

KUNDENREFERENZ

MICROSOFT 365: LIZENZBERATUNG UND PROJEKTUNTERSTÜTZUNG

Foto: Wolf Lux/Malteser

Computacenter unterstützt die SoCura bei dem Betrieb und der Optimierung ihrer Microsoft-365-Umgebung.

SERVICES

- Microsoft 365 Transformation
- Microsoft 365 Security
- Modern Workplace Transformation
- Endpoint Management

USER EXPERIENCE

- Erhöhte Zufriedenheit der Anwender:innen
- Verbesserte Kommunikation und Zusammenarbeit
- Moderne Cloud-only-Clients

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Unterstützung der Digitalisierung
- Steigerung der geschäftlichen Flexibilität
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Beschleunigung der Innovation
- Zukunftsfähige Lösung
- Kostenreduktion

ZIEL

Die gemeinnützige SoCura hat zum Ziel, ihren Kunden in der Wohlfahrt auf Basis von Microsoft 365 eine sichere und passgenaue Cloud-Plattform zu bieten. Die damit einhergehenden Compliance- und Security-Anforderungen sowie der Lizenzbedarf sollten im Rahmen einer unabhängigen Beratung identifiziert werden. Darüber hinaus benötigte die SoCura aufgrund einer operativen Reorganisation kurzfristig externe Unterstützung bei der Umsetzung ihrer IT-Projekte und dem Betrieb ihrer Microsoft-365-Umgebung.

LÖSUNG

Um den stabilen Betrieb der bestehenden 16 Microsoft-365-Tenants der SoCura zu gewährleisten, stellte Computacenter kurzfristig ein Consultant-Team bereit. Zu seinen Aufgaben zählten die Reorganisation der Kommunikationsstrukturen im 2nd- und 3rd-Level-Support sowie die praktische Betriebsunterstützung im Bereich der Tenant-Administration und des 2nd- und 3rd-Level-Supports für die gesamte Bandbreite der Microsoft-365-Dienste bis hin zur Automatisierung. Zudem wurde Computacenter in weitere Security- und Optimierungsprojekte eingebunden und führte eine strategische Lizenzberatung zu Microsoft 365 durch.

ERGEBNIS

Die SoCura hat im Rahmen der Lizenzberatung einen vollständigen Überblick über die Ausrichtung und Ziele ihrer Cloud-Strategie sowie die damit zusammenhängenden Projekte erhalten – inklusive der zugehörigen Gesamtkostenabschätzung. In der Folge der daraus resultierenden Entscheidungen wurden bereits zahlreiche Projekte zur Steigerung der Sicherheit und Optimierung der Microsoft-365-Umgebung erfolgreich abgeschlossen, sodass der IT-Betrieb der SoCura nicht nur stabilisiert, sondern auch effizienter und wirtschaftlicher gestaltet werden konnte.

DAS ZIEL IM DETAIL

Optimale Lizenzierung und Weiterentwicklung der Microsoft-365-Plattform

Als Shared Service Center der Malteser und führender IT-Dienstleister in der Wohlfahrt bietet die gemeinnützige SoCura ihren Kunden vielfältige Services, die den kulturellen, strukturellen und rechtlichen Besonderheiten der Branche gerecht werden. Wesentlicher Teil des SoCura-Portfolios sind IT-Services, die über die hybride Wohlfahrt.Cloud auf Basis von Microsoft 365 den verschiedenen Wohlfahrtsorganisationen zur Verfügung gestellt werden. Insgesamt betreut die SoCura in 16 Tenants mehr als 60.000 Anwender:innen.



Unser grundlegendes Ziel ist es, unseren Kunden eine sichere und passgenaue Cloud-Plattform zu bieten, auf die nicht nur hauptamtliche Mitarbeitende, sondern auch die zahlreichen Ehrenamtler der Kundenorganisationen problemlos zugreifen können.

David Wester
Leiter Service & Support bei der SoCura



„Unser grundlegendes Ziel ist es, unseren Kunden eine sichere und passgenaue Cloud-Plattform zu bieten, auf die nicht nur hauptamtliche Mitarbeitende, sondern auch die zahlreichen Ehrenamtler der Kundenorganisationen problemlos zugreifen können“, erklärt dazu David Wester, Leiter Service & Support bei der SoCura. Um dies langfristig zu gewährleisten, sollten die damit einhergehenden Compliance- und Security-Anforderungen sowie der Lizenzbedarf im Rahmen einer unabhängigen Beratung identifiziert werden.

Darüber hinaus benötigte die SoCura aufgrund einer operativen Reorganisation kurzfristig externe Unterstützung bei der Umsetzung ihrer IT-Projekte. Zudem stand sie vor der Herausforderung, trotz der Veränderungen den Betrieb und die Weiterentwicklung ihrer Microsoft-365-Umgebung sicherzustellen, um auch weiterhin den gewohnten Qualitätsstandard zu halten und den Anforderungen ihrer Kunden zu entsprechen.

DIE LÖSUNG IM DETAIL

Consultancy Services von Computacenter im Microsoft-Umfeld

Die SoCura arbeitet bereits seit vielen Jahren mit Computacenter zusammen und entschied sich auch dieses Mal, den IT-Dienstleister zu beauftragen. „Wie wir aus vielen erfolgreichen Projekten wussten, verfügen die Computacenter-Consultants über ein hervorragendes Know-how und umfassende Erfahrungen im Microsoft-Umfeld“, erläutert Wester die Entscheidung. „So konnte uns Computacenter nicht nur beraten, sondern auch die erforderliche Projekt- und Betriebsunterstützung bieten.“ Nicht zuletzt war Computacenter bereits mit der IT-Umgebung und den branchenspezifischen Anforderungen der SoCura vertraut, sodass dem zeitnahen Einsatz der Consultants nichts im Wege stand.

Support und Services für Microsoft-Tenants

Um zum Zeitpunkt der operativen Veränderungen den Betrieb der bestehenden 16 Microsoft-365-Tenants der SoCura zu stabilisieren und weiter zu optimieren, stellte Computacenter kurzfristig ein Consultant-Team bereit. Zu seinen Aufgaben zählte die Reorganisation der Kommunikationsstrukturen im 2nd- und 3rd-Level-Support. Dazu erfolgte zunächst eine Aufnahme des Istzustands, in deren Anschluss die betroffenen Informations- und Prozessketten optimiert wurden. Anfragen und Störungsmeldungen der Anwender:innen konnten danach qualifizierter und schneller abgearbeitet werden – ein wichtiger Schritt zur Steigerung der Zufriedenheit der SoCura-Kunden. Zudem erfolgte die praktische Betriebsunterstützung im Bereich der Tenant-Administration sowie des 2nd- und 3rd-Level-Supports für die gesamte Bandbreite der Microsoft-365-Dienste bis hin zur Automatisierung.

Gleichzeitig führten organisatorische Veränderungen aufseiten der SoCura-Kunden und die Erweiterung des SoCura-Kundenstamms dazu, dass fortlaufend neue Kunden in die bestehenden Tenants aufgenommen werden mussten. Bei dem Onboarding galt es, die Mandantenfähigkeit der verschiedenen Rechenzentrumservices sicherzustellen. Eine Besonderheit war die Aufnahme einer weltweit tätigen Organisationseinheit der Malteser in die zentralen Malteser-IT-Strukturen. Umgesetzt wurde diese Cross-Tenant-Migration mit der SaaS-Management-Plattform Quest on Demand und weiteren Bordmitteln.

Strategische Lizenzberatung zu Microsoft 365

Für die Evaluierung der Microsoft-365-Lizenzen zur Abdeckung der Security- und Compliance-Anforderungen der SoCura verfolgte Computacenter den Ansatz, über ein Lösungsdesign zu einer Gesamtkostenabschätzung zu gelangen. Darin sollten neben den Kosten für die erforderlichen Lizenzen auch die Projektaufwände zur Umsetzung der Anforderungen Berücksichtigung finden.

Auch hier erfolgte zunächst die Aufnahme des Istzustands, auf deren Grundlage die Computacenter-Consultants gemeinsam mit dem IT-Team des Kunden ein Zielbild für eine Cloud-only-Architektur basierend auf einem Zero-Trust-Ansatz entwickelten. In diesem Rahmen wurden die für die Umsetzung notwendigen Lizenzfeatures von Microsoft 365 sowie deren Potenziale identifiziert. Im nächsten Schritt erarbeitete Computacenter die aus dem Zielbild resultierenden Transformationsprojekte und deren Arbeitspakete. Auf diese Weise konnte der SoCura dargestellt werden, welche Sicherheits- und Compliance-Funktionen eingeführt werden sollten und welche Kosten für die Transformation und die Absicherung der Infrastruktur zu erwarten wären. Gemeinsam mit einer Zeit- bzw. Projektplanung wurden die Ergebnisse in einer Managementvorlage zusammengestellt.

Security- und Optimierungsprojekte in der Microsoft-365-Umgebung

Zur Steigerung der Sicherheit und Optimierung des IT-Betriebs der SoCura wurden die Computacenter-Consultants in zahlreiche Einzelprojekte eingebunden. So ermöglichte die Einführung von Windows Autopilot und Microsoft Intune, die Vorteile der Automatisierung zu nutzen und im Rahmen eines Modern Deployments und Managements die Bereitstellung und Verwaltung der Endgeräte – einschließlich mobiler Devices – effizienter zu gestalten. In dieselbe Richtung zielte der Betrieb von Cloud-only-Clients unter Windows 11, wodurch Arbeitsumgebungen mit allen erforderlichen Programmen und Ressourcen unabhängig vom Endgerät virtuell bereitgestellt werden können.

Um eine störungsfreie und sichere Anmeldung der Anwender:innen an der Cloud zu gewährleisten, wechselte die SoCura mit Unterstützung von Computacenter von ADFS (Active Directory Federation Services) zu PHS (Password Hash Synchronization). Aufgrund des geringeren Aufwands in Bezug auf Bereitstellung, Wartung und Infrastruktur konnten mit diesem Schritt zugleich die Betriebskosten der SoCura reduziert werden.

Weitere Projekte wie die Ausweitung der Multi-Faktor-Authentifizierung und Conditional Access Policies zur Sicherung des Cloud-Zugriffs oder die Einführung von Microsoft Defender for Office und Defender for Endpoint zum Schutz vor Schadsoftware und Hacker-Angriffen vervollständigten das von Computacenter empfohlene Maßnahmenpaket, bei dessen Ausarbeitung die CIS-Benchmarks (Center for Internet Security) als Orientierung dienten.



Computacenter konnte uns nicht nur beraten, sondern auch die erforderliche Projekt- und Betriebsunterstützung bieten.

David Wester
Leiter Service & Support bei der
SoCura





Mit Computacenter haben wir bei der Weiterentwicklung unserer Microsoft-365-Umgebung einen wichtigen Meilenstein erreicht.

David Wester
Leiter Service & Support bei der SoCura



DAS ERGEBNIS IM DETAIL

Mehr Sicherheit und ein stabiler Microsoft-365-Betrieb

„Mit Computacenter haben wir bei der Weiterentwicklung unserer Microsoft-365-Umgebung einen wichtigen Meilenstein erreicht“, fasst Wester das Ergebnis der bisherigen Projekte und Maßnahmen zusammen. Im Rahmen der Lizenzberatung hat die SoCura einen vollständigen Überblick über die Ausrichtung und Ziele ihrer Cloud-Strategie sowie die damit zusammenhängenden Projekte erhalten – inklusive der zugehörigen Gesamtkostenabschätzung. Auf dieser Grundlage konnten valide Aussagen und Entscheidungen zum Einsatz der Microsoft-365-Lizenzpakete und möglicher Alternativen getroffen werden.

In der Folge wurden bereits zahlreiche Projekte zur Steigerung der Sicherheit und Optimierung der Microsoft-365-Umgebung erfolgreich abgeschlossen. Dabei konnte durch die Unterstützung der Computacenter-Consultants und die Implementierung neuer Technologien der IT-Betrieb der SoCura nicht nur stabilisiert, sondern auch effizienter und wirtschaftlicher gestaltet werden. Neukunden und deren Mitarbeiter:innen werden strukturiert in die bestehenden Tenants eingebunden und sind schneller arbeitsfähig, während sich die Laufzeiten für die Bearbeitung von Störungen und Anfragen deutlich reduziert haben.

Gegenwärtig steht Computacenter der SoCura bei weiteren Projekten im Microsoft-365-Umfeld zur Seite. Die damit angestrebten Verbesserungen stellen sicher, dass die SoCura auch zukünftig die gemeinnützige Arbeit ihrer Kunden mit modernen Services und einer sicheren Plattform optimal unterstützen kann.

SOCURA

Gegründet als Shared Service Center der Malteser, ist die gemeinnützige SoCura heute ein führender IT-Dienstleister für Organisationen aus Wohlfahrt und Sozialwirtschaft. Ihre Kerndienstleistung – die Wohlfahrt.Cloud – ist ganz auf die Bedürfnisse der Branche zugeschnitten.

Größter Kunde der SoCura sind noch immer die Malteser mit gut 90.000 Mitarbeitenden (51.000 im Ehrenamt, 39.000 im Hauptamt). Darüber hinaus betreut sie auch Caritasverbände und Bistümer, aber auch nicht konfessionelle Träger der freien Wohlfahrtspflege.

WEITERE INFORMATIONEN

Um mehr über unsere Services für Unternehmen zu erfahren oder unsere Kundenreferenzen zu lesen, besuchen Sie bitte www.computacenter.com/de.
