

enthus

Sozial

braucht Digital

Die Caritas Krefeld legt mit dem Managed Workplace von enthus die Basis für eine moderne digitale Arbeitsumgebung

Die Challenge

- Modernisierungstau und mangelnde Transparenz der IT-Prozesse
- Reaktive Problemlösung und teilweise langsame Bearbeitung von Nutzeranfragen
- Hoher Aufwand für die Verwaltung der komplexen Anwendungsinfrastruktur

Unser Job

- Aufbau einer digitalen Arbeitsumgebung auf dem aktuellen Stand der Technik
- Erneuerung und Absicherung der Server-, Netzwerk- und Client-Infrastruktur
- Übernahme des Benutzer-Supports und des operativen IT-Betriebs

Der Businessvorsprung

- Bessere Unterstützung und Entlastung der Beschäftigten im Arbeitsalltag
- Optimale Voraussetzungen für die Digitalisierung von Workflows und Prozessen
- Zentrale Steuerung und Überwachung der IT auf Basis definierter SLAs

Mehr Zeit für den Menschen zu haben: Dieses Ziel verfolgt die Caritas Krefeld mit ihrer Digitalisierungsstrategie. Mit der Neuausrichtung ihrer IT hat die Organisation den Weg dafür geebnet. Vorkonfigurierte PCs, Fachanwendungen und alle benötigten Tools für die digitale Transformation bezieht die Caritas Krefeld heute als Managed Workplace Services von enthus – sicher und flexibel.



Caritasverband
für die Region Krefeld e.V.
Nahe beim Menschen
in Krefeld und Meerbusch

Caritas Krefeld

Der Caritasverband Krefeld wurde bereits 1916 gegründet und gehört damit zu den 20 ältesten Ortsverbänden der Caritas in Deutschland. Heute betreibt der Verband mehr als 30 Dienste und Einrichtungen für die Menschen in der Region Krefeld und Meerbusch. Das Angebot reicht von Altenheimen und teilstationären Pflegeeinrichtungen über ambulante Dienste wie häusliche Pflegedienste, den HausNot-Ruf und den Fahrbaren Mittagstisch bis hin zu Beratungsstellen, Kindertagesstätten und fairKauf-Läden.

Mehr als 1.250 Beschäftigte engagieren sich jeden Tag für Menschen aller Generationen, helfen ihnen bei der Bewältigung des Alltags und stehen ihnen in besonderen Lebenssituationen zur Seite.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.caritas-krefeld.de

„Ich bin begeistert von den Möglichkeiten, die uns der Modern Workplace von enthus im Alltag bietet. Wir arbeiten damit nicht nur sicherer, flexibler und effizienter – die Experten von enthus zeigen uns auch, wie wir mit den neuen Tools die Digitalisierung unserer Prozesse selbst in die Hand nehmen können. Die Entscheidung für einen Partner, der IT-Kompetenz, digitale Expertise und Branchen-Know-how vereint, war daher genau richtig.“

Dana Glöß, Vorständin und Geschäftsführerin, Caritasverband für die Region Krefeld e.V.

Den digitalen Wandel meistern

Der Caritasverband für die Region Krefeld ist in den unterschiedlichsten Bereichen des sozialen Sektors tätig. So vielfältig wie die Aufgaben des Verbandes sind auch die Tätigkeiten, die die Beschäftigten jeden Tag ausüben. „Die Digitalisierung bietet ein enormes Potenzial für unsere Arbeit“, sagt Barbara Lindstädt, Managerin Digitale Transformation bei der Caritas Krefeld. „Digitale Tools können unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entlasten und ihnen Zeit für ihre Kernkompetenzen zurückgeben. Davon profitieren natürlich auch die Menschen, für die wir uns jeden Tag einsetzen.“

Die vorhandene IT-Infrastruktur und die bestehenden Supportprozesse erschwerten der Caritas Krefeld jedoch die Digitalisierung ihres Arbeitsumgebung. Zwar hatte man eine Vielzahl unterschiedlicher Fachanwendungen eingeführt – die Administration der Systeme und Applikationen war allerdings sehr komplex und zeitaufwändig. Darunter litt auch die Benutzerzufriedenheit. Probleme wurden oft nur reaktiv gelöst – und technische Störungen in der Zentrale wirkten sich häufig oft auch auf die Beschäftigten an anderen Standorten aus.

„Uns fehlte eine transparente und proaktive Steuerung der IT“, fasst Barbara Lindstädt zusammen. „Vor allem war unsere IT-Arbeitsumgebung nicht wirklich an den Bedürfnissen der Anwender ausgerichtet und bremste so den notwendigen digitalen Wandel.“

Die Caritas Krefeld entschied sich daher für einen Neustart und suchte am Markt nach einem IT-Dienstleister, mit dem sie eine moderne digitale Arbeitsumgebung für alle Einrichtungen aufbauen kann. Ziel war es, die operativen Aufgaben weitgehend auszulagern und einen zuverlässigen IT-Service bereitzustellen, der auch die aktuellen Anforderungen an Sicherheit, Verfügbarkeit und Datenschutz erfüllt.



Die Verantwortlichen der Organisationen sondierten den Markt, nahmen drei Anbieter in die engere Wahl und entschieden sich anhand einer detaillierten Bewertungsmatrix für das Managed Workplace-Konzept von enthus. Aus Sicht von Barbara Lindstädt waren dafür mehrere Faktoren ausschlaggebend:

„enthus bot uns das rundeste Gesamtpaket und konnte uns nicht nur bei der Neugestaltung unserer digitalen Arbeitsplätze, sondern auch bei der Modernisierung und Absicherung des Netzwerks unterstützen. Zudem überzeugten uns die zahlreichen Referenzen aus dem sozialen Sektor und die ausgewiesene Kompetenz bei der Digitalisierung von Prozessen.“

IT-Transformation in vier Monaten

Für die Einführung des neuen Workplace-Modells hatte sich die Caritas Krefeld ein ehrgeiziges Ziel gesetzt: Innerhalb von vier Monaten sollte die Umstellung abgeschlossen sein. enthus konnte den ambitionierten Zeitplan dank bewährter Methodik einhalten. „Wir wurden von unseren Ansprechpartnern engmaschig betreut und profitierten von der sehr guten Projektplanung und den vorhandenen Best Practices“, berichtet Barbara Lindstädt. „Das Team von enthus kannte viele unserer eingesetzten Anwendungen wie zum Beispiel VIVENDI und Diamant und konnte uns so bei der Umstellung kompetent unterstützen.“

In enger Abstimmung mit den verschiedenen Einrichtungen der Caritas Krefeld baute enthus eine moderne digitale Arbeitsumgebung auf Basis von Microsoft 365 und Azure auf. Die bestehenden Fachanwendungen – einschließlich zusätzlicher Dienste und Datenbanken – wurden zügig in die neue Umgebung integriert. Der Cloud-basierte Modern Workplace ermöglicht den Anwendern der Caritas Krefeld von jedem Ort aus sicheren Zugriff auf alle benötigten Anwendungen und Daten.

Im Zuge der Umstellung auf die neuen digitalen Arbeitsplätze tauschte enthus auch rund 150 Endgeräte aus und modernisierte das gesamte Netzwerk der Organisation. Die neue intelligente Infrastruktur unterstützt unter anderem die Priorisierung von Datenströmen und sorgt so dafür, dass immer genügend Bandbreite für IP-Telefonie und andere wichtige Dienste zur Verfügung steht. Darüber hinaus sind nun alle Standorte mit eigenen Firewalls ausgestattet.

So können sich die Anwender von jedem Arbeitsplatz aus sicher mit ihren Cloud-Diensten verbinden – ohne dass der Datenverkehr erst über die Zentrale geleitet werden muss. „Durch die Sicherheitsarchitektur von enthus sind alle Bereiche unserer digitalen Arbeitsumgebung – vom Endgerät bis zur Cloud – umfassend vor möglichen Risiken geschützt“, so Barbara Lindstädt.



Begleitet wurde die Transformation der digitalen Arbeitsplätze von umfangreichen Kommunikations- und Schulungsmaßnahmen. Die Projektpartner definierten dafür unter anderem sogenannte Key-User in den einzelnen Einrichtungen. Diese gaben enthus zum einen wertvolles fachliches Feedback und teilten zum anderen als Multiplikatoren ihre Erfahrungen mit anderen Anwendern.

Zusätzlich konnten die Beschäftigten auf Erklärvideos und Online-Trainings zurückgreifen und erhielten bei mehreren „Floorwalking“-Aktionen von enthus eine persönliche Einführung direkt an ihrem Arbeitsplatz.



Basis für innovative Zukunftsprojekte

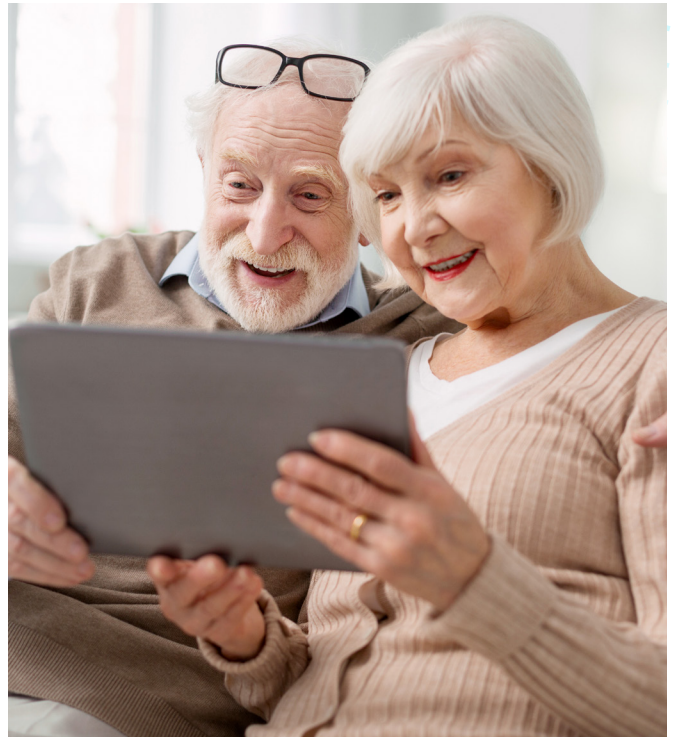
Die ganzheitliche Betreuung durch enthus sorgte dafür, dass die neue Arbeitsumgebung von den Anwendern sehr schnell angenommen wurde. Ganz gleich, ob die Beschäftigten in der Altenpflege, in der Beratung oder in der Verwaltung tätig sind – sie profitieren heute von einem modernen digitalen Arbeitsplatz, der genau auf ihre Aufgaben zugeschnitten ist.

„Erste Auswertungen zeigen uns auch, dass die Zahl der Support-Anfragen zurückgegangen ist und Probleme schneller gelöst werden als früher“, sagt Barbara Lindstädt. „Über das neue Ticketing-System können die Beschäftigten heute jederzeit den Status ihrer Anfragen transparent abrufen. Die definierten Service Level Agreements werden von enthus zuverlässig eingehalten.“

Im Rahmen des Managed Workplace-Vertrags übernimmt enthus nicht nur den gesamten Benutzer-Support, sondern kümmert sich auch um die Administration der Workplace-Infrastruktur. Zu den operativen Aufgaben gehören beispielsweise die Aktualisierung von Softwarekomponenten, das Einspielen von Security-Patches und die regelmäßige Datensicherung.

Das interne IT-Team der Caritas Krefeld kann sich so ganz auf die fachliche Betreuung von Applikationen und die Schulung der Benutzer konzentrieren.

Im nächsten Schritt wollen die Projektpartner nun gemeinsam die Digitalisierung von Dienstleistungen und Verwaltungsprozessen vorantreiben. Die Technologien des Modern Workplace eröffnen der Caritas Krefeld dabei viele neue Möglichkeiten. Unter anderem plant die Organisation, ihre bestehenden Fileserver ablösen und gemeinsam mit enthus ein Intranet auf Basis von SharePoint Online aufzubauen – als zentrale Plattform für das gemeinsame Arbeiten mit digitalen Dokumenten.



„Mit den Tools von Microsoft 365 können unsere Anwender auch selbst zu Entwicklern werden und bestimmte Arbeitsschritte ganz einfach automatisieren“, erklärt Barbara Lindstädt. „Die Experten von enthus haben uns zum Beispiel gezeigt, wie wir einfache Online-Formulare einrichten und mit hinterlegten Genehmigungsworkflows verbinden. So entstehen ganz ohne Programmieraufwand kleine Apps, die wiederkehrende Arbeitsabläufe digital abbilden und unseren Anwendern enorm weiterhelfen.“

enthus

Über 500 Enthusiast:innen an 10 Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz sind bei 170 Millionen Euro Jahresumsatz (2022) leidenschaftliche **#erfolgreichmacher** für IT und Digitalisierung. Mit innovativen IT-Lösungen, Managed Services & XaaS sowie unseren smarten Lösungen für digitale Geschäftsprozesse wollen wir **#yourfirstchoice** auf dem Weg ins digitale Zeitalter sein.

Denn Herausforderungen löst man am besten im Schulterschluss – partnerschaftlich und auf Augenhöhe.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.enthus.de



Interessiert?

Christian Krug

Director Full Managed IT

E-Mail: sales.services@enthus.de

Tel.: +49 9721 67594 650