

enthus



Zukunft

neu denken

Die Caritas Rottenburg-Stuttgart digitalisiert ihre Arbeitswelt mit enthus und ebnet damit den Weg für eine zukunftsfähige Sozialarbeit.

Die Challenge

- Heterogene, komplexe und zum Teil veraltete IT-Infrastruktur
- Langwieriger Anwendersupport und hoher Administrationsaufwand
- Häufige IT-Ausfälle und Probleme bei der Anwendungsperformance

Unser Job

- Entwicklung eines Full-Managed-Service-Konzepts für 1.600 Nutzerinnen und Nutzer
- Cloud-Migration und Umstellung auf Microsoft 365 / Azure
- Vereinheitlichen von Arbeitsabläufen
- Modernisierung von Client- und Netzwerk-Infrastruktur
- Unterstützung bei SAP-Einführung und Managed Print Services

Unser Vorteil

- Moderne und ausfallsichere Arbeitsumgebung für die digitale Sozialarbeit
- Höhere Benutzerzufriedenheit durch schnellen Support und komfortablen Self-Service
- Durch Automatisierung von alltäglichen IT-Aufgaben mehr Zeit für strategische Projekte, die die Digitalisierung vorantreiben



Caritasverband
der Diözese
Rottenburg-Stuttgart e.V.

Caritas Rottenburg-Stuttgart

Der Diözesancaritasverband Rottenburg-Stuttgart ist der Wohlfahrtsverband der katholischen Kirche in der Diözese Rottenburg-Stuttgart und einer der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Baden-Württemberg. Er setzt sich politisch für benachteiligte Menschen ein und bekämpft deren Ausgrenzung. Als Interessenvertretung von 2.000 katholischen Einrichtungen und Diensten in Pflege und Sozialarbeit engagiert er sich regional und landesweit.

Unter seinem Dach arbeiten 42.000 hauptamtliche Mitarbeitende. Jährlich werden 530.000 Menschen betreut. In neun Caritas-Regionen bietet er soziale Dienstleistungen für Kinder, Familien, Senioren, Menschen mit Behinderung, Arbeitslose, Wohnungslose sowie Geflüchtete und Suchterkrankte an.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.caritas-rottenburg-stuttgart.de

Von einer in die Jahre gekommenen IT-Infrastruktur mit vielen Problemen zu einer modernen und benutzerorientierten Arbeitsumgebung: Diese Transformation hat der Diözesancaritasverband Rottenburg-Stuttgart gemeinsam mit enthus gemeistert. Heute profitiert der Wohlfahrtsverband von einem professionellen Rundum-Service, der die Beschäftigten im Alltag entlastet und den digitalen Wandel beschleunigt.

„Nachdem wir mit enthus die Basis für neue digitale Arbeitsweisen gelegt haben, sehe ich für die Zukunft noch Potenzial ohne Ende. Auch Themen wie die Integration von KI in unsere Workflows wollen wir schon bald angehen.“

Matthias Fenger, Vorstand, Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart e.V.

IT-Ballast und unzufriedene Anwendende

„Verbindungen schaffen, Zukunft denken“ – mit diesem Leitsatz fasst die Caritas Rottenburg-Stuttgart ihre vielfältigen Tätigkeiten für Menschen in allen Lebenssituationen zusammen. Der Wohlfahrtsverband bildet mit seinen Einrichtungen und Diensten ein starkes Netzwerk der Hilfe und entwickelt innovative Lösungen für die Daseinsvorsorge in einer sich wandelnden Gesellschaft.

Die Digitalisierung ist dafür ein wichtiges Werkzeug: „Wir müssen unsere Arbeitsweise weiterentwickeln und neue digitale Anlaufstellen bieten, damit wir die Menschen auch in Zukunft mit unseren Angeboten erreichen“, sagt Matthias Fenger, der im Vorstand der Caritas Rottenburg-Stuttgart für Unternehmenspolitik, Ressourcen und IT zuständig ist.

Als Matthias Fenger im Sommer 2022 sein Amt als Vorstand antrat, wurde ihm schnell klar, was der Zukunftsstrategie im Wege stand: eine in die Jahre gekommene IT-Landschaft, die den Anforderungen der Caritas nicht mehr gerecht wurde, musste umgebaut werden.

Veraltete Systeme, eine heterogene Anwendungslandschaft in den einzelnen Regionen, unterschiedlich ausgestattete Endgeräte sowie fehlende Dokumentation und Standardisierung bereiteten im Alltag große Probleme. Das IT-Team versuchte zwar, die Wünsche aller Anwenderinnen und Anwender zu erfüllen, kam aber mit der Bearbeitung der Supportanfragen kaum hinterher. Immer wieder kam es zu Verzögerungen und IT-Aus-



fällen, die die Nutzenden frustrierten. Allein die Bereitstellung eines Laptops für einen neuen Mitarbeitenden dauerte mindestens drei Wochen – oft sogar noch länger.

Gemeinsam mit dem neuen Bereichsleiter IT Michael Schinko fasste Matthias Fenger deshalb die wichtigsten Ziele für die Weiterentwicklung der IT in einem Strategiepapier zusammen. „Dabei ging es in erster Linie nicht um den Einsatz bestimmter Technologien, sondern vor allem um die Unterstützung einer effizienteren Arbeitsweise und die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit“, betont Michael Schinko. Das Beratungsunternehmen PLS half der Caritas Rottenburg-Stuttgart dann, die Ziele in konkrete operative Handlungsempfehlungen zu übersetzen und auf dieser Basis eine Ausschreibung zu erstellen. Gesucht wurde ein Outsourcing-Partner auf Augenhöhe, der Managed IT Services aus einer Hand anbieten kann – „der uns also alle IT-Aufgaben abnimmt, die wir dauerhaft nicht selbst bewältigen können“, so Matthias Fenger.

Entscheidung für enthus: Dreisprung statt Weitsprung

Die Caritas Rottenburg-Stuttgart startete den Auswahlprozess mit sieben Anbietern und bezog alle Stakeholder – von den technischen Spezialisten über Vertreter aus den einzelnen Regionen bis hin zum Vorstand – in die Entscheidungsfindung ein. Anhand eines detaillierten Kriterienkatalogs wurden die vorgestellten Lösungen gemeinsam bewertet.

„enthus überzeugte uns dabei mit einem Full-Cloud-Ansatz, der über die Konzepte der anderen Anbieter hinausging“, erklärt Michael Schinko. „Uns gefiel vor allem, dass dieser Ansatz ausgereifte Prozesse und Standards umfasste, die sich sehr gut auf unsere Welt adaptieren ließen.“

Wir mussten enthus beispielsweise nicht erst erklären, welche speziellen Anforderungen der kirchliche Datenschutz an den Einsatz von Cloud Services stellt.“

Bei der Entscheidung für enthus gab schließlich auch die langfristige Perspektive den Ausschlag. „Als nur noch zwei Bewerber übrig blieben, standen wir vor der Frage, ob wir einen Weitsprung oder einen Dreisprung machen sollen“, sagt Matthias Fenger. „Mit enthus haben wir uns dann auf einen Transformationsprozess eingelassen, der uns deutlich weiter in die Zukunft führt. Wir wollten unsere Arbeitsumgebung nicht nur technologisch modernisieren, sondern die bestmöglichen Voraussetzungen für die Digitalisierung und Optimierung von Prozessen schaffen.“



„Die Zusammenarbeit mit enthus während des Change-Prozesses war wirklich herausragend. Wir konnten auf allen Ebenen auf kompetente Ansprechpartner zurückgreifen und hatten immer das Gefühl, als Premium-Kunde behandelt zu werden.“

Matthias Fenger, Vorstand, Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart e.V.

Vom Feinkonzept zur Migration

Nach der Vertragsunterzeichnung erarbeitete enthus zusammen mit dem Projektteam der Caritas das Feinkonzept für die zukünftige Strategie. Im Fokus standen dabei die Migration aller benötigten Anwendungen zu Microsoft 365 und Azure, die Konsolidierung von rund 50 unterschiedlichen Domains, die Ablösung der bestehenden File-Server durch SharePoint Online und die Umstellung des Benutzer-Supports auf den Servicedesk von enthus.



Nach und nach wurden aber auch noch weitere Themen identifiziert, die man im Zuge der IT-Transformation gemeinsam angehen wollte. Ein Großteil der vorhandenen 1.600 Endgeräte musste erneuert werden, die Einführung einer SAP-Lösung stand an und an über 140 Standorten wurden neue Firewalls benötigt. Hinzu kamen Herausforderungen bei der Integration eines bereits beauftragten externen Systemhaus für Managed Print Services. Die Projektpartner entschieden sich daher gemeinsam, den ursprünglich angepeilten Go-Live-Termin um drei Monate zu verschieben.

„Wir haben in dieser Phase sehr offen und gut miteinander kommuniziert und den Zeitplan an die neue Situation angepasst“, berichtet Michael Schinko. „Die Verschiebung hat uns dann auch genügend Zeit gegeben, das Rollen- und Rechtekonzept für die neue Umgebung optimal aufzusetzen und einheitliche Standards über alle Regionen hinweg zu etablieren. Diese Vorbereitung war für den reibungslosen Umstieg ganz entscheidend.“

„IT ist nicht unser Kerngeschäft. Nachdem wir uns mehrere Jahre lang mit vielen technischen Herausforderungen beschäftigen mussten, können wir uns nun ganz auf die Chancen der Digitalisierung für die Sozialarbeit konzentrieren.“

Michael Schinko, IT-Leiter, Caritasverband der Diözese Rottenburg-Stuttgart e.V.

Anwendende begleiten und begeistern

Ende Oktober 2024 wurde dann innerhalb von nur zwei Tagen alle 1.600 Anwenderinnen und Anwender auf die neue Plattform umgestellt. Die Mitarbeitenden konnten sofort auf alle benötigten Daten und Anwendungen zugreifen – und die Arbeit der Caritas Rottenburg-Stuttgart lief praktisch ohne Unterbrechung weiter.

„Gerade in dieser Umstellungsphase haben wir noch einmal gemerkt, dass enthus die Arbeitsweise von Kirche, Wohlfahrt und Sozialwirtschaft wirklich versteht und sich sehr gut in die Bedürfnisse der Beschäftigten hineinversetzen kann“, unterstreicht Matthias Fenger. „Das Support-Team beantwortete geduldig alle Anfragen und machte unsere Anwendenden mit den neuen Funktionen und Möglichkeiten vertraut. So konnten wir schnell in den Regelbetrieb übergehen.“

Die Anwenderinnen und Anwender der Caritas Rottenburg-Stuttgart profitieren mit enthus von einer modernen und sicheren digitalen Arbeitsumgebung. Neben den bisher eingesetzten Fachapplikationen können die Beschäftigten auch neue Tools für Kommunikation und Zusammenarbeit wie Microsoft Teams nutzen. Alle Applikationen laufen schnell und zuverlässig – und dank einheitlicher Konfigurationen treten kaum noch technische Störungen an den Benutzer-Desktops auf.

Die Zeiten, in denen die Anwendenden teilweise stundenlang keinen Zugriff auf ihren IT-Arbeitsplatz hatten, sind vorbei. Auch das Arbeiten von unterschiedlichen Standorten funktioniert in der cloudbasierten Architektur reibungslos.

Alle Services laufen über eine Plattform

Zentrale Anlaufstelle für alle Benutzeranfragen ist heute der vindesk – das IT-Service-Portal von enthus. „Während es früher fünf verschiedene Meldewege für IT-Anfragen gab, stellen wir heute alle Services über eine einzige Oberfläche zur Verfügung“, sagt Michael Schinko. „Dank der intuitiven Benutzerführung des vindesk und zahlreicher Self-Service-Workflows kommen die Anwenderinnen und Anwender dabei immer schnell ans Ziel.“

Bei der Eröffnung eines Support-Tickets helfen beispielsweise Fragen in einfacher Sprache dabei, das Problem einzugrenzen. Das verkürzt die Zeit bis zur Lösung des Problems oft erheblich. IT-Services wie das Anlegen neuer Nutzerinnen und Nutzer lassen sich über den vindesk fast vollständig automatisiert abwickeln – inklusive des gesamten Freigabeprozesses. „Hier zahlt es sich aus, dass wir alle notwendigen Rollen, Berechtigungen und Kostenstellen sauber hinterlegt haben“, so Michael Schinko.

Besonders beeindruckte die Verantwortlichen, wie viel Zeit sie heute beim Onboarding und Offboarding von Mitarbeitenden sparen können.

Wenn beispielsweise ein neuer Mitarbeitender im System angelegt werden soll, müssen nur das Eintrittsdatum und die wichtigsten Informationen zu seiner Rolle eingegeben werden. Das Service-Portal startet dann im Hintergrund rechtzeitig alle notwendigen Arbeitsschritte - von der Installation der benötigten Software bis zur Anmeldung in allen relevanten Systemen. So erhält der Mitarbeitende an seinem ersten Arbeitstag ein fertig eingerichtetes Endgerät und kann sofort seinen kompletten digitalen Arbeitsplatz nutzen.

„Der vindesk liefert uns auch einen vollständigen Überblick über den Zustand unserer IT-Umgebung und die Qualität unserer Service-Prozesse“, erklärt Matthias Fenger. „Wir sehen zum Beispiel auf einen Blick, ob Sicherheits-Updates auf allen Endgeräten eingespielt wurden und wie lange die Bearbeitung von Support-Tickets im Durchschnitt dauert. Auch die IT-Ausgaben pro Kostenstelle oder andere wichtige Kennzahlen können wir uns jederzeit anzeigen lassen.“

Feedback und Ausblick

Mit der Umstellung auf den Full-Managed-Service von enthus hat die Caritas Rottenburg-Stuttgart die Zufriedenheit der Anwenderinnen und Anwender deutlich erhöht: „Wir haben schon sehr viel positives Feedback erhalten, da der Servicedesk jederzeit erreichbar ist und die Anliegen der Mitarbeitenden schnell gelöst werden“, bestätigt Michael Schinko. Auch die mobilen Endgeräte der Mitarbeitenden werden daher jetzt in das zentrale Service-Konzept integriert.

Gleichzeitig eröffnet der Wechsel ganz neue Möglichkeiten, die Digitalisierung von Arbeitsabläufen voranzutreiben. Tools wie Microsoft Teams lassen sich auch nutzen, um typische Workflows der sozialen Arbeit abzubilden und die Kommunikation mit internen und externen Ansprechpartnern zu vereinfachen. „Es gibt noch so viele analoge Prozesse in der Caritas, die wir



effizienter erledigen können“, sagt Matthias Fenger. „Mit dem cloudbasierten Arbeitsplatz von enthus sind wir in der Lage, neue digitale Workflows schnell flächendeckend einzuführen und unsere Mitarbeitenden im Alltag weiter zu entlasten.“

enthus.one

Ohne Digitalisierung sind die täglichen Abläufe in Kirche, Wohlfahrt und Sozialwirtschaft kaum noch vorstellbar. Ob in der Jugendhilfe, Altenpflege, im Kindergarten oder Pfarrbüro – digitale Lösungen sind längst Teil des Alltags und eröffnen neue Chancen für effizientes Arbeiten und bessere Zusammenarbeit.

Als Full-Managed-Service-Provider mit einem Team aus 80 enthusiastischen Mitarbeitenden und mehr als 18 Jahren Erfahrung begleiten wir unsere Kunden durch den digitalen Wandel. Wir kennen die Möglichkeiten, aber auch die Herausforderungen und setzen auf vertrauensvolle Zusammenarbeit und gemeinsames Gestalten – partnerschaftlich und auf Augenhöhe.

Für uns steht der Mensch im Mittelpunkt – denn nur mit Akzeptanz und echtem Miteinander gelingt nachhaltige Veränderung. Gemeinsam machen wir Digitalisierung zu einem Gewinn für alle.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.enthus.one



Interessiert?

Christian Krug
Geschäftsführer
E-Mail: christian.krug@enthus.de
Tel.: +49 9721 67594 650