

Case Study




MEYLE: Rundum betreut mit Managed Services

Kundenprofil

Unter der Marke MEYLE entwickelt, produziert und vertreibt die MEYLE AG hochwertige Ersatzteile für PKW und Transporter für den Freien Teilemarkt. MEYLE bietet seinen Kunden über 24.000 zuverlässige und qualitativ hochwertige Ersatzteile, hergestellt in eigenen Fabriken und bei ausgewählten Produktionspartnern. Entsprechend ausgefeilt ist das MEYLE Produktsortiment.
<https://www.meyle.com/>

Technologien

#Managed Services
#MFA
#Intune

Herausforderungen

- Begrenzte Ressourcen in der internen IT
- Aufbau von fundiertem Wissen für die langfristige eigenständige Administration ausgewählter Produkte
- Wunsch nach nahtloser Weiterarbeit durch direkten Austausch mit Expert:Innen

Lösung

- Managed Services Vertrag für die M365 Produktpalette
- Einrichtung eines Support-Forum in Microsoft Teams für schnelle und direkte Unterstützung der Administratoren
- Projektbasierte Beratung und gezielte Unterstützung für intern verwaltete Lösungen wie Intune
- Durchführung von Admin-Schulungen zum nachhaltigen internen Wissensaufbau

Mehrwert

- Entlastung der internen IT durch die M365 Managed Services
- Hohe Zeitersparnis dank schnellerer, direkter Bearbeitung von Service Requests
- Unterbrechungsfreie Arbeit der Admins durch des Support-Forum
- Interne Wissensdokumentation der Anfragen über das Support-Forum

Wenn es um ihre Microsoft Tools geht, vertraut MEYLE auf novaCapta. Im Rahmen ihres Managed Services Vertrags wird die M365 Infrastruktur von MEYLE von novaCapta betreut. Das beinhaltet neben klassischen Kollaborations-Tools wie Microsoft Teams auch Exchange, SharePoint Intranet und One-Drive. „Wir sind sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit mit novaCapta. Wir haben ein sehr partnerschaftliches Miteinander, daher war für uns klar, dass wir auch im Rahmen einer Service Desk Unterstützung unserer Administratoren novaCapta anfragen“, erklärt Ronny Herrmann, Head of Infrastructure and Workplace, MEYLE. Um ihre Administratoren bei der Verwaltung von Intune zu entlasten und eine unterbrechungsfreie Arbeit zu ermöglichen, wollte MEYLE einen noch direkteren Service Kanal schaffen. In Rücksprache mit novaCapta wurde eine gemeinsame Lösung gefunden: das Intune Support-Forum.

Das Intune Support-Forum in Teams

Um die eigenständige Betreuung und Konfiguration von Microsoft Intune bei MEYLE zu sicherzustellen und die Administratoren bei aufkommenden Rückfragen schnellstmöglich zu unterstützen, entstand der Wunsch nach einem direkteren Kontakt zu den Expert:Innen der novaCapta. Ziel war es dabei die Arbeit der Administratoren von Intune unterbrechungsfreier zu gestalten. Zuvor liefen Anfragen zum Thema Intune ganz klassisch im Service Desk ein. Die Ticketbearbeitung durchlief dann den vereinbarten Prozess.

Um den direkten Kontakt zu ermöglichen wurde das Support-Forum konzipiert: Innerhalb der MEYLE Tenant Struktur wurde ein eigener Teams-Channel für die Administratoren und novaCapta Expert:Innen erstellt. Hier können sie nun ihre Fragen rund um Intune, Konfigurationen sowie Tipps und Tricks



Mit novaCapta können wir unsere Microsoft 365 Umgebung optimal betreuen. Durch die enge Zusammenarbeit finden wir immer eine passgenaue Lösung – sei es für Intune, MFA oder andere Themen.

Ronny Herrmann

Head of Infrastructure and Workplace
MEYLE



Die Zusammenarbeit mit novaCapta ist äußerst partnerschaftlich und effizient. Dank des Intune Support-Forums erhalten unsere Administratoren schnelle und unkomplizierte Unterstützung – ohne lange Ticketprozesse und mit direktem Zugang zu den Expert:Innen von novaCapta.

Ronny Herrmann

Head of Infrastructure and Workplace
MEYLE

abfragen, ganz ohne große Bürokratie und Ticketbearbeitung. Die Kolleg:Innen der novaCapta können so noch schneller reagieren und Wartezeiten werden verkürzt.

Projektbasiert, weil Kundenfokussiert: Intune und MFA

Neben dem Managed Services Vertrag, der die ganzheitliche Betreuung der Microsoft Tools abdeckt, gibt es auch bei MEYLE, wie in vielen Kundensituationen, projektbasierten Support- und Consulting-Bedarf. Projekte können dabei eine Bandbreite von Themen betreffen: von der Beratung über Schulungen bis hin zu einem Roll-Out Support. MEYLE hatte den Wunsch im Bereich Multifaktor-Authentifizierung beraten zu werden. Wichtig für MEYLE war es nach eigener intensiver Recherche und Vorbereitung ihre Möglichkeiten mit Expert:Innen zu besprechen. „Die IT erlebt eine Zeitenwende. Diese Transformation erfordert starke Partner mit tiefem Spezialwissen. Mit novaCapta bleiben wir am Puls der Microsoft-Entwicklungen und haben einen starken Partner, der uns in unseren Themen unterstützt“, erklärt Ronny Herrmann die Zusammenarbeit. So auch im Fall von MFA: novaCapta beriet MEYLE über neue Mechanismen und Möglichkeiten auf ihre Infrastruktur abgestimmt und zeigte mögliche Testszenarien in einem Test-Tenant auf. So konnte MEYLE, die für sie beste Lösung auswählen und mit der Unterstützung von novaCapta innerhalb weniger Wochen ausrollen.

DE

novaCapta GmbH

Im Mediapark 5c, 50670 Köln

T +49 (0)221 58919 343

M info@novacapta.com

CH

novaCapta Schweiz AG

Theaterstrasse 17, 8400 Winterthur

T +41 (0)41 392 20 00

M info.schweiz@novacapta.com