

Von der Zentrale bis zur Filiale: Wie Wire sichere Kommunikation in großem Maßstab für die Schwarz Gruppe ermöglicht

Als größter Einzelhändler Europas betreibt die Schwarz Gruppe eine außergewöhnlich komplexe und vielfältige Organisation – mit Logistikzentren, Unternehmensstandorten und Tausenden Filialen in mehreren Ländern. Diese Größe bringt eine zentrale Herausforderung mit sich: nahtlose, sichere Kommunikation über völlig unterschiedliche Rollen und Arbeitsumgebungen hinweg zu ermöglichen.

In der Zentrale nutzen Mitarbeitende firmeneigene Geräte und stehen im ständigen Austausch – sowohl intern als auch mit externen Partnern. In den Filialen und Lagern hingegen arbeiten viele Beschäftigte ohne persönliche Geräte oder Firmen-E-Mail-Konten. Stattdessen greifen sie auf gemeinsam genutzte Terminals zurück und konzentrieren sich auf aufgabenbasierte Tätigkeiten vor Ort. Für diese operativen Rollen ist digitale Kommunikation selten, aber im entscheidenden Moment unverzichtbar – sie muss intuitiv, sicher und sofort zugänglich sein.

Anfangs wurde Microsoft Teams in Erwägung gezogen und teilweise ausgerollt. Doch es zeigten sich schnell grundlegende Schwächen:

- **Abkopplung der Frontline-Mitarbeitenden:** Die Kommunikationsstruktur von MS Teams war nicht mit dem Filialumfeld kompatibel – Mitarbeitende hatten keine festen Geräte oder Microsoft-Identitäten. Die Integration der Teams in den Märkten war nur mit erheblichen Umwegen möglich.
- **Wirtschaftlich nicht tragfähig:** Die Lizenzkosten eines für Büroarbeit konzipierten Tools waren für den flächendeckenden Einsatz in tausenden Filialen nicht zu rechtfertigen – besonders in einem kostenbewussten Einzelhandelsumfeld.
- **Fragmentierung der Tools:** Die Folge war eine fragmentierte Kommunikation – während die Zentrale MS Teams nutzte, blieben Filialmitarbeitende abgekoppelt oder griffen auf unsichere Kanäle zurück. Dies führte zu Effizienzverlusten und wachsenden Informationssilos.
- **Zweifel an der Ausfallsicherheit:** Ein mehrstündiger Totalausfall von MS Teams verstärkte intern die Zweifel an der Resilienz und Eignung der Plattform als geschäftskritisches Kommunikationsmittel im Maßstab der Schwarz Gruppe.

Um diese Kluft zu überbrücken, benötigte die Schwarz Gruppe eine Lösung, die echte organisatorische Integration ermöglicht – skalierbar, inklusiv, sicher und ohne zusätzlichen IT- oder Administrationsaufwand.

Die Entscheidung für Wire

Vor der Auswahl von Wire führte die Schwarz Gruppe eine umfassende Marktanalyse durch. Das interne Bewertungsteam prüfte führende Anbieter – darunter auch Element und andere Open-Source-Plattformen – anhand strenger Kriterien zu Sicherheit, Skalierbarkeit und operativer Umsetzbarkeit. Die meisten Lösungen scheiterten an Sicherheitskompromissen, Komplexität oder mangelnder Praxistauglichkeit für ein vielfältiges, verteiltes Arbeitsumfeld.

Wire überzeugte in mehreren zentralen Punkten:

- **Sicherheit und digitale Souveränität:** Wire wird vollständig in Europa entwickelt und bietet moderne Ende-zu-Ende-Verschlüsselung nach dem MLS-Standard – ohne Key Escrow, ohne versteckte Komponenten und vollständig im Einklang mit europäischen Datenschutzanforderungen.
- **Open-Source-Transparenz:** Im Gegensatz zu vielen Alternativen ist der gesamte Code von Wire offen einsehbar. Das ermöglichte dem internen IT-Team der Schwarz Gruppe volle Prüfung und Vertrauen in die Plattform.
- **Flexibilität und Föderation:** Dank föderierter Architektur kann Wire interne Einheiten und externe Partner sicher verbinden – inklusive temporärer Mitarbeitender, ohne zusätzliche Lizenzkosten. Gästezugänge und differenzierte Berechtigungen sorgen für klare Kommunikationsgrenzen.
- **Geräteunabhängige Einfachheit:** Wire funktioniert auch in Filialen ohne individuelle E-Mail-Konten oder feste Endgeräte. Gemeinsame Tablets oder Terminals reichen aus – so können auch Mitarbeitende ohne digitalen Arbeitsplatz sicher kommunizieren.

Entscheidend: Wire ermöglicht organisationweite Kommunikation über alle Rollen und Standorte hinweg – ohne Kompromisse bei Sicherheit oder Kontrolle. Dank Föderation schuf die Schwarz Gruppe ein einheitliches Kommunikationsumfeld, das Zentrale, Logistik und Filialen miteinander verbindet. So entstehen flache Kommunikationsstrukturen, in denen jede:r die relevanten Ansprechpartner:innen erreichen kann – unabhängig von Ort oder Rolle.

Ergebnisse & Mehrwert

Wire ist heute ein zentraler Bestandteil der Kommunikationsinfrastruktur der Schwarz Gruppe – nicht nur in der Zentrale, sondern auch in Bereichen, die zuvor nicht in digitale Workflows eingebunden waren.

Kernvorteile:

- **Inklusive, sichere Zugänge:** Ob im Logistikzentrum oder in der Lidl-Filiale – Mitarbeitende greifen über gemeinsam genutzte Geräte oder temporäre Konten sicher auf Wire zu, ohne Mehraufwand für IT oder Datenschutzrisiken.
- **Skalierbare Kommunikation:** Alle internen Nutzer:innen arbeiten in einer gemeinsamen Umgebung. Gleichzeitig ermöglicht Wire Cloud sichere, kosteneffiziente Zusammenarbeit mit externen Partnern – bei voller Kontrolle über Zugriffsrechte.
- **Datenschutz durch Architektur:** Wire Cells sorgen dafür, dass sensible Informationen innerhalb sicherer Gruppen bleiben – ein entscheidender Vorteil für Compliance-Anforderungen.
- **Schnelle Akzeptanz:** Dank intuitiver Oberfläche und minimalem Schulungsaufwand können alle sofort starten – ohne lange Einführungen oder Handbücher.

„Was wir an Wire besonders schätzen, ist die Kombination aus maximaler Sicherheit und digitaler Souveränität – bei gleichzeitiger Einfachheit in großem Maßstab. Ob Lidl-Mitarbeiter:in in der Filiale oder Team in der Zentrale – jede:r kann es sicher und unkompliziert nutzen. Wire ist nicht nur abhörsicher, sondern auch ausfallsicher.“

Joshua Roach (Head of Sovereign Communication, Schwarz Digits)