



Co-Managed Services von Net at Work erlauben Miele wieder Fokus auf IT als Innovationsmotor

Globales Unternehmen muss internen IT-Betrieb sicherstellen ohne Projektgeschäft zu vernachlässigen

Mit elf Mitarbeitern, vier Drehbänken und einer Bohrmaschine brachten der Techniker Carl Miele und der Kaufmann Reinhard Zinkann im Jahr 1899 im ostwestfälischen Herzebrock ihre ersten Milchzentrifugen und Buttermaschinen auf den Markt. Das Unternehmen Miele war geboren. Auch 125 Jahre später prägt ihr Leitmotiv „Immer Besser“ das Unternehmen nachhaltig. „Immer Besser“ – das meint zum einen den Vorsatz, immer besser zu sein als alle anderen Anbieter, aber auch, immer besser zu werden, als das Unternehmen bereits ist.

Auf die heutige Zeit übertragen, bedeutet das für Miele, die digitale Transformation einerseits in Richtung Produkte und Endkunden zu vollziehen, andererseits aber auch intern ein digitales Backbone zu schaffen, um digitale Wertschöpfungsprozesse im Unternehmen zu ermöglichen. Dazu gehört die Bereitstellung digitaler Arbeitsplatzservices, die es den rund 22.700 Mitarbeitenden (April 2024) auf der ganzen Welt ermöglichen, vor Ort, remote oder hybrid zusammenzuarbeiten unter Berücksichtigung aller technischen, organisatorischen und kulturellen Herausforderungen.

Miele



Besondere Herausforderungen

- Reibungslosen Betrieb des Digital Workplace für 22.700 Beschäftigte weltweit sicherstellen
- Co-Managed-Modell gewünscht, das die Hoheit über die Systeme beim Kunden belässt
- 24/7-Support bei kritischen Störungen erforderlich
- Immer kürzere Release-Zyklen bei SaaS machen Updates und Change Management schwer planbar

Unternehmensweite digitale Transformation vor dem Hintergrund zahlreicher Herausforderungen

Remote- und Hybridarbeit hat auch bei Miele in den vergangenen Jahren massiv an Bedeutung gewonnen. Zudem ist die Erwartungshaltung der Beschäftigten deutlich gestiegen: Sie wollen von digitalen Mehrwerten, wie sie sie aus ihrem privaten Umfeld kennen, auch in der Arbeitswelt profitieren. Das Miele-Versprechen, mindestens 15 Jahre funktionswichtige Ersatzteile nach Serienauslauf vorzuhalten, erzeugt eine zusätzliche digitale Bürde für die IT, denn sie muss über einen sehr langen Zeitraum ein enormes Spektrum an Software und Technologien für die entsprechenden Produktionsmittel bereitstellen.

Bereits vor einigen Jahren richtete Miele seinen Beschäftigten einen Digital Workplace auf Basis von Microsoft 365 ein. Doch mit dessen Implementierung allein ist es nicht getan, denn Software-as-a-Service-Lösungen wie Microsoft 365 haben immer kürzere kontinuierliche Release-Zyklen, um die sich die IT-Abteilung regelmäßig kümmert. Mit der Zentralisierung und Konsolidierung müssen die vorhandenen IT-Ressourcen zudem noch effizienter eingesetzt werden, um eine wachsende Anzahl Nutzerinnen und Nutzer

zu betreuen. Für die Miele-IT bestand deshalb die grundsätzliche Herausforderung darin, den täglichen Geschäftsbetrieb sicherzustellen und auf kritische Störungen rund um die Uhr schnell reagieren zu können, dabei aber gleichzeitig mit Projekten Innovationen vorantreiben zu können. „Exchange und Teams sind für uns durchaus kritische IT-Services, ohne die große Teile unserer Organisation nicht arbeitsfähig sind. Deshalb müssen wir für deren reibungslosen, sicheren Betrieb sorgen“,

„Wir wollten einen qualifizierten, verlässlichen Partner, dem wir unsere kritischen Services guten Gewissens anvertrauen können. Den haben wir in der Net at Work gefunden. Besonders charmant dabei ist, dass wir im Zweifelsfall auch noch eine hochqualifizierte Beratungsleistung dazubekommen können.“

Sebastian Wiener, Director IT Products Digital Workplace, Miele

fasst Sebastian Wiener, Director IT Products Digital Workplace bei Miele, die Ausgangssituation zusammen. Und Olaf Damm, Leiter Digital Workplace Communication bei Miele, ergänzt: „Wir wollten nicht in ein Deadlock kommen, indem wir uns nur noch um den internen Betrieb kümmern. Um das Unternehmen mit Innovationen wettbewerbsfähig halten zu können, brauchten wir mehr Freiraum für Projekte und damit einen Partner, der uns diesen verschafft.“

Sicherer Betrieb, zweisprachiger Support 24/7 und bei Bedarf strategische Unterstützung

Miele war deshalb recht schnell klar, dass es für den reibungslosen Betrieb des Digital Workplace die Unterstützung eines Managed Service Providers in Anspruch nehmen will. Jedoch wollte Miele sich nicht durch ein vollständiges Outsourcing des Service um die konzeptionellen und strategischen Steuerungsmöglichkeiten berauben oder die Systeme vollends aus der Hand geben. Das Unternehmen entschied sich dafür, Net at Work mit dieser Aufgabe zu betrauen, weil das Unternehmen ein innovatives Modell für den gemeinsamen Betrieb eines Service als Co-Managed Service anbietet. Zudem hatte sich der Partner bereits seit Jahren in verschiedenen Projekten immer wieder bewährt.

Microsoft Exchange und Teams als Collaboration-Tool waren bei Miele bereits vorhanden. Für Teams Enterprise Voice hat das Net at Work Team gemeinsam mit dem Miele IT Team die Session Border Controller aufgesetzt und den Rollout der MS Teams Telefonie durchgeführt.

Als Co-Managed Service dockt sich Net at Work an die Miele-interne-IT an und unterstützt vorrangig durch Expertise und Manpower – die IT-Hoheit bleibt dabei beim Kunden. Konkret sieht die Unterstützung so aus, dass Miele den 1st-Level-Support intern übernimmt, das heißt, dass Standardanfragen oder Massenaufgaben vom internen 1st-Level abgefangen und bearbeitet werden. Net at Work übernimmt dann als



2nd- und 3rd-Level-Support die schwierigeren Aufgaben. Spezialfälle, die organisatorischer oder strategischer Grundsatzentscheidungen bedürfen, werden in einem wöchentlichen Jour fixe mit der Miele-IT besprochen.

Besondere Highlights

- Reibungsloser, sicherer Betrieb des Digital Workplace trotz kurzer Update- und Release-Zyklen
- Kontinuität bei den handelnden Akteuren sichert Qualität und reduziert Rüstzeiten
- Verfügbarkeit rund um die Uhr, sieben Tage die Woche
- Strategische Unterstützung durch hochqualifiziertes Consulting-Team mit tiefem Plattform-Wissen
- Enge, partnerschaftliche Abstimmung in vertrauensvollem Miteinander

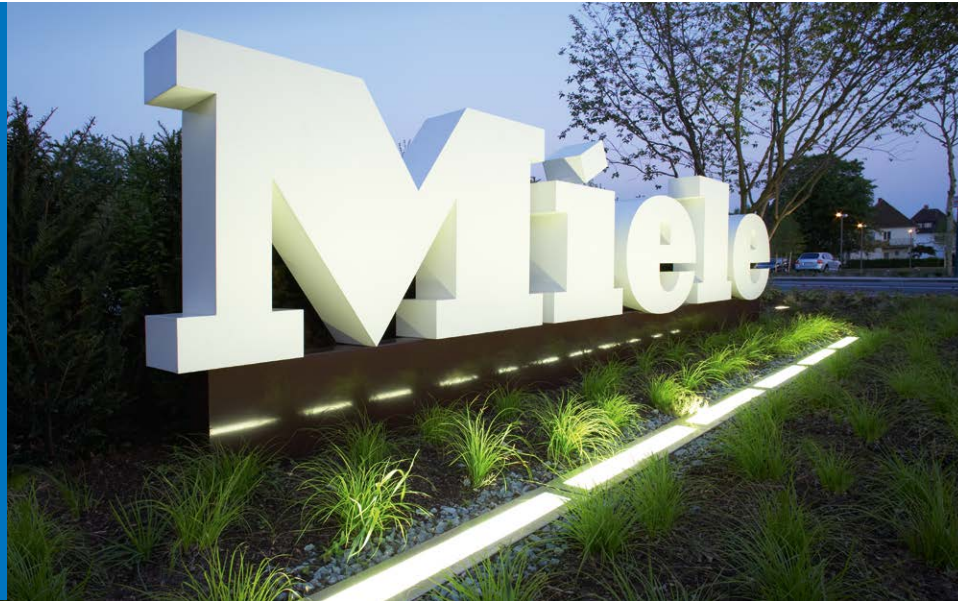
Miele profitiert von enger Nähe zu Lieferanten, Projekterfahrung und spezifischem Consultingwissen

Net at Work kann sich bei Bedarf im Rahmen eines dedizierten Support-Vertrags direkt an Microsoft wenden oder mit spezifischem Plattform-Know-how aus dem Consulting-Team unterstützen. Die Nähe von Net at Work zu Microsoft verschafft den Expertinnen und Experten frühzeitig Einblick in Microsoft-Strategien, von dem Miele ebenso profitiert, wie von dem umfassenden Know-how aus einer Vielzahl von Kundenprojekten. Auch bei manchen Störungen wird die Fehleranalyse dadurch erleichtert, dass mehrere Kunden von Net at Work ebenso davon

betroffen sind und das Problem somit bereits bekannt ist, bevor es bei Miele in voller Schwere auftritt.

Bei kritischen Störungen ist Net at Work an sieben Tagen in der Woche, rund um die Uhr, zur Stelle, um das Problem schnell zu beheben.

Das Supportteam von Net at Work ist grundsätzlich zweisprachig deutsch/englisch aufgestellt, wobei es gerade bei kritischen IT-Problemen in den Werken sehr hilfreich ist, wenn keine sprachliche Hürde besteht.



„ Die Zusammenarbeit mit Net at Work ist absolut auf Augenhöhe. Unsere Kolleginnen und Kollegen werden spürbar entlastet und wissen, dass sie einen zuverlässigen Partner im Hintergrund haben. Und wir haben jetzt wieder mehr Luft zum Atmen, um uns um wichtige Projekte und Innovationen kümmern zu können.

Olaf Damm, Leiter Digital Workplace Communication, Miele

Co-Managed Services verbinden Sicherheit mit Effizienz und schaffen Freiraum

Die Co-Managed Services durch Net at Work ermöglichen es Miele, kostenoptimiert und dabei qualitativ hochwertig den Beschäftigten des Unternehmens zuverlässig und reibungslos Microsoft Exchange und Microsoft Teams Services bereitzustellen. Der Managed Service Provider kümmert sich zudem in enger Abstimmung mit den Service-

Verantwortlichen bei Miele um die erforderlichen Change-Aktivitäten. Die interne IT-Abteilung wird entlastet und kann sich wieder um wertschöpfende Projekte, strategische Themen und das Vorantreiben von Innovationen kümmern. Dabei hat die Miele-IT zudem einen wertvollen Consulting-Partner an ihrer Seite, der das Unternehmen bereits gut

kennt und unterstützen sowie wertvolle Impulse geben kann.

Gleichzeitig gibt Miele mit dem Co-Managed-Service-Modell seine IT nicht komplett aus der Hand, sondern kann seine eigenen Prozessmodelle umsetzen und die Hoheit über seine Systeme behalten.

Sie möchten einen reibungslosen, sicheren IT-Betrieb und gleichzeitig Ihre IT-Abteilung entlasten? Als Managed Services Provider sorgen wir dafür, dass die Prozesse in Ihrer Cloud-, On-Premises- oder Hybrid-Umgebung sicher und zuverlässig funktionieren. Wir bieten Managed Services zu planbaren Kosten für Microsoft 365, Exchange, SharePoint, Teams, Telefonie oder Security.

www.netatwork.de/managed-services-provider