



CASE STUDY

# Eine sichere, moderne Workplace Experience für die Mitarbeiter\*innen der BBU

Die neugegründete Bundesagentur nimmt unverzüglich ihre Arbeit auf – mithilfe einer Cloud-First-Strategie auf Basis der Microsoft-Plattform

## Ausgangssituation: Eine IT-Umgebung von Grund auf neu errichten

Die Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen GmbH (BBU) wurde 2020 vom Österreichischen Innenministerium gegründet. Ihr Ziel: Asylsuchende in rechtlichen, sozialen und medizinischen Fragen unterstützen. Als ganz neue Einrichtung musste die Gesellschaft quasi bei Null anfangen. Um eine eigene Infrastruktur aufzubauen, gab es weder eine strategische Roadmap, noch waren bereits existierende Systeme oder Geräte verfügbar. Allerdings gab es einen straffen Zeitplan für den Start. In nur sechs Monaten sollten über 700 Mitarbeiter\*innen aus sechs unterschiedlichen Organisationen zusammengeführt und einsatzbereit sein. Die BBU entschied sich darum für eine cloudbasierte IT-Infrastruktur, um Schnelligkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit zu gewährleisten.

Dazu entwarf Helmut Schindlwick, der CIO von BBU, auf Basis des Greenfield-Ansatzes eine IT-Infrastruktur mit folgenden vier zentralen Elementen:

1. Cloud-First-Strategie
2. Sicherheit und Compliance
3. Once-Only-Prinzip
4. Digitale Automatisierung

„Uns war es wichtig, so wenig lokale IT-Infrastruktur wie möglich einzusetzen, weil wir 28 Niederlassungen in ganz Österreich haben und nur wenig Zeit zur Verfügung stand,“ erklärt Schindlwick. „Das gesamte Unternehmen wird mit LTE-Connectivity betrieben. Neben dem LTE-Router und -Drucker wird keine weitere On-Premise-Infrastruktur benötigt. Telefonsysteme und Faxübertragungen wurden digitalisiert und sind jetzt mit nur wenigen Klicks auf den Geräten aller BBU-Mitarbeiter verfügbar.“

Diverse Lösungsszenarien zu entwerfen, konnte die BBU noch inhouse leisten. Aber für die Entwicklung einer zusammenhängenden IT-Strategie und deren Umsetzung reichten die eigene Expertise und personellen Ressourcen nicht aus. Die Organisation benötigte Unterstützung von einem externen Technologie-Partner.

Die grundsätzliche Ausrichtung, mit der die BBU an Avanade herangetreten ist, war bereits formuliert: Die Mitarbeiter\*innen sollten mit einer modernen Workplace Experience ausgestattet werden, die eine nahtlose Zusammenarbeit und Produktivität ermöglicht. Gemeinsam wurde daraufhin begonnen, eine Cloud-Umgebung von Grund auf neu zu errichten.

## Lösung: Mehrere Systeme gleichzeitig implementieren

Die Zusammenarbeit begann mit einer Reihe von Workshops, um die passende IT-Strategie zu entwickeln. Damit die Lösung möglichst rasch einsatzbereit sein könnte, entschieden wir uns für einen MVP-Ansatz (Minimum Viable Product). Microsoft 365 wurde als Workplace-Plattform ausgewählt.

„Wir haben uns für Microsoft entschieden, weil es am besten zu unseren elementaren IT-Prinzipien passt,“ so Schindlwick. „Die Out-of-the-Box-Features ermöglichten uns, die Implementierung zu beschleunigen und sicherten gleichzeitig unsere Daten und User-Identitäten. Dies war für uns der richtige Weg, um angesichts der andauernden Pandemie, der Knappheit von Hardware und dem sehr straffen Zeitplan unser Ziel zu erreichen.“

Die Organisation entschied sich für die E5 Lizenz von Microsoft 365, da diese spezielle Sicherheitsfunktionen bietet u.a. die Features „Mehrstufige Authentifizierung“ und „Bedingter Zugriff“. Weil die BBU Menschen unterstützt und daher mit personenbezogenen Daten arbeitet, war das Thema Sicherheit besonders relevant. Die Österreichische Regierung war darauf bedacht, dass personenbezogene Informationen angemessen geschützt werden.

## CASE STUDY

### Eine sichere, moderne Workplace Experience für die Mitarbeiterinnen der BBU

Avanade hat eine Cloud-Architektur für alle Workplace-Tools entwickelt, die den Mitarbeiter\*innen vom ersten Tag an Produktivität und Flexibilität am Arbeitsplatz ermöglichte – inklusive Teams, OneDrive und SharePoint. Die BBU arbeitet überwiegend auf neuen Geräten, darunter auch Windows Notebooks und Smartphones. Darum haben wir zusätzlich eine Lösung zum Management aller mobilen Geräte entwickelt, die auf Microsoft Intune basiert.

Gleich zu Beginn des Projekts zeichnete sich ab, dass die BBU zusätzlich ERP-, HR- und CRM-Systeme benötigte, um sowohl die Mitarbeiter\*innen als auch den Kundenservice verwalten zu können. Zu diesem Zweck haben wir Microsoft Dynamics 365 empfohlen. Microsoft Dynamics 365 ließ sich sehr schnell integrieren und kann jederzeit an neue zukünftige Anforderungen angepasst werden. „Die Kombination von Dynamics 365 und Microsoft 365 war für eine rasche Implementierung entscheidend“, so Schindlwick. „Es war uns wichtig, einen modernen Arbeitsplatz mit Anwendungen zu bieten, die jedem bereits geläufig sind. Widerständen gegen Veränderungen kann mit einem einheitlichen Look and Feel über verschiedene Plattformen hinweg vorgebeugt werden.“

Avanade hat in dieser Phase folgende Systeme implementiert:

- Dynamics 365 SCM für den Einkauf und das Supply-Chain-Management
- Dynamics 365 HR für die Verwaltung der Mitarbeiter\*innen
- Multiple Dynamics 365 CE-Module (vormals CRM-Module) für die Arbeitsabläufe
- Microsoft Power Platform zur Entwicklung mobiler Anwendungen für Mitarbeiter\*innen im Außendienst
- Azure virtual machines Umgebung (IAAS) für die notwendige Cloud-Infrastruktur sowie Services und Server

Aufgrund des straffen Zeitplans und sich ständig ändernder Aufgaben nutzte das mehrköpfige Entwicklerteam von Avanade agile Methoden, um sicherzustellen, dass die vielfältigen Anwendungsbereiche auch wirklich rechtzeitig zur Nutzung bereitstanden. Für ihre Arbeit verwendete unser Team den DevOps-Ansatz und konnte so unterschiedliche Möglichkeiten identifizieren, um Anwendungen auf die spezifischen Anforderungen der BBU zuzuschneiden.

## Ergebnis: Erfolg in der Cloud

Nach der erfolgreichen Implementierung all dieser Lösungen konnte die BBU zum geplanten Zeitpunkt ihre Arbeit aufnehmen – ein guter Beleg für die Entwicklungsgeschwindigkeit und Skalierbarkeit, die die Cloud und das Microsoft-Paket bieten. Der erste Go-Live wurde wie geplant für zunächst rund 300 Mitarbeiter\*innen durchgeführt. Die übrigen konnten vier Wochen später dazu stoßen. Alle Systeme funktionierten reibungslos und es gab keine Ausfälle bei den Services. Mit einem 360-Grad-Blick kann sich die BBU nun voll und ganz auf die Belange der zu beratenden Personen konzentrieren.

„Indem wir unseren Mitarbeitern einen modernen, sicheren Arbeitsplatz mit neuen Systemen bieten, reduzieren wir administrativen Aufwand. Unsere Mitarbeiter können sich so voll auf die individuellen Bedürfnisse unserer Klienten einstellen,“ resümiert Schindlwick.

„Weil wir alles nach dem Prinzip «Single Source of Truth» entwickelt haben, können wir nun die enorme Datenmenge auch für alle möglichen Statistiken und Trendanalysen nutzen. Diese lassen sich wiederum einsetzen, um Prozesse zu planen und zu optimieren, was am Ende unseren Klienten mit einem stetig verbesserten Service zugutekommt.“

Da die technologischen Strategien auch in Zukunft permanent weiterentwickelt werden, arbeitet das Unternehmen auch weiterhin mit Avanade zusammen an Verbesserungen und neuen Automatisierungslösungen.

## CASE STUDY

Eine sichere, moderne Workplace Experience  
für die Mitarbeiterinnen der BBU

## Über die BBU GmbH

Die Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen (BBU GmbH) ist ein gemeinnütziges Unternehmen der Republik Österreich. Wir erfüllen unser gesetzliches Mandat (Unterkunft, Verpflegung, medizinische Versorgung, Rechtsberatung und Rechtsvertretung, Rückführungsberatung und Rückführungshilfe, Menschenrechtsüberwachung, Dolmetsch- und Übersetzungsdienste), indem wir qualitativ hochwertige Betreuung und Unterstützung sowie unabhängige und individuelle Beratung auf 28 Standorte wie Unterkunftscentren, Beratungsstellen, Lagerhäuser und Verwaltungsgebäude in ganz Österreich anbieten. In unserem Leitbild haben wir uns den Menschenrechten und der Menschenwürde verpflichtet, und diejenigen, die als Flüchtlinge Schutz suchen, können darauf vertrauen, dass wir ihnen professionelle Beratung, Anleitung und Unterstützung bieten.

### Über Avanade

Avanade ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich digitale Services. Auf Basis des Microsoft-Ökosystems entwickeln wir innovative Business- und Cloud-Lösungen sowie designorientierte Anwendungen. Mit rund 38.000 Mitarbeiter\*innen in 25 Ländern sind wir die treibende Kraft hinter der Accenture Microsoft Business Group. Gemeinsam helfen wir Unternehmen ihre Arbeitsabläufe zu verbessern, Mitarbeiter\*innen neue Möglichkeiten zu eröffnen, Produkte und Services weiterzuentwickeln und mithilfe der Microsoft-Plattform Erlebnisse zu schaffen, die begeistern. Avanade wurde im Jahr 2000 von Accenture LLP und der Microsoft Corporation gegründet. Heute gehört das Unternehmen mehrheitlich Accenture. Erfahren Sie mehr unter: [www.avanade.com](http://www.avanade.com)

©2021 Avanade Inc. Alle Rechte vorbehalten. Der Name und das Logo von Avanade sind in den USA und anderen Ländern eingetragene Marken. Andere Marken- und Produktnamen sind Handelsmarken ihrer jeweiligen Eigentümer.

### Avanade Deutschland GmbH

Campus Kronberg 7  
61476 Kronberg  
Deutschland  
Tel.: +49 6173 9463 800  
[germany@avanade.com](mailto:germany@avanade.com)  
[www.avanade.de](http://www.avanade.de)

### Avanade Österreich GmbH

Schottenring 16  
1010 Wien  
Österreich  
Tel.: +43 676 844 111 0  
[austria@avanade.com](mailto:austria@avanade.com)  
[www.avanade.at](http://www.avanade.at)

### Avanade Schweiz GmbH

Richtstrasse 11  
8304 Wallisellen  
Schweiz  
Tel.: +41 43 430 43 43  
[switzerland@avanade.ch](mailto:switzerland@avanade.ch)  
[www.avanade.ch](http://www.avanade.ch)