun als deutlich verbessert wahrgenommen. Bei einer internen, regelmäßig durchgeführten Zufriedenheitsumfrage bestätigte sich dies nochmals. Dabei wurden IT-Services, die in den Vorjahren stets auf den letzten Plätzen rangierten, auf Platz 3 von insgesamt 27 abgefragten Kategorien gewählt.



Fotos: CML - Interkulturelle Zusammenarbeit und Austausch im Team

” *Die Umsetzung unseres ONETEAM Konzepts hat uns eine neue Dimension der globalen Zusammenarbeit erschlossen. Darüber hinaus hat es sich bereits mehrfach bewiesen, in krisenhaftem Umfeld den geschäftlichen Betrieb reibungslos aufrecht erhalten zu können.“*

Hauke Otten, General Manager, CMiT Support Ltd.

ÜBER APPSPHERE

Die AppSphere AG realisiert moderne und ganzheitliche IT-Arbeitsplatzkonzepte und unterstützt ihre Kunden bei der Transformation der Geschäftsabläufe in eine zunehmend digitalisierte Welt.

AppSphere setzt auf eine Beratung, die auch dort weitermacht, wo andere aufhören. Methodische und fachliche Beratungen münden in der Implementierung und Entwicklung sowie in Betreuung und Betrieb. Von der Erarbeitung eines IT-Zielbildes über den Modern Workplace, Modern Management und Modern Data Center bis hin zu Managed Services bildet AppSphere alles ab,

was die Produktivität und das moderne Arbeiten fördert. Respekt, Professionalität, Transparenz und Leidenschaft für herausragende Ergebnisse sowie das lösungsorientierte, kosten- und qualitätsbewusste Vorgehen sind dabei immer handlungsweisend.

Renommierte mittelständische und große Unternehmen verschiedenster Branchen vertrauen seit der Gründung der AppSphere AG im Jahr 2010 auf die Lösungskompetenz des 70-köpfigen Teams. Die Portfolio-Attraktivität als Cloud- und Digital-Workplace-Spezialist wird durch diverse Auszeichnungen bekannter Marktforschungsunternehmen untermauert.



Für weitere Informationen oder eine individuelle Beratung stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Tel.: +49 7243 34887-0
E-Mail: sales@appsphere.com

AppSphere AG
Ludwig-Erhard-Straße 2
76275 Ettlingen

Tel: +49 (0) 7243 34887-0
Fax: +49 (0) 7243 34887-99
Mail: info@appsphere.com
Web: www.appsphere.com