

Der FC Luzern telefoniert über Teams

Fallbeispiel Als finalen Baustein seiner Modern-Workplace-Strategie hat der FC Luzern auch sein Telefonie-System in die Cloud gebracht. Microsoft Teams ist nicht nur flexibler als die ausgemusterte Lösung, sondern spart vor allem Kosten.

Von Stefan Adelmann

Der FC Luzern treibt seine individuelle und innovative Digitalisierungs- und Modern-Workplace-Strategie mit Nachdruck voran. Bereits 2023 hat der Fussballverein damit begonnen, nicht nur einen Grossteil seiner IT in die Cloud zu migrieren, sondern den Betrieb im Rahmen eines Full-Service-Konzepts zudem weitestgehend in die Hände eines IT-Partners zu legen. «Statt einer traditionellen IT pflegen wir eine Full-Service-Partnerschaft für die Basis-IT mit Achermann ICT-Services aus Kriens», berichtete Chief Digital Officer Simon Kilchmann vor einem Jahr im Gespräch mit «Swiss IT Magazine». Das Konzept umfasst neben dem Betrieb der Infrastruktur sowie der Business-Applikationen in der Azure Cloud beispielsweise auch die Clients für die Mitarbeiter. Im vergangenen Jahr erfolgte mit der Konsolidierung der Printing-Umgebung ein weiterer Schritt auf dem Weg zu Cloud first und Service first.

Und nun setzt das Team um Simon Kilchmann den nächsten Baustein: Vor wenigen Wochen hat der FCL seine Kommunikationsinfrastruktur modernisiert und auf eine «schlanke, moderne Teams-Lösung» und somit ebenfalls in die Microsoft-Welt migriert. Beliebig gewählt ist der Zeitpunkt des Umstiegs dabei nicht. «Unsere bisherige Lösung war schon länger End of Life, der Service wurde uns abgekündigt – wir mussten also reagieren», so Kilchmann. «Dabei haben wir die Chance genutzt, unsere Infrastruktur zu modernisieren, die Usability für Mitarbeitende zu verbessern und langfristig signifikante Kosten einzusparen.»



Simon Kilchmann, Chief Digital Officer, FC Luzern: «Wir konnten durch den Wechsel unsere jährlichen Kosten um rund 45'000 Franken senken.»

«Technisch veraltet, wenig flexibel»

Neben Aspekten wie Betriebssicherheit und kontinuierlicher Optimierung der Infrastruktur waren die Kosten beziehungsweise der Kostendruck im IT-Bereich ausschlaggebend für die letztlich getroffene Entscheidung. Die klassische On-Premises-Telefonanlage mit Tischtelefonen wollte sich nicht mehr in das

jetzige Modern-Workplace-Konzept sowie den gewählten Cloud-first-Ansatz des FCL fügen. «Sie war technisch veraltet, wenig flexibel und verursachte hohe Betriebskosten», erklärt CDO Kilchmann rückblickend. «Mit der heutigen hybriden Arbeitsweise und schlanken IT-Organisation beim FC Luzern war das schlicht nicht mehr zeitgemäss». Der Cloud-Ansatz sei hingegen zukunftsfähig, redu-

ziere den Wartungsaufwand und passe zur eigenen Strategie, IT-Services zunehmend zu vereinfachen. «Zudem konnten wir durch den Wechsel unsere jährlichen Kosten um rund 45'000 Franken senken.» Bis 2030 rechnet der FCL gar mit Einsparungen von rund 200'000 Franken allein in der Telefonie, das gesamte Projekt soll sich bereits im kommenden Jahr amortisieren.

Im Detail basiert die neue Lösung auf Microsoft Teams in Kombination mit dem Phone Management System der Swisscom inklusive Enterprise SIP. Die Hardware bestehend aus Headsets und IP-Phones hat der FCL zudem über Brack bezogen. Installiert und betreut wurden sie wiederum von IT-Partner Achermann. Allerdings kommen die klassischen Tischtelefone nur noch punktuell zum Einsatz, vor allem bei unpersönlichen Nummern, beispielsweise in Kassenhäuschen. Alle anderen Nutzer telefonieren hingegen direkt über Teams auf ihrem Laptop oder Smartphone. Für Simon Kilchmann ist es ein Ansatz, der keine Wünsche offen lässt: «Teams ist für uns mehr als ein Meeting-Tool – es ist unser digitaler Arbeitsplatz. Die Integration von Telefonie macht die Kommunikation nahtloser, ortsunabhängiger und effizienter.» Nachteile des gewählten Lösungsansatzes vor allem auch im Vergleich zur vorherigen On-Premises-Anlage seien für ihn hingegen nicht erkennbar, bekräftigt der CDO.

Enge Partnerschaft

Abermals ist Simon Kilchmann das Projekt im erprobten Tandem mit dem IT-Dienstleister Achermann angegangen. «Beim FC Luzern ist Achermann ICT quasi mein IT-Team – entsprechend eng war die Zusammenarbeit im Projekt.» Ergänzt wurde das Duo in diesem Fall jedoch um den Provider Swisscom. Gemeinsam mit Swisscom habe Achermann das Projekt in einer Art Joint Venture umgesetzt, jeweils mit klaren Verantwortlichkeiten, aber immer in enger Abstimmung, sagt der CDO. «Anfangs hatte ich etwas Respekt vor der Zusammenarbeit der beiden Partner auf einem Projekt, das beide auch allein hätten machen können – doch es gab keinerlei Berührungsängste, im Gegenteil: Die Abstimmung lief reibungslos.» Das Projekt startete mit einer Testphase im Januar, der anschließende Rollout begann im Februar. Die In-

stallation erfolgte dabei abteilungsweise durch Achermann. «Die grösste Hürde war der enge Zeitplan – entsprechend waren eine gute Planung und klare Kommunikation entscheidend», berichtet Kilchmann. Rückblickend zeigt er sich mehr als zufrieden sowohl mit dem Projektverlauf als auch der neuen Kommunikationslösung. Alles habe termingerecht umgesetzt werden können, die Einsparungen seien spürbar und das Nutzerfeedback überwiegend positiv.

Der Projektabschluss ist für den FCL ein wichtiger (digitaler) Meilenstein. Denn die Modernisierung der Telefonie war das letzte Teilprojekt des 2023 angestossenen Modern-Workplace-Konzepts. Der Fokus verlagert sich laut Kilchmann nun stärker weg von der Optimierung der IT-Infrastruktur, hin zu einer «wertschöpfenden Digitalisierung». «Wir haben beispielsweise mit Hubspot zum ersten Mal ein CRM-System eingeführt, kürzlich unsere LED-Screens im Stadion erneuert und arbeiten aktuell daran, das Match-Er-

lebnis für unsere Fans digital neu zu gestalten.»

Ausschlaggebend ist dabei nicht zuletzt, dass der Verein das Thema IT neu und mit einem breiteren Fokus als viele andere Unternehmen denkt. Einen gängigen IT-Leiter gibt es beim FCL beispielsweise nicht mehr. «Meine Rolle als CDO vereint drei zentrale Bereiche: Digital (Marketing) Strategy, Digital Transformation und Digital Products», so der CDO. In den letzten zwei Jahren lag der Schwerpunkt seiner Arbeit klar auf der Transformation und somit auf den zuvor genannten Migrations-Projekten im Rahmen des Full-Services-Ansatzes – «auch bedingt durch ambitionierte Sparziele des Clubs». Mit dem Abschluss der Teams-Migration verlagert sich aber der Fokus: «Jetzt richten wir den Blick nach vorne und konzentrieren uns auf digitale Produkte und Services, die echten Mehrwert für unsere Zielgruppen bieten und gleichzeitig neue Einnahmequellen erschliessen.» ■

ÜBER DEN FC LUZERN

Zur FC Luzern Gruppe gehören drei in der FCL Holding zusammengefasste operative Aktiengesellschaften sowie mehrere nachstehende Organisationen. Wirtschaftlich und juristisch sind die sportlichen Aktivitäten in der FC Luzern-Infrastruktur AG zusammengefasst. Neben dem Profifussball steht das Stadion auf der Luzerner Allmend im Mittelpunkt der Gruppe. Eigentümerin des Stadions ist die Stadion Luzern AG, an der die FC Luzern Gruppe wiederum mit 40 Prozent beteiligt ist. Für den Betrieb und die Vermarktung des Stadions sowie die Durchführung der Spiele und anderer Events ist zudem Swissporarena Events zuständig.

Die FC Luzern Gruppe erzielte im Geschäftsjahr 2023/24 einen Umsatz von 29 Millionen Franken (Vorjahr 22,8 Mio.). Sie beschäftigte darüber hinaus rund 235 fest angestellte Mitarbei-

tende. Zusätzlich besteht ein Personal-Pool von rund 300 Personen (Stewards).

Vor einigen Jahren hat der FC Luzern eine weitreichende IT-Transformation angestossen, die stark auf Cloud-Strukturen und einem Full-Service-Konzept basiert. Das heisst, dass ein Grossteil der IT mittlerweile als Service von einem Partner eingekauft wird. Primär ist hier IT-Dienstleister Achermann ICT-Services aus Kriens involviert. Seit Mitte 2023 ist Simon Kilchmann als Chief Digital Officer für die Umsetzung dieser Strategie verantwortlich. Mit der Umstellung auf Teams-Telefonie hat er nun das letzte Teilprojekt des Modern-Workplace-Konzepts des FCL abgeschlossen. Künftig soll der Fokus stärker auf einer «wertschöpfenden Digitalisierung» liegen, und nicht mehr wie bisher auf der Optimierung der IT-Infrastruktur.

