

Notdienst Berlin e.V.

Unternehmen

Der Notdienst Berlin e.V. gewährt drogengefährdeten und drogenabhängigen Menschen schnell und unbürokratisch Hilfe. Er macht ihnen Angebote, wie sie ihr Leben ändern können. Mit derzeit 25 Projekten und über 140 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hilft der Verein beim Ausstieg aus dem Leben mit Drogen und betreibt Drogenprävention.

Ausgangssituation

Der Notdienst wurde 1984 gegründet. In den folgenden Jahren entwickelte er sich kontinuierlich. In den 15 Einrichtungen des Notdienstes gab es etwa 70 Computerarbeitsplätze. Die PCs waren teilweise lokal vernetzt, es wurde mit unterschiedlicher Software gearbeitet. Die Datensicherung war nicht ausreichend geregelt. Die Wartung war dezentral organisiert und verursachte hohe Kosten.

Lösung

Die Geschäftsleitung hatte das Problem erkannt und entschied sich für EDV-Outsourcing. Es gibt keine Daten auf lokalen Festplatten mehr. Programme und Anwendungen liegen auf Datenservern des EDV-Dienstleisters. Alle Mitarbeiter greifen über eine zugriffssichere und verschlüsselte VPN-Internetanbindung auf die für sie freigegebenen Daten zu.

Nutzen

Datensicherheit durch zentrale Server, die geschützt in einem Serverhaus untergebracht sind. Senkung der EDV-Kosten durch zentrale Wartung und Client-Arbeitsplätze in den einzelnen Einrichtungen.

Zentrale Serverlösungen für mehr Datensicherheit und geringere Kosten

„Wir haben eine praktikable, preisgünstige und zukunftssichere Lösung gefunden. Die Kosten für die Wartung der EDV sind merklich zurückgegangen.“

Michael Hoffmann-Bayer, Geschäftsführer

Rund um die Uhr ist das Krisentelefon besetzt. Wer dort anruft, will mit dem Drogenkonsum aufhören, ist in einer akuten Krisensituation oder benötigt eine Übernachtungsmöglichkeit.

Der Notdienst Berlin e.V. betreibt das einzige Krisentelefon Berlins. Die Sozialarbeiter und ehrenamtlichen Helfer am Telefon reden ausführlich mit dem Anrufer. Sie helfen sofort selbst oder vermitteln den Anrufer an die richtige Anlaufstelle in seinem Stadtbezirk.

Jede Beratung wird mit dem Computer dokumentiert. Bei vielen Klienten ist so inzwischen eine umfangreiche Akte entstanden. Sie soll für die berechtigten Vereinsmitarbeiter in den verschiedenen Einrichtungen jederzeit abrufbar sein. Gleichzeitig muss sie allen Anforderungen des Datenschutzes genügen.

Der Notdienst Berlin e.V. setzt eine speziell für seine Bedürfnisse angepasste Datenbank-Software ein. Seit dem Jahr 2006 läuft diese auf geschützten Servern, eingerichtet und gewartet von der netzhaus AG.



Notdienst für Suchtmittel-
gefährdete und -abhängige
Berlin e.V.

Geschäftsführer Michael Hoffmann-Bayer ist Ansprechpartner für Drogenabhängige und Suchtmittelgefährdete. In 25 Jahren hat er aus dem Trägerverein Notdienst Berlin e.V. ein Unternehmen mit 140 Beschäftigten gemacht.

Statement des Anwenders

Die netzhaus AG konnte uns bereits im Ausschreibungsverfahren glaubhaft darstellen, wie es gelingt unsere bis dahin sehr hohen Kosten für den Support zu senken. Wir hatten das Gefühl, dass wir uns in kompetente Hände begeben. Diese Erwartung wurde bestätigt. Auch der Kostenrahmen wurde eingehalten, die Ausgaben für den Support gesenkt. Wir arbeiten jetzt schon mehrere Jahre gut zusammen.

Michael Hoffmann-Bayer
Geschäftsführer
Notdienst Berlin e.V.



Ein technologischer Quantensprung

Michael Hoffmann-Bayer erinnert sich noch an seinen ersten Computer. In den Jahren nach der Gründung des Vereins Notdienst Berlin e.V. war der „386er“ das Modernste was für zivile Zwecke verfügbar war. Den Preis hat Michael Hoffmann-Bayer bis heute nicht vergessen: 30.000 DM kostete das Goldstück damals.

Vieles hat sich seitdem getan. Aus einer ersten Beratungsstelle ist ein leistungsstarker Träger geworden, der zum Beispiel auch Arbeits- und Qualifizierungsmaßnahmen betreut, einen Frauentreff unterhält und betreutes Wohnen anbietet.

Die EDV ist mitgewachsen. Die Mitarbeiter in den Einrichtungen entwickelten Lösungen für ihren Bereich. Es gab zahlreiche lokale Netzwerke, betreut von unterschiedlichen Anbietern. Eine eigene EDV-Abteilung hatte der Verein nicht. Die Mitarbeiter halfen sich so gut sie konnten, aber nicht immer erfolgreich. „Wir sind Sozialarbeiter und keine PC-Spezialisten“, fasst Hoffmann-Bayer zusammen. Die Erfahrungen, die er in der Folge mit verschiedenen Dienstleistern machte, waren „durchwachsen“. Die Kosten seien weggelaufen. So reifte die Entscheidung für eine Server-Lösung mit Client-Arbeitsplätzen. Der radikale Schnitt sollte gut vorbereitet werden. Deshalb engagierte Hoffmann-Bayer einen EDV-Berater, der die

Systemanforderungen definierte und Ausschreibungsunterlagen erstellte. In diesem Verfahren konnte sich die netzhaus AG mit ihrem Angebot durchsetzen.

Vor einer Systemumstellung mit Datenübernahme hatte der Notdienst-Chef „Manschetten“. Doch die Herausforderung wurde gemeistert. Die netzhaus AG schulte ausgewählte Mitarbeiter in den Einrichtungen, die in Problemsituationen über die Hotline Kontakt zum EDV-Dienstleister aufnehmen, das Problem schildern und so an der Lösung mitarbeiten. In der laufenden Zusammenarbeit mit netzhaus regelt ein Vertrag die Durchführung der Datensicherung und die Wartungen. Auf der Ebene der Geschäftsleitung werden jährlich Gespräche über die Weiterentwicklung der EDV-Anlage geführt.



Das Problem ist typisch für Unternehmen mit Filialbetrieben. Sie haben ihre EDV Stück für Stück der Unternehmensentwicklung angepasst. An den einzelnen Standorten kümmern sich verschiedene EDV-Dienstleister um die Technik. Sie haben unterschiedliche Lösungen parat, setzen unterschiedliche Hard- und Software ein. Regelmäßige Wartungen und Updates bleiben aus. Gebaut wird immer dann, wenn die Not am größten ist. So entsteht Wildwuchs. Der Notdienst Berlin e.V. hat das Problem erkannt und mit Konsequenz die richtige Entscheidung getroffen.

Mario Frank,
Vorstand netzhaus AG

Technologische Lösung

Die netzhaus AG hat für den Notdienst Berlin e.V. eine EDV-Lösung entwickelt, die Nutzerfreundlichkeit, Datensicherheit und Effizienz gewährleistet. Der Dienstleister hat Betrieb und Wartung der EDV-Anlage übernommen. Das System läuft seit dem Jahr 2006 wie im Folgenden beschrieben:

Konfiguration

Im Rechenzentrum der netzhaus AG wurde für den Kunden der Platz für zentrale Server bereitgestellt. In der ersten Phase wurden die vorhandenen Breitband-Internetanschlüsse, PCs und Drucker weiterverwendet. In der zweiten Phase erfolgte ein schrittweiser Ersatz der PCs durch Mini-computer, deren Funktion nur auf Dateneingabe und Ausgabe beschränkt ist. Diese so genannten Thin Clients kommen ohne Festplatten, Laufwerke und Lüfter aus. Sie sind dadurch geräuschfrei, wartungsarm und langlebig. Sie kosten wenig und haben einen niedrigen Stromverbrauch. Die Mitarbeiter konnten ihren Desktop und ihre Ordnerstruktur individuell einrichten. Sie finden diese auch dann vor, wenn sie sich mit ihrem Passwort auf einem anderen Arbeitsplatz anmelden.

Datensicherheit

Auf zentralen Servern liegen alle Prozesse, Anwendungen, Datenbanken und Dateien. Das netzhaus-Rechenzentrum gewährleistet den nötigen Schutz vor Diebstahl, Vandalismus und Klimaeinflüssen. Alle Serverfunktionen sowie die Datensicherungen werden regelmäßig nach exakt vorgegebenem Plan kontrolliert. Gleiches gilt für die Aktualität der Schutzmechanismen vor Hacker-Angriffen und Viren. Der EDV-Dienstleister vergibt entsprechend der Vorgaben des Kunden Rechte für den Zugriff auf Ordner und Datenbanken. Außerdem stellt er sicher, dass nur lizenzierte Software zur Anwendung kommt. Über die Datenleitungen werden nur Bildschirminhalte, Benutzer-eingaben und Druckdaten übertragen. Das geschieht über getunnelte (vor Fremdzugriff geschützte) und virtuelle Verbindungen (VPN). Außerdem wer-

den nur verschlüsselte Daten versendet. Die Verbindung zwischen dem Rechenzentrum und dem Berliner Netzknoten ist für den Fall einer Störung gedoppelt. Die netzhaus AG wurde im Frühjahr 2009 für ihr exzellentes Sicherheitsmanagement mit dem renommierten „ISO 27001-Zertifikat auf der Basis von IT-Grundschutz“ ausgezeichnet. Die netzhaus AG ist damit das erste IT-Systemhaus im Land Brandenburg, dem das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) dieses Zertifikat verliehen hat.

Wartung

Über Fernwartungsprogramme kann der Administrator auf jedem der ange-bundenen Rechner Aktionen ausführen, die er auf seinem eigenen Rechner sieht. Das führte bereits in der ersten Phase zu Einsparungen beim EDV-Support, weil die Reisekosten wegfielen. Die in der zweiten Phase eingesetzten Minicomputer ohne Festplatte sind praktisch wartungsfrei.

Finanzierung

Der Kunde entschied sich für den Kauf von Servern und Software. Aus Kostengründen erfolgt der Austausch der PCs gegen Clients stufenweise. Der Kunde mietete einen gesicherten Standplatz für die Server und Serviceleistungen bei netzhaus.

Alternativ kann Speicherplatz auf Servern der netzhaus AG gemietet werden.



Die netzhaus AG ist langjähriger Microsoft Partner und belegt zahlreiche durch Microsoft zertifizierte Kompetenzfelder. Unsere Mitarbeiter werden laufend auf die neuesten Technologien geschult und regelmäßig zertifiziert. Für Sie als Kunden bedeutet dies, dass Sie bei uns jederzeit auf anerkanntes Fachwissen bei den jeweils eingesetzten Technologien setzen können.

Wir betreiben unser Rechenzentrum prozessorientiert nach ISO 27001 gemäß den Anforderungen an IT-Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Unsere Servicemitarbeiter sind nach ITILv2 zertifiziert.

netzhaus aktiengesellschaft
Vorstand: Mario Frank
Ziolkowskistraße 8,
14480 Potsdam

Telefon: (0331) 550 66- 0
www.netzhaus.ag
info@netzhaus.ag

Outsourcing und Outtasking

Beide Begriffe spielen in der EDV eine zunehmende Rolle. **Outsourcing** ist heute in allen Wirtschaftsbereichen präsent. Geprägt wurde er in der IT-Branche der 1980-er Jahre, als General Motors als eines der ersten Großunternehmen seine EDV an einen Dienstleister vergab.

Outsourcing heißt, Rechner, Netzwerke und Software durch einen Dienstleister betreiben zu lassen. Auch die Personalleistungen werden ausgelagert. Entscheidender Vorteil ist der Gewinn an Datensicherheit und fast immer auch ein Kostenvorteil. Der ergibt sich schon daraus, dass bei spezialisierten IT-Firmen viele Prozesse automatisiert ablaufen und Wartungsroutinen eingespielt sind. Der Anwender muss keine eigene EDV-Abteilung unterhalten und sich nicht um Urlaubsvertretungen oder Fortbildung sorgen. Auch die Einsatzbereitschaft der Technik und die Aktualität wird vom Anbieter garantiert.

Für den Mittelstand stellt sich beim Thema Outsourcing vor allem die Frage: Welcher IT-Dienstleister passt zu mir? Der Kunde hat die Wahl zwischen einem örtlichen Systemhaus, überregionalen, spezialisierten Outsourcingern und den weltweiten Anbietern. Bei Unternehmen, die mehrere Filialen betreuen, ist ein moderner, technologieorientierter IT-Dienstleister mit eigenem Rechenzentrum und entsprechender Infrastruktur die richtige Wahl. Auftraggeber und Dienstleister sollten sich auf Augenhöhe begegnen können. Outsourcing im Mittelstand ist besonders dann ein Thema, wenn neue Betriebsstätten oder Vertriebsstrukturen aufgebaut werden sollen.

Für viele Unternehmer, die bereits eigene hochqualifizierte IT-Abteilungen aufgebaut haben, ist **Outtasking** ein interessantes Modell. Dabei werden Teilleistungen an spezialisierte Dienstleister vergeben. So kann die gesamte technische Infrastruktur dem Unternehmen gehören und von ihm installiert sein. Der IT-Dienstleister

übernimmt Teilaufgaben, zum Beispiel die Wartungsarbeiten, die Aktualisierung der Antivirensoftware, die Datensicherung und Service bei Havarien. Der EDV-Dienstleister übernimmt die Verantwortung für die Verfügbarkeit der Anlage und die Datensicherheit - oder nur für Teilbereiche. Der Umfang der Leistungen wird in einem Vertrag geregelt.

Durch Outtasking sichert sich der Anwender ein höheres Maß an Unabhängigkeit von seinem Dienstleister für den Fall, dass dieser seine Leistungen nicht erfüllt. Was die Kosten für die unterschiedlichen Modelle und die Leistungsfähigkeit der Anbieter anbelangt ist ein fachlich versierter Vergleich unabdingbar. Fachzeitschriften wie „business & IT“ empfehlen, einen unabhängigen IT-Berater damit zu beauftragen, wie es auch der Notdienst Berlin e.V. gemacht hat.

Egal, wie am Ende die Entscheidung ausgeht, einen Vorteil bringt der Variantenvergleich durch einen Fachmann auf jeden Fall: Als Anwender bekommen Sie einen genauen Überblick, welche EDV-Kosten in ihrem Unternehmen anfallen. Die Kosten lassen sich bestimmten Aufgabenbereichen und Kostenstellen zuordnen. Allein schon dadurch ergeben sich vielfach überraschende Erkenntnisse und Einsparungen.