

Office 365 Datenmigration und Ticketsystem-Support



Die Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) ist die älteste politische Stiftung Deutschlands. Als parteinahe Stiftung orientiert sich die Friedrich-Ebert-Stiftung in ihrer Arbeit an den Grundwerten der Sozialen Demokratie: Freiheit, Gerechtigkeit und Solidarität. Als gemeinnützige Institution agiert die Stiftung unabhängig und fördert den gesellschaftlichen Dialog zu politischen Herausforderungen der nationalen und internationalen Gegenwart.

Ausgangssituation:

Die Friedrich-Ebert-Stiftung arbeitet aktuell an einer Neuausrichtung ihrer internationalen IT-Infrastruktur und setzt dabei auch auf moderne Microsoft Cloud Technologien. Basierend auf den langjährigen Erfahrungen im public sector support sowie anerkannten Referenzdienstleistungen konnte nteam die Friedrich-Ebert-Stiftung als neuen Partner gewinnen.

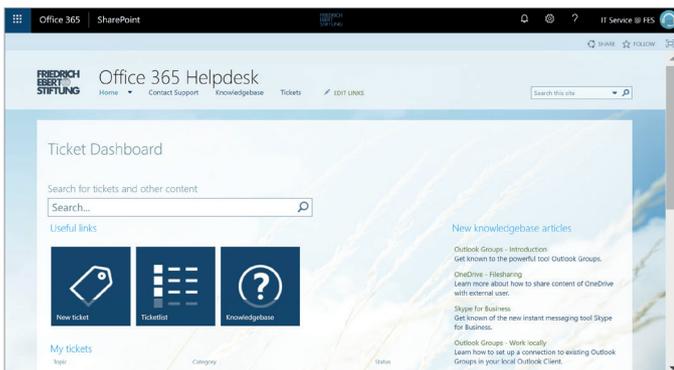


Abb. 1: Neues Ticket System Dashboard der FES

Umsetzung & Support:

Nach IST-Analyse bestehender Infrastruktur und Arbeitsprozesse hat nteam im Jahr 2017 damit begonnen, internationale Vertretungen der Friedrich-Ebert-Stiftung in Asien, Afrika, Europa und Lateinamerika von jeweils dezentral verorteten Daten und Strukturen in eine einheitliche **Office 365-Cloudumgebung** zu

Ergebnisse:

- ✓ *Migration nach Office 365 für eine bessere standortübergreifende Kommunikation und Zusammenarbeit*
- ✓ *Support für Tools, Apps und Office 365 Produkte*
- ✓ *Weiterbildung und Unterstützung bei Entscheidungsprozessen zur Nutzung bestimmter Tools*
- ✓ *Unterstützung bei der fachlichen Kommunikation mit lokalen Dienstleistern*

überführen. Im Ergebnis verfügen die nun in einem globalen Netz organisierten Standorte der Friedrich-Ebert-Stiftung über sehr viel **bessere Möglichkeiten der Kommunikation und Zusammenarbeit**. Als Vertragspartner übernimmt nteam seither die fachliche Vorbereitung und technische Betreuung dieses Netzwerks mithilfe eines **Ticketsystems in SharePoint Online** und einer **ergänzenden Telefonhotline**. Der durch nteam bereitgestellte Service schließt vorbereitende Begleitung, die Integration von Domänen, Accountmanagement, mehrsprachigen first- & second-level support während des Umstellungsprozesses sowie kontinuierliche Optimierungen und strategische Weiterentwicklung der Cloudumgebung ein. Die Friedrich-Ebert-Stiftung profitiert dabei von der durch nteam bereitgestellten fachlichen Kompetenz und qualitativ hohen Servicestandards.

nteam GmbH:

Microsoft
Partner



Gold Communications
Gold Application Development
Gold Collaboration and Content
Silver Cloud Productivity
Silver Project and Portfolio Management