



VON GOOGLE ZU MICROSOFT: STÄRKUNG DER KUNDENORIENTIERUNG PLUS AUFBAU EINER EINHEITLICHEN KI-PLATTFORM

Wie wird aus einer über Jahre gewachsenen Tool-Landschaft eine klare Plattformstrategie für die Zukunft? Entero AG hat diese Frage im Rahmen ihrer Unternehmensvision „entero 2030“ konsequent beantwortet.

Im Mittelpunkt stand dabei nicht allein die technische Entscheidung für einen Plattformwechsel, sondern vor allem das Ziel, noch näher an die eigenen Kunden heranzurücken und die Grundlage für einen breiten, produktiven Einsatz von Künstlicher Intelligenz zu schaffen.

Das alte Normal: Spagat zwischen den Welten

Entero AG ist eine inhabergeführte IT- und Businessberatungsgesellschaft, die Unternehmen seit über 25 Jahren bei der Digitalisierung und Optimierung ihrer Kundenprozesse begleitet.

Das Unternehmen setzte früh auf unternehmensweite digitale Zusammenarbeit in der Cloud. Die Entscheidung für Google fiel damals leicht, denn Google war zu diesem Zeitpunkt der einzige Anbieter, der eine entsprechende Plattform bereitstellen konnte.

Heute arbeiten allerdings über 90 Prozent der Kunden von entero mit Microsoft 365, Teams und weiteren Microsoft-Lösungen. Folglich hatte auch entero längst parallel eine Microsoft-Umgebung etabliert.

Für die Mitarbeitenden von entero bedeutete das über viele Jahre eine Zweigleisigkeit, die im Tagesgeschäft erstaunlich gut eingespielt war.

Die steigenden Security- und Compliance-Anforderungen des Marktes führten bei entero jedoch zunehmend zu Mehraufwand. Alleine die hohen DSGVO-Vorgaben mussten mühevoll umgesetzt werden, ebenso werden spätestens seit Anfang 2026 die Security-Richtlinien durch NIS2 verstärkt.

Erschwerend kam hinzu, dass es im Google-Workspace-Umfeld nur eine kleine Handvoll spezialisierter IT-Dienstleister gibt. Damit war entero in vielen Fragen praktisch auf sich selbst gestellt.

Die finale Anschubhilfe leistete schließlich Künstliche Intelligenz, die in kundenorientierten Prozessen heute unverzichtbar geworden ist:

„Mit unserer Zweigleisigkeit hätten wir weder effizient noch kundenorientiert KI-Modelle und Agenten entwickeln können. Deshalb ist uns die Entscheidung für den Wechsel auf die Microsoft-Plattform letztlich leichtgefallen“

Andreas Hunstock, Manager & Salesforce Architekt
entero AG





Der Weg: Pragmatisch starten und sukzessive optimieren

Der Spagat zwischen den Welten brachte auch Vorteile mit sich. So konnte entero einen sehr pragmatischen Umstellungsweg wählen, zumal die Microsoft-Umgebung bereits seit Jahren implementiert war. Zum Stichtag wurden die Accounts mitsamt Mailpostfächern sowie persönlichen und zentralen Daten umgezogen – und die Mitarbeitenden konnten zunächst einfach weiterarbeiten.

Parallel dazu führten die Verantwortlichen gemeinsam mit IT-Improvement zunächst eine Analyse der gewachsenen Prozesse und Regeln durch. Im Einklang mit dem Zielbild aus der Strategie „entero 2030“ entstand ein neues Prozess- und Compliance-Regelwerk, das nun Schritt für Schritt umgesetzt wird.

Dabei wurden zunächst die geschäftskritischen Bereiche herausgegriffen, überarbeitet und nach erfolgreichen Proofs of Concept verabschiedet.

Die Umsetzung erfolgt sukzessive nach Prioritäten und wird in regelmäßigen Review-Terminen gemeinsam mit IT-Improvement besprochen.

„Das Team von IT-Improvement hat neben einer hohen technologischen Expertise auch mit ihrem Prozess-Know-how überzeugt. Gerade beim Aufbau des Prozess- und Compliance-Regelwerk haben sie uns maßgeblich unterstützt, die Balance zwischen theoretisch möglichen Regeln und in der Praxis machbaren Standards zu halten.“

Andreas Hunstock, Manager & Salesforce Architekt
entero AG

Transformation: Selbst für Könnern gewöhnungsbedürftig

Der Weg zur neuen Plattform war auch für entero kein reines IT-Projekt, sondern ein strategischer Veränderungsschritt mit konkretem Nutzen für das gesamte Unternehmen.

Als Transformationsprofis tragen die Mitarbeitenden den internen Veränderungsprozess natürlich mit – was aber nicht bedeutet, dass jede Neuerung automatisch leichtfällt.

Gewohnte Arbeitsweisen, flexible Freiheiten und so manches liebgewonnene Tool mussten zugunsten einer übergeordneten Strategie aufgegeben oder die Strategie nochmals angepasst werden.

Ein Beispiel sind die Entwicklerwerkzeuge für Salesforce im Google-Chrome-Browser. Sie sind deutlich umfangreicher und bieten viele zusätzliche Add-ons, auf die nicht verzichtet werden kann. Deshalb bleibt neben Microsoft Edge Chrome weiterhin im Einsatz.

Ein weiterer Punkt ist der Speicherplatz. Google Workspace bietet standardmäßig nahezu unbegrenztes Speichervolumen. Das verleitet schnell dazu, gemeinsam genutzte Dateien über viele Jahre hinweg aufzubewahren. Im Vergleich dazu ist gemeinsam nutzbarer Speicherplatz in beispielsweise SharePoint bei Microsoft standardmäßig deutlich begrenzter und muss bei Bedarf kostenpflichtig erweitert werden.

Also räumte das IT-Team zunächst die Archive auf und definierte klare Regeln für die Archivierung, damit das Unternehmen künftig mit dem Standard-speicherplatz auskommt.

Auch der Umgang mit Microsoft 365 & Co. musste trotz der langen Zweigleisigkeit noch weiter verbessert werden. Der Modern Workplace war zwar grundsätzlich nicht fremd, doch wie so oft lagen einige Herausforderungen im Detail.





Da die Mitarbeitenden von entero selbst stark in Projekte eingebunden sind, wurden die Schulungen kurzerhand auf On-Demand-Videos umgestellt.

Diese wurden von IT-Improvement individuell auf entero zugeschnitten produziert. Zudem trug Jochen Deiss mit seiner langjährigen Erfahrung im First-Level-Support maßgeblich dazu bei, dass entero nach knapp 3 Monaten über den Berg war.

„Das Team von IT-Improvement hat mit beeindruckenden Reaktionszeiten auch in der heißen Phase nach der Umstellung maßgeblich dazu beigetragen, dass wir das hohe Ticketaufkommen schnell, kompetent und dennoch pragmatisch abarbeiten konnten.“

Jochen Deiss, IT System Engineer Cloud & Modern Work
entero AG

Das Erfolgsmodell: Kleine Schritte, schnelle Erfolge

Ein maßgeblicher Erfolg ist die einheitliche Plattform, auf der die Mitarbeitenden von entero heute sowohl intern als auch mit Kunden arbeiten. Dadurch entfallen Medienbrüche, unterschiedliche Dateiformate und zusätzliche Abstimmungen.

Ein weiterer wesentlicher Vorteil ist die deutlich einfachere Absicherung von Compliance- und Security-Regelungen. Vertragsbedingungen wie die Auftragsdatenverarbeitung inklusive Einhaltung der DSGVO werden auf Basis der für beide Seiten bekannten Microsoft-Plattform abgesichert.

Außerdem kann entero Zero-Trust-Prinzipien nun deutlich einfacher umsetzen. Zugriffe auf Apps und Daten lassen sich individuell definieren und einschränken. So können heute auch zeitlich begrenzte Zugänge und Bereiche für die projektbezogene Zusammenarbeit eingerichtet werden. Gleichzeitig wird das On- und Offboarding von Mitarbeitenden automatisiert.

„Durch den Plattformwechsel zu Microsoft und den Einsatz der Microsoft-Security-Lösungen können wir die Sicherheits- und Compliance-Anforderungen unserer Kunden einfacher erfüllen – und ersparen uns ehrlicherweise auch manche kritische Rückfrage.“

Andreas Hunstock, Manager & Salesforce Architekt
entero AG

Nicht zuletzt kann entero endlich auch eine professionelle Endgeräteverwaltung etablieren. Das Zusammenspiel von Apple-Endgeräten mit Microsoft ist zwar etwas aufwendiger und bringt einige Stolperfallen mit sich. Doch mit der erfahrenen Unterstützung von IT-Improvement wird auch diese Herausforderung gut gemeistert.

Durchbruch mit KI: Agenten beschleunigen Prozesse

Für das Management von entero ist der produktive Einsatz von Künstlicher Intelligenz einer der strategischen Grundpfeiler für noch mehr Kundenorientierung und für den Ausbau des eigenen Geschäftsfelds. Die rund 70 Mitarbeitenden nutzen inzwischen Copilot Business in vielen Bereichen des Arbeitsalltags. Darüber hinaus wurde mit Copilot Studio unter anderem ein Agent entwickelt, der inzwischen bei sämtlichen Software-Entwicklungen in Kundenprojekten die Qualitätssicherung unterstützt.

Der Agent prüft u.a. die Einhaltung von Regeln und Konventionen, Syntax sowie die Performance. Als Ergebnis erhalten die Software-Entwicklerinnen und -Entwickler einen Maßnahmenkatalog, mit dem sie ihre Entwicklung gezielt optimieren können.

Damit spart entero viel Zeit und wertvolle Ressourcen, die direkt den Kunden zugutekommen.



FAZIT & AUSBLICK:

Mission geglückt - Transformations- turbo erfolgreich gezündet

Mit dem Wechsel von Google Workspace auf die Microsoft Plattform hat entero gleich mehrere Meilensteine auf dem Weg zum Zielbild „entero 2030“ erfolgreich gemeistert.

Der Spagat zwischen den Systemwelten gehört zur Vergangenheit, ebenso die hohen Aufwände für Security- und Compliance-Anforderungen. Auch wenn manche Veränderung nicht ganz einfach war und gewohntes aufgegeben werden musste, schätzen die Mitarbeitenden heute die neuen vielfältigen Möglichkeiten der Microsoft Plattform - insbesondere mit Künstlicher Intelligenz.

Die Umsetzung und Optimierung des neuen Prozess- und Compliance-Regelwerks wird entero noch einige Zeit begleiten und weitere Veränderungen mit sich bringen.

Einen besonderen Fokus legt entero auf der konsequente Ausschöpfung der Potenziale von Künstlicher Intelligenz – sowohl für interne Prozesse als auch für den Einsatz in Kundenprojekten.

Deshalb arbeitet IT-Improvement das Team von entero in die Chancen und Möglichkeiten von Azure AI mit Microsoft Foundry sowie in die einheitliche Datenbasis von Fabric ein.

Das Ziel: die Partnerschaft auch in Kundenprojekten weiter auszubauen.



IT-IMPROVEMENT
run your business smarter

entero

we deliver

HABEN WIR IHRE NEUGIER FÜR EINEN PLATTFORM- WECHSEL GEWECKT?

Dann schreiben Sie uns doch eine Mail oder rufen einfach an:

verkauf@it-improvement.com

Telefon: 0203 / 440 968 30

Kennen Sie schon unsere Webinare?

Auf unserer Eventseite finden Sie alle Termine inklusive Anmeldung:

events.it-improvement.com



Data & AI
Azure



Infrastructure
Azure



Digital & App Innovation
Azure



Modern Work



Security

