

# Henkel vernetzt seine Mitarbeitenden weltweit mit Hilfe von Cloud-Telefonie

## Kundenprofil

Henkel ist ein globales Unternehmen mit führenden Innovationen, Marken und Technologien in zwei Unternehmensbereichen: Adhesive Technologies und Consumer Brands.

Weltweit beschäftigt Henkel rund 50.000 Mitarbeitende – ein motiviertes und sehr heterogenes Team, vereint durch eine starke Unternehmenskultur und das gemeinsame Ziel, nachhaltige Werte für Kunden, Menschen und die Gesellschaft zu schaffen.

## Welche Technologien?

- Cloud-Telefonie mit Microsoft Teams
- Direct Routing as a Service
- Im Test: Operator Connect by NTT

## Welche Services?

- Consulting Services
- Technology Infrastructure Services
- Managed IT Services

## Welche Partner?

- Microsoft



“

Die weltweite Abdeckung, eine transparente Kostenstruktur und maßgeschneiderte Services waren für uns ausschlaggebend, mit NTT DATA den nächsten Schritt in der Modernisierung unseres Kommunikationssystems zu gehen. Als langjähriger IT-Partner kennt NTT DATA zudem unsere Infrastruktur, was die Migration sehr vereinfacht hat.

**Dirk Lehmann**, Head of Audio/Video Services, Henkel

## Zusammenfassung

Im Rahmen seiner Strategie zur digitalen Transformation entschied sich Henkel, seine Kommunikationsumgebung zu modernisieren. Nach der Ablösung der bestehenden Telefonanlage durch Skype for Business erfolgte im nächsten Schritt der Umstieg auf Microsoft Teams. Die Lösung vereint Chat, Dateien, Audio-/Videobesprechungen und Anrufe in einer einheitlichen, geräteübergreifenden User Experience und erfüllt damit die Anforderungen eines weltweit agierenden Konzerns mit mehreren Geschäftsbereichen und unterschiedlichsten Standorten. Dank Carrier- und Telefonie-Services von NTT DATA profitiert Henkel von einer hochmodernen Netzwerkarchitektur mit globaler Abdeckung und flexibler Preisstruktur.

## Geschäftsanforderung

### Moderne Arbeitswelten brauchen moderne Kommunikationslösungen

Traditionelle Telefonanlagen stoßen in der digitalen Arbeitswelt schnell an ihre Grenzen. Mitarbeiter sitzen im Büro, arbeiten im Homeoffice, sind unterwegs oder treffen sich mit Kunden. Wenn dann Tischtelefon, Smartphone und Teams-Client gleichzeitig klingeln, also verschiedene Sprachkanäle parallel im Blick behalten werden müssen, ist das weder effizient noch produktiv. Eine nahtlose Kommunikation ist heute unabdingbar.

Vor dieser Herausforderung stand auch Henkel. Der Konzern treibt im Rahmen seiner Strategie die Digitalisierung in allen Bereichen voran und ist Vorreiter beim Einsatz neuer Technologien. Vor ein paar Jahren stellte Henkel seine veraltete Telefonie-Umgebung auf Skype for Business um. Als der Vertrag auslief, suchten die Verantwortlichen nach einer modernen Kommunikationslösung, die den Anforderungen eines global agierenden Unternehmens gerecht wird. Im Rahmen der Neuausrichtung sollte einerseits die bestehende Infrastruktur konsolidiert und zentralisiert werden. Bisher war an jedem Standort ein dedizierter Session Border Controller (SBC) erforderlich. Dieser wird in Voice-over-IP-Netzwerken eingesetzt, um die Signalisierung und Medienströme zu steuern, die beim Aufbau, bei der Durchführung und beim Beenden von Telefongesprächen beteiligt sind. Ein weiteres Ziel war die Konsolidierung der zahlreichen Telekom-Provider auf einen einzigen Anbieter, um die Verwaltung der globalen Kommunikation zu vereinfachen und Kostenvorteile zu erzielen. Da die Implementierung neuer Telefonie-Lösungen recht komplex ist – von der Modernisierung der Netzwerke über die Einhaltung von Compliance-Vorschriften bis hin zur Integration von Legacy-Systemen –, wurde ein IT-Partner gesucht, der nicht nur über eine globale Abdeckung, sondern auch über die notwendige Erfahrung verfügt.

„Der klassische Schreibtisch wird immer mehr zum Auslaufmodell – Arbeiten muss heute von überall aus möglich sein. Gerade große Unternehmen mit Standorten weltweit sind auf größtmögliche Flexibilität in der Kommunikation angewiesen“, beschreibt Dirk Lehmann, Head of Audio/Video Services bei Henkel, die Ausgangssituation.

## Lösung

### NTT Carrier Services und Cloud Telefonie mit Microsoft Teams ist die Antwort auf alle Herausforderungen

Um die notwendige Flexibilität zu erreichen, entschied sich Henkel für Cloud-Telefonie über Microsoft Teams. Dadurch wird es den Nutzern von Microsoft Teams ermöglicht eine PSTN-Verbindung (Public Switched Telephone Network, öffentliches Telefonnetz) einzurichten, sodass sie von jedem Gerät aus, auf dem Teams läuft, interne wie auch externe Anrufe tätigen und empfangen können. Die notwendige Cloud-Infrastruktur wird vom Service-Provider zur Verfügung gestellt. Im Vergleich zu anderen Strukturen bietet diese Lösung gerade für große Unternehmen mit zahlreichen Standorten erhebliche Vorteile: mehr Flexibilität, eine breite geografische Abdeckung, niedrigere Tarife und maßgeschneiderte Unterstützung.

Als langjähriger IT-Partner, der alle bisherigen Modernisierungsmaßnahmen der Kommunikationsinfrastruktur begleitet hat, konnte sich NTT DATA in der Ausschreibung durchsetzen. Der Technologydienstleister hat für Henkel weltweit Microsoft-Teams-Telefonie implementiert und stellt über das globale



**Der klassische Schreibtisch wird immer mehr zum Auslaufmodell - Arbeiten muss heute von überall aus möglich sein. Gerade große Unternehmen mit Standorten weltweit sind auf größtmögliche Flexibilität in der Kommunikation angewiesen. Diese Flexibilität haben wir mit der von NTT DATA bereitgestellten Cloud-Telefonie über Microsoft Teams erreicht.**

**Dirk Lehmann, Head of Audio/Video Services, Henkel**

Backbone-Netzwerk von Henkel Provider-Leistungen in über 30 Ländern zur Verfügung. Die Telefonie an allen anderen Standorten und Ländern, die aus regulatorischen Gründen nicht mit Provider-Leistungen aus der Cloud versorgt werden können, wird mittels Session-Border-Controller und Direct-Routing realisiert. Während das Unternehmen früher die Tarife in jedem einzelnen Land mit dem jeweiligen Telekom-Provider aushandeln musste und weitreichende Kostenoptimierungen deshalb nur schwer zu realisieren waren, kann nun dank der Größenvorteile durch das Tier-1-Netzwerk der für das jeweilige Anrufverhalten passende Tarif mit den besten Konditionen gewählt werden. Die dafür notwendigen Daten liefert ein zentrales Dashboard, über das sich die Calling-Pläne entsprechend zuweisen lassen. Ein weiterer Vorteil sind individuelle Services, um den Besonderheiten der bestehenden Infrastruktur gerecht zu werden. Bei Henkel realisierte NTT DATA einen hybriden Ansatz, um traditionelle Systeme, etwa weiterhin benötigte Fax-Lösungen oder Notfallsysteme in den Fabriken, in die Cloud-Lösung integrieren zu können.

Beim Betrieb grundlegender IT-Infrastrukturen verfolgt Henkel eine konsequente Outsourcing-Strategie, bei der operative Optimierungen von den unternehmenseigenen Experten in enger Abstimmung mit dem jeweiligen externen Partner durchgeführt werden. Im Fall der Telefonie-Lösung profitiert Henkel von einem 24x7-Service, der mit eigenen Ressourcen nur sehr kostenintensiv zu realisieren wäre.

„Mit dem Service von NTT DATA haben wir Zugriff auf eine hoch- moderne Netzwerkarchitektur mit globaler Abdeckung und flexibler Preisstruktur“, zeigt sich Dirk Lehmann, Head of Audio/Video Services bei Henkel, mit dem Projekt zufrieden. „Die weltweite Abdeckung, die transparente Kostenstruktur und die individuell zugeschnittenen Services waren für uns die entscheidenden Faktoren, mit NTT DATA den nächsten Schritt in der Modernisierung unseres Kommunikationssystems zu gehen. Als langjähriger IT-Partner kennt NTT DATA zudem unsere Infrastruktur, was die Migration sehr vereinfacht hat.“

Erste Tests mit Operator Connect verliefen erfolgreich und vielversprechend.“

## Ergebnisse

### Mehr Flexibilität bei geringeren Kosten

Durch den Umstieg auf Microsoft Teams hat Henkel die Kommunikation in der gesamten Organisation vereinfacht. Das Unternehmen ist nun in der Lage, nahtlos mit Kunden, Partnern und Kollegen auf der ganzen Welt zu kommunizieren – überall und zu jeder Zeit. Dadurch hat sich die Mitarbeiterzufriedenheit und Produktivität erhöht. Durch die Auslagerung des Betriebs an NTT DATA profitiert der Konzern zudem von einem schnellen Return on Investment und hat mehr Zeit für geschäftsrelevante Innovationen.

### Effizientere Kommunikation

Die Mitarbeitenden können mit jedem Teams-fähigen Gerät Anrufe tätigen und empfangen – unabhängig davon, wo sie sich gerade befinden. Funktionen wie das Weiterleiten oder Aufzeichnen von Anrufen erhöhen die Effizienz.

### Flexible Skalierung

Traditionelle Systeme sind in Bezug auf die Anzahl der externen Telefonleitungen oder sogar der Anzahl interner Endgeräte beschränkt. Cloud-Telefonie ist nahezu unbegrenzt skalierbar. Bei Expansion oder einem Standortwechsel kann sich das Unternehmen schnell anpassen und flexibel skalieren. Dank der globalen Konnektivätslösung ist Henkel zudem nicht mehr gezwungen, verschiedene Lösungen und Tools von unterschiedlichen Anbietern zu nutzen

### Einfache Verwaltung

Eine einheitliche Plattform für die weltweite Kommunikation ist deutlich einfacher zu verwalten. Über das zentrale Dashboard können Anrufoptionen gesteuert, Benutzer hinzugefügt oder Einstellungen geändert werden. Dadurch reduziert sich die Komplexität erheblich.

### Geringere Kosten

Anstatt eine überdimensionierte Kommunikationsinfrastruktur für mögliche Lastspitzen vorzuhalten, ergeben sich mit der Telefonie über Teams viel geringere Kosten. Aus diesem Grund wird auch eine mögliche Entwicklung hin zu Operator Connect betrachtet, damit Henkel nur für die tatsächlich genutzten Ressourcen bezahlt. Operator Connect ermöglicht zudem Größenvorteile durch einen konsolidierten Carrier und über das Dashboard haben die Verantwortlichen jederzeit volle Kostentransparenz. Ein erster Pilot mit Operator Connect wurde mit Henkel erfolgreich implementiert.