Net at Work
Building IT-Excellence.

CASE STUDY
MANAGED SERVICES

Net at Work betreut als Managed Services Provider die anspruchsvolle, globale E-Mail-Infrastruktur von Miele. Und sorgt somit für reibungslose Abläufe im 2nd- und 3rd-Level-Exchange-Support.

Externes Know-how entlastet interne Experten

2014 übertrug die Miele GmbH & Co. KG dem Managed-Services-Team von Net at Work den Betrieb und die Wartung ihrer über 100 Standorte verteilten E-Mail-Infrastruktur. Die Zusammenarbeit mit den renommierten Exchange-Experten soll langfristig die Sicherheit und Verfügbarkeit der elektronischen Kommunikation garantieren und sicherstellen, dass sämtliche Support-Anfragen schnell und professionell bearbeitet werden.

Heute, sechs Monate nach der Managed-Services-Einführung, ziehen die Partner eine rundum positive Projektbilanz: Als spezialisierter Dienstleister erreicht das Service-Center von Net at Work durchgehend eine Service-Qualität, die für Miele intern nur mit hohem Aufwand realisierbar wäre. Hinzu kommt, dass das Managed-Services-Modell für die interne IT eine erhebliche Entlastung darstellt – und so wichtige zeitliche Freiräume für innovative, businessrelevante Projekte schafft.

Miele

Net at Work
Building IT-Excellence.

CASE STUDY
MANAGED SERVICES

Betrieb, Monitoring und Support aus einer Hand

Anfang 2013 führte Miele in enger Zusammenarbeit mit den Microsoft-Experten von Net at Work eine exchangebasierte Infrastruktur ein. Im Mittelpunkt der neuen Architektur steht eine leistungsfähige Exchange Server Farm am Standort Gütersloh, die für rund 13.000 User an 100 weltweiten Standorten zentralisierte E-Mail-Services bereitstellt. Angesichts der hohen Teilnehmerzahl und vielfältigen technischen Möglichkeiten sind gelegentliche Störungen und Rückfragen zum E-Mail-System unvermeidlich. Daher steht den Mitarbeitern bei Miele ein während der Bürozeiten besetzter Servicedesk mit eigenem Ticketing-System für Störungsmeldungen und Rückfragen zur Verfügung.

Um das interne IT-Team zu entlasten und einen stabilen und sicheren Betrieb der E-Mail-Infrastruktur sicherzustellen, übertrug Miele das Management und das Monitoring der Umgebung den Exchange-Experten von Net at Work. Das Managed-Services-Modell umfasst darüber hinaus auch die Erbringung des Level-2- und Level-3-Supports. Dabei laufen sämtliche Support-Anfragen nach wie vor zunächst in der internen Annahmestelle bei Miele auf und werden dort klassifiziert. Als Level-1-Support eingestufte Fälle werden intern bearbeitet. Die Beantwortung komplexerer Fragestellungen übernimmt das Team von Net at Work, das hierfür direkt an das vorhandene Ticketing-System von Miele angebunden ist. Ergänzend dazu zeichnet der Service Provider zudem für alle erforderlichen Wartungsarbeiten, das Patch-Management und die Sicherheitsupdates verantwortlich und pflegt die Schnittstellen zu Drittsystemen.

Vorteile

- Patch-Management, Monitoring und Hotline-/Betriebsunterstützung aus einer Hand
- Hochwertige Managed Services mit verbindlichen SLA
- Lückenlose Erreichbarkeit auch in den Abendstunden und am Wochenende
- Nachhaltige Entlastung des internen IT-Teams
- Wöchentliche Service-Reviews zum Statusabgleich
- Flexibilität eines regionalen, mittelständischen Dienstleisters sichert effiziente Abläufe

Im Rahmen ihrer modularen Managed Services stellt die Net at Work GmbH ihren Kunden eine Hotline für den 2nd- und 3rd-Level-Support zur Verfügung. Ein dediziertes Monitoring-Tool überwacht dabei die Umgebung des Kunden und ermöglicht die schnelle Analyse per Hotline oder Fernwartung. Störungen können so noch schneller abgestellt werden. Mehr Informationen erhalten Sie online unter www.netatwork.de/leistungen/services/managed-services

Über Miele: Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten für die Produktbereiche Kochen, Backen, Dampfgaren, Kühlen/Gefrieren, Kaffeezubereitung, Geschirrspülen, Wäsche- sowie Bodenpflege. Hinzu kommen Geschirrspüler, Waschmaschinen und Wäschetrockner für den gewerblichen Einsatz sowie Reinigungs-, Desinfektions- und Sterilisationsgeräte für medizinische Einrichtungen und Laboratorien („Miele Professional“).

Das 1899 gegründete Unternehmen unterhält acht Produktionsstandorte in Deutschland sowie je ein Werk in Österreich, Tschechien, China und Rumänien. Der Umsatz betrug im Geschäftsjahr 2013/14 rund 3,22 Milliarden Euro, wovon etwa 70 Prozent außerhalb Deutschlands erzielt werden. In fast 100 Ländern ist Miele mit eigenen Vertriebsgesellschaften oder über Importeure vertreten. Weltweit beschäftigt das in vierter Generation familiengeführte Unternehmen 17.660 Menschen, 10.411 davon in Deutschland. Der Hauptsitz des Unternehmens ist Gütersloh in Westfalen.

„Mit Net at Work haben wir direkt vor unserer Haustür einen erfahrenen und flexiblen Ansprechpartner gefunden, der stets über den Tellerrand blickt und so auch schwierige, über Exchange hinausgehende Probleme zu lösen weiß. Heute, sechs Monate nach der Einführung, bewerten wir die Managed Services mit einem westfälisch-bodenständigem ‚gut bis sehr gut‘.
Egbert Fichtler,
Leiter IT-Infrastructure, Miele

Net at Work GmbH
Am Hoppenhof 32 A
33104 Paderborn
GERMANY
T +49 5251 304-600
F +49 5251 304-650
info@netatwork.de
www.netatwork.de