



Hilfswerk Kärnten  
8.-Mai-Straße 47/1, 9020 Klagenfurt  
<http://www.hilfswerk.at/kaernten>

# Die IT auf Vordermann bringen

---

## Zusammenfassung

Kleine Unternehmen haben oft keine besonderen Anforderungen an die IT. Mit dem Wachsen des Unternehmens ändert sich das, die IT Mannschaft arbeitet jedoch meist weiter wie bisher: dieselben Konzepte, einfach nur mehr Geräte.

Bald ist die IT Mannschaft nur noch mit der Aufrechterhaltung des IT Betriebs beschäftigt und findet keine Zeit mehr für Verbesserungen.

So war es auch im HILFSWERK KÄRNTEN, dessen IT die Anforderungen an Funktionalität und Verfügbarkeit nicht mehr erfüllte:

- Es kam zu Ausfällen von IT-Services, womit der Betrieb gravierend gestört wurde
- Einige administrativen Aufgaben wurden von der vorhandenen Software nicht unterstützt

Eine grundlegende Verbesserung der IT-Landschaft war offenbar notwendig, jedoch reichten dafür die hauseigenen Ressourcen nicht aus. Deshalb wandte sich das HILFSWERK KÄRNTEN an ITplusOrganisation.

Zuerst erfolgte eine Analyse der bestehenden Situation, um einen Überblick zu bekommen. Teil dieser Analysephase war auch die Erhebung der Anforderungen von Geschäftsführung, Leitern und Usern.

Damit konnten die notwendigen Verbesserungsmaßnahmen formuliert und priorisiert werden. Die Umsetzung sollte neben dem Tagesgeschäft und mit Hilfe externer Ressourcen erfolgen.

Die Struktur der zukünftigen IT-Landschaft wurde in einem IT-Strategiepapiers beschrieben, welches auch den Rahmen für die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen vorgab.

## 1. Über das Hilfswerk Kärnten

Das HILFSWERK KÄRNTEN ist eine Non-Profit-Organisation, welche folgende Leistungen anbietet:

- Mobile Pflege und Betreuung
- Mobile Tagesmütter
- Stationäre Kinderbetreuungseinrichtungen
- Behindertenhilfe
- Essen auf Rädern
- Orthopädie-Artikel
- Notruftelefon
- 24 Stunden Betreuung

Das HILFSWERK KÄRNTEN beschäftigt 2011 ca. 500 MitarbeiterInnen in der Landesgeschäftsstelle Klagenfurt und in 8 Bezirksstellen.

Das HILFSWERK KÄRNTEN agiert weitestgehend unabhängig und stimmt sich in wesentlichen Fragen mit der Hilfswerk Bundesorganisation ab. Die IT Agenden sind Aufgabe der jeweiligen Landesorganisation.

Die Ziele des HILFSWERK KÄRNTEN sind:

- Kundenzufriedenheit durch höchste Qualität
- Wirtschaftlichkeit und Professionalität

## 2. Die Ausgangssituation

Die IT war mit dem Unternehmen gewachsen, eine große Vielfalt an Hard- und Software und dementsprechend hohen Administrationsaufwand war vorhanden.

Die Leistung der IT war aus Anwender-Sicht im Sinken:

- Es kam immer wieder zu Ausfällen in der IT und damit zu Störungen im Betrieb
- Einige administrativen Aufgaben konnten mit der vorhandenen Software nur teilweise erfüllt werden

Zudem befand sich die IT-Leiterin seit Monaten im Krankenstand und es war offen, wann sie wieder ins Unternehmen zurückkehren wird. Interimistisch übernahm der Leiter des Controllings auch die Leitung der IT.

Die vorhandenen IT-Ressourcen reichten damit nicht aus, um die IT-Landschaft wesentlich zu verbessern.

## 3. Die Anforderungen

Die Geschäftsführung des HILFSWERK KÄRNTEN erwartete eine deutliche Verbesserung:

- Verfügbarkeit der IT muss sichergestellt sein
- IT muss Hauptgeschäftsprozesse vollständig unterstützen
- IT entwickelt sich mit dem Unternehmen weiter

Die Rahmenbedingungen waren:

- Alle größeren Investitionen müssen vom Vorstand bewilligt werden
- Die IT-Mannschaft sollte mit 2 Mitarbeitern beibehalten und nicht vergrößert werden  
Temporäre Ressourcen können hinzugezogen, müssen jedoch über das Projektbudget finanziert werden

#### 4. Das Lösungskonzept

- Analyse der Ist-Situation, um die Details zu erfahren und den Ist-Zustand zu dokumentieren
- Behebung der dringenden Probleme, um die Verfügbarkeit der IT sicherzustellen und Luft für die Verbesserungsmaßnahmen zu schaffen
- Erarbeiten einer IT-Strategie und eines IT-Maßnahmenplanes zur kontinuierlichen Verbesserung der IT im Rahmen einzelner Verbesserungs-Projekte

#### 5. Der Projektablauf

Die Ist-Analyse zeigte einige Probleme und Mängel auf, welche typisch für eine „gewachsene“ IT-Landschaft waren. Die IT wird hierbei über die Jahre immer wieder „geflickt“, ohne von Zeit zu Zeit die Vorgangsweise und Konzepte zu hinterfragen.

Generell war es notwendig, die Server- und Storage-Infrastruktur zu erneuern und an die gestiegenen Verfügbarkeitsanforderungen anzupassen.

Insbesondere das E-Mail-Service stand auf wackeligen Beinen und hatte durch Ausfälle zuletzt für massive Probleme gesorgt. Als schnell umsetzbare Maßnahme wurde eine Auslagerung des E-Mail-Services (Hosted Exchange) überlegt, was jedoch aus Kostengründen nicht umgesetzt wurde.

In einem Gespräch mit Geschäftsführer und IT-Leiter wurde die IT-Performance evaluiert. Die künftigen Anforderungen an die IT, welche sich aus der Geschäftsplanung ergaben, wurden ebenfalls abgeschätzt. Damit konnte ein erster Entwurf des IT-Strategiepapiers erstellt werden.

Das Projekt für die Erneuerung der Server und Storage-Infrastruktur wurde aufgrund der Dringlichkeit noch vor der Fertigstellung des IT-Strategiepapiers gestartet.

Der Projektablauf war:

- Erstellen eines Anforderungskatalogs
- Suche und Evaluation von Anbietern mit Hilfe des Anforderungskatalogs
- Entscheidung für die Umsetzung und Auswahl eines Lieferanten
- Implementierung der neuen Server und Storage-Umgebung und Migration der IT-Services

Eine wesentliche Anforderung war hier, dass der Lieferant die Wartung der Systeme übernimmt, um die Sicherheit und Verfügbarkeit sicherzustellen. Die HILFSWERK KÄRNTEN IT Mannschaft sollte sich auf die IT Services und den User-Support konzentrieren können.

In einem zweiten Workshop wurde mit Bezirksstellenleitern, Fachbereichsleitern und einigen ausgewählten Usern ebenfalls die IT-Performance und die Anforderungen an die IT evaluiert.

Die Workshop-Ergebnisse wurden dann mit der IT-Mannschaft zur IT-Strategie weiterverarbeitet. Das geschah in 3 Halbtages-Workshops, wobei auch eine SWOT-Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen, Gefahren) für den IT-Bereich durchgeführt wurde. Diese war die Basis für die Zieledefinition für den IT-Bereich für das laufende und folgende Geschäftsjahr.

Die Ziele wurden danach mit der Geschäftsführung abgestimmt und schlussendlich vereinbart.

Das IT-Strategiepapier enthält:

- Je Fachbereich eine Auflistung der relevanten Geschäftsziele und Veränderungsperspektiven
- Zusammenfassung der IT-Anforderungen
  - o Anforderungen des Managements an die IT
  - o Erwartungen der Anwender an die IT
  - o Anforderungen aus dem Umfeld
- Definition der Aufgaben der HILFSWERK KÄRNTEN IT
- Benötigte Hilfsmittel, Ressourcen, Budget
- SWOT-Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen, Gefahren) für den IT-Bereich
- Ziele der HILFSWERK KÄRNTEN IT für das aktuelle und folgende Geschäftsjahr
- Grundlegendes IT-Architekturkonzept

Der IT-Maßnahmenkatalog listet alle Verbesserungsmaßnahmen im IT-Bereich auf.

Pro Maßnahme sind beschrieben:

- Priorität
- Titel der Maßnahme
- Verantwortliche und eingebundene Mitarbeiter
- Ziele für die Maßnahme
- Grobe Aufgabenliste
- Nutzen, Aufwand/Kosten
- Risikoevaluation
- Status

Die Umsetzung der Maßnahmen erfolgte zuerst, bedingt durch die mangelnden Ressourcen, eher langsam. Ab dem Zeitpunkt, ab dem ein neuer IT-Leiter in den Betrieb kam, gewann das Verbesserungsprojekt an Fahrt, da nun dauerhaft mehr Ressourcen zu Verfügung standen.

Die Umsetzung aller Verbesserungsmaßnahmen wird voraussichtlich bis Ende 2013 dauern.

## 6. Der Nutzen für das HILFSWERK KÄRNTEN

Die Formulierung und Priorisierung der Verbesserungsmaßnahmen war schlussendlich recht einfach, da am Anfang eine umfassende Erhebung der Anforderungen erfolgte.

Die Verbesserungen konnten schrittweise und neben dem Tagesgeschäft erfolgen, womit sich die Aufwände besser verteilen und steuern ließen.

Die IT-Strategie gibt Orientierung bei der Umsetzung der einzelnen Verbesserungsmaßnahmen und stellt sicher, dass die Bausteine zusammenspielen.

Die IT-Ziele sind konkrete Vereinbarungen, auf deren Basis die Geschäftsführung den IT-Bereich besser führen kann.

## 7. Die Leistungen von ITplusOrganisation

ITplusOrganisation unterstützte das HILFSWERK KÄRNTEN mit:

- Analyse der Ist-Situation und Präsentation der Ergebnisse bei Geschäftsführer und Vorstand
- Vorbereitung und Leitung der diversen Workshops
- Entwurf des IT-Strategiepapiers, Maßnahmenkatalogs als Diskussionsgrundlage
- Unterstützung des Prozesses zur Erarbeitung der IT-Strategie mit der IT-Mannschaft
- Fachliche Unterstützung der IT-Mannschaft
- Laufende Abstimmung mit Geschäftsführer und IT-Leiter
- Unterstützung in den Projekten „Evaluation E-Mail-Auslagerung“, „Erneuerung Server und Storage-Umgebung“, „Personal-Management System“ sowie „Erneuerung Abrechnungssoftware“ durch:
  - o Angepasstes Projektmanagement „Light“
  - o Anforderungsanalyse
  - o Finden möglicher Lieferanten
  - o Evaluation der Angebote
  - o Informationsaufbereitung für die Vorstandsentscheidungen
  - o Ansprechpartner in der Umsetzungsphase

## 8. Das Projekt aus Sicht des Kunden

Mit Hilfe der „ITplusOrganisation“ konnte das Hilfswerk Kärnten den geänderten Herausforderungen im Bereich der IT-Services entgegentreten. Durch eine strukturierte Analyse der Ist-Situation, die fachkundige Priorisierung einzelner, dringend notwendiger Maßnahmen und das Festschreiben der IT-Ausrichtung für die nächsten Jahre wurde ein großer Beitrag zur Verbesserung der IT-Services in unserem Haus geleistet. Die Anwenderzufriedenheit und der Stellenwert der IT-Services sind dadurch signifikant gestiegen.

Nach der Reorganisation der Serverlandschaft im Haus war die detaillierte externe Analyse der bestehenden Infrastruktur und der daraus abgeleitete gewichtete „Projektkatalog“ ein starkes Hilfsmittel um IT-Projekte rasch intern umsetzen zu können. Der Anforderungserhebung des zu erneuernden Abrechnungssystems (in allen Bereichen des Hilfswerks) ein besonders wertvolles Instrument zur Definition der Anforderungen für mögliche Anbieter.

## 9. Kontakt

ITplusOrganisation Unternehmensberatung e.U.

Matthias Santer

Tel: +43 676 905 39 32

Eichenweg 33, 9581 Ledenitzen, Österreich

E-Mail: office@itplusorganisation.at

www.itplusorganisation.at