

# Case Study



## Kundenprofil

PAYONE ist ein führender Payment-Anbieter in Deutschland und Österreich. Im stationären Handel, mobil oder online – PAYONE hilft Händlern und Dienstleistern bei den Herausforderungen rund um das bargeldlose Bezahlen. PAYONE verarbeitet für über 260.000 Kunden mehr als 3,8 Milliarden Transaktionen pro Jahr. Mit seinen über 1.600 Mitarbeitern an sechs Standorten hält das Unternehmen zahlreiche Mehrwert-Services bereit, die weit über das klassische Payment-Geschäft hinausgehen. PAYONE ist ein Gemeinschaftsunternehmen von Worldline und der DSV-Gruppe.

## Payone: Neues modernes Intranet

### Herausforderung

- Interne Kommunikation gestaltet sich aufgrund der steigenden Mitarbeiterzahl an mehreren Standorten zunehmend komplexer
- Aufwendiges Suchen nach Informationen aufgrund fehlender Ablagestruktur im bisherigen Intranet
- Kein mobiler Zugriff möglich und keine Unterstützung in der Projektarbeit

### Lösung

- Neues Intranet auf Basis von SharePoint 2016 und Valo
- Umfassende Funktionalitäten, wie etwa News, Mehrsprachigkeit, Workflows, Unternehmenswiki, Mobilfähigkeit, responsives Design etc.
- Ausarbeitung eines Learning-Programms für die Mitarbeitenden mit Trainings, Webcasts und Videoanleitungen

### Mehrwert

- Durch novaCapta einen erfahrenen Partner für den Digitalen Arbeitsplatz und das Intranet an der Seite
- Funktionswünsche und Design konnten in einer realistischen Zeitplanung mit dem passenden Budget übereingebracht werden

Technologien



## Interne Kommunikation verbessern

Um den Kunden europaweit einen optimalen Service zu liefern, spielt für PAYONE nicht nur die Kommunikation nach außen eine wichtige Rolle, sondern auch die interne Kommunikation zwischen den Abteilungen und Teams. Da sich die interne Kommunikation aufgrund der steigenden Mitarbeiterzahl an mehreren Standorten zunehmend komplexer gestaltete, wurde das bisherige Intranet auf den Prüfstand gestellt.

Mit dem bisherigen Intranet waren Dokumente im gesamten Intranet verteilt und das Suchen von Informationen gestaltete sich als sehr aufwändig. Zudem war kein mobiler Zugriff möglich und es bestand auch keine Unterstützung in der Projektarbeit.

„Uns als Projektteam wurde großer Freiraum gegeben, um das Thema Intranet im Vergleich zu der bisherigen Lösung komplett neu zu denken. Wir sind gedanklich auf einer grünen Wiese gestartet und haben hier zuerst konzeptionell und im Anschluss auch praktisch gemeinsam mit der novaCapta unser neues Intranet erstellt“, berichtet ein Mitarbeiter von PAYONE GmbH über die Ausgangssituation.

Arbeitsplatz und das Intranet frühzeitig an Bord zu holen. Unsere Funktionswünsche und Design-Vorstellungen konnten in einer realistischen Zeitplanung mit dem passenden Budget übereingebracht werden“, berichtet das Projektteam von PAYONE.

## Neues, modernes Intranet

Auf Basis von SharePoint 2016 und Valo Intranet wurde schließlich ein neues Intranet für alle Mitarbeitenden von PAYONE eingeführt. Das Intranet beinhaltet unter anderem die folgenden Bestandteile: Unternehmensnews sowie personalisierte News, Mehrsprachigkeit, Genehmigungs- und Erinnerungs-Workflows, Unternehmenswiki, Team-, Produkt- & Projektbereiche, Downloadbereich, Optimierung für die mobile Nutzung sowie ein responsives Design.

Parallel zur Entwicklung wurde eine SharePoint-Infrastruktur im Rechenzentrum der PAYONE aufgebaut und in Betrieb genommen.

Um alle Mitarbeitenden der PAYONE mit den neuen Funktionen im Intranet vertraut zu machen, wurde zusätzlich ein Learning-Programm ausgearbeitet. Auf Basis

“Gemeinsam mit der novaCapta haben wir unser neues Intranet „auf der grünen Wiese“ konzeptioniert und anschließend erfolgreich in unsere bestehende IT-Architektur implementiert.“

Frank Werner – IT-Systemanalytiker, PAYONE GmbH

## Projektvorgehen

Die Projektgruppe setzte sich aus Kolleg\*innen verschiedenster Fachbereiche mit unterschiedlichen Erfahrungen zusammen, woraus sich unterschiedliche Vorstellungen und Erwartungen an die neuen Funktionen und die Ausgaben für das neue Intranet ergaben. Nachdem sich die Projektgruppe auf eine gemeinsame Richtung verständigt hatte, wurde novaCapta mit ins Boot geholt.

„Die Berater\*innen und Solution Architekt\*innen der novaCapta haben unsere Vorstellungen verstanden und diese um Best-Practice-Lösungen weiterentwickelt. Rückblickend lässt sich sagen, dass wir sehr große Unterstützung bei der weiteren Planung unseres Intranets durch die novaCapta erhalten haben. Es ist sehr empfehlenswert, einen erfahrenen Partner für den Digitalen

eines Key-User-Konzepts wurden die Inhalte sowohl in Live-Trainings, Webcasts als auch mithilfe von Video-Tutorials vermittelt. Vom Projekt-Kick-off bis zur Einführung vergingen acht Monate.

[novaCapta.de](https://novaCapta.de)

