

Case Study

Informationsdrehscheibe aus der Cloud

«Mit Office 365 erhalten alle Fahrer einen eigenen E-Mail-Account und Zugang zum Extranet. Das hat die Kommunikation deutlich verbessert.»

Franz Theiler, Leiter Informatik der Verkehrsbetriebe Luzern AG



Kundenprofil

Die Verkehrsbetriebe Luzern AG ist eine selbständige Aktiengesellschaft im Besitz der Stadt Luzern und erzielte 2013 einen Umsatz von 78 Millionen Franken. Mit ihren rund 150 Bussen knüpft das Unternehmen ein Netz von 400 Kilometern, das 2013 über 47 Millionen Personen genutzt haben.

Ausgangslage

Die Verkehrsbetriebe Luzern AG suchte eine Kommunikationslösung, die 320 Mitarbeitern im Aussendienst einen E-Mail-Account und ein Extranet bereitstellt. Die Lösung sollte innert zwei Monaten einsatzbereit sein und zur Infrastruktur der Verkehrsbetriebe passen.

Eingesetzte Software und Services

- Microsoft Office 365
- Microsoft Office 365 - Exchange Online
- Microsoft Office 365 - SharePoint Online

Lösung

Mit Office 365 erhalten die Verkehrsbetriebe eine leistungsstarke E-Mail-Lösung, die mit SharePoint Online moderne Tools für die Zusammenarbeit bietet. Als Cloud-Lösung ist Office 365 von überall aus auf beliebigen Endgeräten abrufbar.

Verbesserungen

In wenigen Wochen erhielten alle Aussendienstmitarbeiter einen sicheren und hochverfügbaren Zugang zu E-Mails und zu den Informationen im Extranet. Dabei steht Office 365 ohne Investitionskosten bereit und die Wartung einer eigenen Infrastruktur entfällt.

Das Internet hat den Nahverkehr revolutioniert. So gelangen Daten mittlerweile bis an Bushaltestellen – in Echtzeit. Beispielsweise können Fahrgäste in der Zentralschweiz mit Hilfe eines QR-Codes die aktuellen Abfahrten vor Ort abrufen. Diesen Service betreibt die Verkehrsbetriebe Luzern AG (vbl). „Die Daten sammeln wir über rechnergestützte Betriebsleitstellen und bereiten sie für verschiedene Kanäle auf“, berichtet Franz Theiler, Leiter Informatik der Verkehrsbetriebe Luzern AG.

Beim Informationsfluss in den Verkehrsbetrieben selbst gab es jedoch einen Engpass. Die rund 320 Mitarbeiter im Aussendienst, vornehmlich die Fahrer und einige Techniker, hatten keine eigenen Arbeitsrechner und konnten nur über Terminal-PCs in Gemeinschafts- und Pausenräumen auf interne Services zugreifen.

„Nachrichten und Lohnabrechnungen gingen auf Papier an sie, die Kommunikation verlief nur in eine Richtung“, erzählt Theiler. „Daher stand die Einbindung dieser Mitarbeiter weit vorn auf unserer Prioritätenliste.“

Mitarbeiter einbinden ohne hohe Investition

Den Anstoss dazu gab schliesslich eine Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit, die vbl alle zwei Jahre durchführt. „Früher haben wir Befragungsbögen verschickt. Nun sollten alle Mitarbeiter per Mail eingeladen werden und über einen Link auf eine Umfrageseite gelangen.“ Daher wurde das IT-Team beauftragt, allen externen Mitarbeitern einen Mail-Account bereitzustellen, den sie auf ihren Rechnern zu Hause abrufen sollten.

„Das hätte unseren Administrationsaufwand für E-Mails auf einen Schlag verdreifacht und die Lösung hätte rasch bereitstehen müssen“, erläutert Theiler.

Land:
Schweiz

Mitarbeiter:
420

Branche:
Dienstleistungen

Arbeitsplätze:
26-499 PCs

Projektdauer:
2 Monate

„Aber eigentlich wollten wir die Chance nutzen und viel mehr umsetzen: Die Mitarbeiter im Büro nutzen bereits ein Intranet auf Basis von SharePoint 2010. Darauf wollten wir ein Extranet aufsetzen.“

Eine Marktanalyse zeigte rasch: Für diese Anforderungen eignet sich Microsoft Office 365 hervorragend. „Office 365 enthält Exchange Online als starke E-Mail-Lösung sowie SharePoint Online für das Dokumenten- und Informationsmanagement“, erklärt Theiler. „Als Cloud-Lösung müssen wir Office 365 nicht selbst verwalten und es ist von überall aus zu erreichen. Alle Fahrer können es mit einem beliebigen Endgerät abrufen.“

Die Kosten-Nutzen-Rechnung ergab, dass Office 365 günstiger kommt als eine eigene Installation. Auch bezüglich der Datensicherheit war der Weg frei: „Wir stellen keine brisanten Daten in die Cloud. Das kann ich verantworten“, erläutert Theiler. So wurde die Entscheidung für Office 365 schnell gefällt. Mit der Umsetzung wurde der Microsoft-Partner IOZ beauftragt. „In solchen hybriden Szenarien nutzen wir meist die Active Directory Federation Services (ADFS)“, erläutert Claudio Coray, Projektleiter von IOZ. „So haben wir die Authentifizierung der internen Exchange-Nutzer mit ADFS umgesetzt, um diese mit den externen Nutzern von Office 365 in einem Active Directory vereinen zu können.“ Damit müssen sich die Nutzer nur einmal für E-Mail- und SharePoint-Zugang einloggen.

Darüber hinaus wurden die allgemeinen Informationen aus dem Intranet ins Extranet verlegt und durch eigene Teamseiten für das Fahrpersonal ergänzt. Damit erhalten die Aussendienstmitarbeiter über Office 365 Zugriff, beispielsweise auf Dienstanweisungen oder auf das Qualitätsmanagement.

Seit August 2013 können die Fahrer nun Office 365 nutzen. „Alle möglichen Endgeräte mit unterschiedlichen Betriebssystemen sind vertreten – vom PC über Tablets bis zu Smartphones“, berichtet Theiler. „Wir haben nur gute Rückmeldungen bekommen.“ Die Kommunikation hat sich deutlich verbessert: „Früher haben wir wöchentlich ein Informationsblatt herausgegeben. Dieses publizieren wir nun über das Extranet. Und bei der Mitarbeiterbefragung haben mehr mitgemacht, als wir erwartet hatten.“

Nun baut Theiler das Informationskonzept aus: Alle 320 Fahrer erhalten im zweiten Halbjahr 2014 Tablets. „Damit können wir Informationen, welche die Fahrer zeitnah benötigen, per Push-Service auf die Tablets verteilen“, erläutert Theiler. „Für diese Dienstanweisungen wurden früher, etwa anlässlich der Fasnacht, Berge von Papier bedruckt. Das fällt heute weg.“

Weitere Referenzen finden Sie unter:
www.microsoft.ch/references

Microsoft Schweiz GmbH
Richtistrasse 3
8304 Wallisellen
Telefon: +41 (0) 848 22 44 88
www.microsoft.ch



IOZ AG
St. Georg-Strasse 2a
6210 Sursee
Telefon: +41 41 925 84 00
Email: info@ioz.ch
www.ioz.ch

Microsoft Partner:

Die IOZ AG bietet eine Rundumbetreuung für SharePoint- und Cloud-Lösungen. Die Schwerpunkte im Bereich der Beratung liegen in der Organisation sowie in der Projektrealisierung. Die technischen Dienstleistungen beinhalten den Aufbau, die Programmierung sowie das Hosting der Plattformen.