

## Anwenderbericht

Projekt: Ricam Hospiz

Die netzhaus AG übernimmt IT Services für das Ricam Hospiz und wird zum dauerhaften Partner in IT Fragen:

- Migration
- Virtualisierung
- Cloud Services
- User-Helpdesk
- WLAN
- Telekommunikation

### netzhaus aktiengesellschaft

Ziolkowskistraße 8

D-14480 Potsdam

Telefon: +49 331 55066-0

Telefax: +49 331 55066-99

info@netzhaus.ag

www.netzhaus.ag

Business Solutions

Cloud Services

Internetdienste

Systemhaus



## Die netzhaus AG unterstützt Ricam Hospiz mit leistungsfähiger und zuverlässiger IT-Infrastruktur



Foto: Dachterrasse des Ricam Hospiz

### IT als Lebensader

„Informationen müssen verfügbar sein, sonst gehen Beziehungen flöten“, auf diesen einfachen Nenner bringt Dorothea Becker, Geschäftsführerin des Ricam Hospiz und seit 2011 auch Vorstandsvorsitzende der Ricam Hospiz Stiftung, die Bedeutung, die eine leistungsfähige und vor allem zuverlässige IT-Infrastruktur hat.

Sie erläutert weiter: „Alle unsere Mitarbeiter müssen bei jedem Kontakt mit von uns betreuten Personen, deren Angehörigen aber auch Spendern und Sponsoren für unsere Einrichtung die Möglichkeit haben, per Mausklick auf die aktuellsten Informationen über den Kontakt zugreifen zu können. Nur so entsteht eine zwischenmenschliche Vertrautheit, die Grundlage und zentraler Faktor für den erfolgreichen Betrieb einer Einrichtung wie der unseren ist.“

**„Eine nicht weniger große Bedeutung spielt das Thema Datensicherheit [...].“**

- Dorothea Becker

Die IT-Ausstattung für 15 Anwender an zwei Standorten besteht aus Thin Clients, PCs, Laptops sowie den für einen modernen Bürobetrieb notwendigen Peripheriegeräten wie Scanner und Drucker.

### Über das Ricam Hospiz

#### Das Ricam Hospiz

1998 von Bürgern für Bürger gegründet ist das Ricam Hospiz Berlins erstes stationäres Hospiz.

Das Team rund um Geschäftsführerin Dorothea Becker steht Sterbenden und deren Familien zur Seite und betreibt neben dem stationären Hospiz auch ein ambulantes Hospiz, das Menschen in der letzten Phase ihres Lebens zu Hause betreut.

Darüber hinaus bietet das Ricam Hospiz z. B. Angehörigen- und Trauerbegleitung, Musiktherapie, palliative Beratung und verschiedene Bildungsangebote.

Beim Betrieb der IT-Infrastruktur verlässt sich das Ricam Hospiz mittlerweile auf die Unterstützung der netzhaus AG aus Potsdam als externen IT-Dienstleister.

Ricam Hospiz  
Ansprechpartnerin:  
Dorothea Becker  
Delbrückstr. 22  
12051 Berlin

Telefon: +49 30 62888 00  
E-Mail: [info@ricam-hospiz.de](mailto:info@ricam-hospiz.de)  
Web: [www.ricam-hospiz.de](http://www.ricam-hospiz.de)

**Ricam Hospiz**

Als Software kommt neben der Standard MS-Office Ausstattung, der Buchhaltungssoftware von Lexware sowie Spezialanwendungen für den Pflegedienst eine Kontaktverwaltung zum Einsatz, in der alle Kontaktdaten abgelegt sind.

Jeder Anwender benötigt dabei unabhängig von seinem Standort und dem genutzten Endgerät Zugriff auf diese Daten. Ein ausgeklügeltes Rollenkonzept für die Zugriffsrechte spielt dabei eine große Rolle, denn jeder Mitarbeiter soll natürlich nur das sehen dürfen, was er darf.

Eine ebenso große Bedeutung spielt das Thema Datensicherheit, insbesondere in Bezug auf die Daten der im Ricam Hospiz betreuten Menschen.

### Erster Outsourcing-Versuch geht schief

Im Zuge der kontinuierlichen Entwicklung des Ricam Hospiz stießen die für den IT-Support verfügbaren Kapazitäten an ihre Grenzen, so dass die Entscheidung getroffen wurde, einen externen IT-Dienstleister mit dem Betrieb und der Betreuung der IT-Infrastruktur zu beauftragen. Bereits kurz nach der Beauftragung eines entsprechenden Dienstleisters erwies sich dieser allerdings als „Fehlgriff“.

Dorothea Becker erinnert sich: „Leider mussten wir schon bald feststellen, dass der von uns gewählte Dienstleister mit der Aufgabe scheinbar überfordert war. Wir konnten ihm offensichtlich nicht vermitteln, wie wichtig die Themen Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit des IT-Systems für uns sind. Stattdessen litten wir unter technischen Mängeln, Einschränkungen bei der täglichen Arbeit und häufigen Ausfällen des Systems. Darüber hinaus schien die begonnene Migration vom Inhouse-Betrieb in den Rechenzentrumsbetrieb einfach kein Ende zu nehmen.“

Anfang des Jahres 2015 wurde den Verantwortlichen beim Ricam Hospiz dann bewusst, dass man sich dringend nach einer Alternative umsehen musste.

### „Glücklicherweise kam dann der Kontakt zur netzhaus AG zustande.“

- Dorothea Becker

Glücklicherweise kam dann der Kontakt zur netzhaus AG zustande. Das Unternehmen aus Potsdam verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung im IT-Projektgeschäft und betreut als Systemhaus zahlreiche kleine und mittlere Unternehmen.

### IT-Situation:

- 15 Anwender
- 2 Standorte
- MS-Office-Ausstattung
- Unterschiedliche Endgeräte
- Komplexes Rechte- und Rollengefüge
- Branchenlösung „CGM SOZIAL TOPSOZ“



Foto: Dorothea Becker

### Die Zusammenarbeit

#### Über die netzhaus AG:

„Wir schätzen die offene und ehrliche Kommunikation mit unseren Ansprechpartnern, alles ist besprechbar. Darüber hinaus sind alle Abläufe und Workflows geregelt und werden auch eingehalten. Probleme und offene Fragen werden zeitnah und gewissenhaft angegangen.“

Dorothea Becker ist Geschäftsführerin und Mit-Gründerin des Ricam Hospiz in Berlin.

## Status

### Die „Lebensader IT“ ist intakt

Mittlerweile werden alle für das Ricam Hospiz erforderlichen Server (RDS/Applikation/Datenbank) aus dem Rechenzentrum der netzhaus AG bereitgestellt.

Die ungeeigneten Thin Clients wurden durch kompatible Geräte ersetzt. Die Verbindung mit dem Rechenzentrum erfolgt über eine VPN-Verbindung.

Als Server werden Microsoft Windows Server 2012 R2 eingesetzt, als Virtualisierungstechnik kommt Microsoft Hyper-V zum Einsatz.

Zum Schutz der Clients sowie zum Management und Monitoring der Laptops und PCs wird die Lösung netzhaus CloudSystems Protection Complete verwendet.

Derzeit wird gerade das WLAN erneuert und die bestehende Hotspot-Lösung ausgetauscht. Für die Zukunft geplant ist, die bestehende TK-Anlage durch eine Cloud Telefonie-Lösung zu ersetzen.

Die komplette Betreuung in IT-Fragen erfolgt ebenfalls durch netzhaus inklusive eines User Helpdesks für die Mitarbeiter.

## Netzhaus hat die Lösung

Im Rahmen einer Bestandsaufnahme des bestehenden IT-Systems fanden die Experten von netzhaus schnell auch technische Fehler heraus. Hyper-V- und Exchange-Anwendungsserver wiesen gravierende Konfigurationsfehler auf, die eingesetzten Thin Clients waren ungeeignet, da sie nicht über die notwendige Zertifizierung für Microsoft Remote Desktop Services (RDS) verfügten.

Im Rahmen eines Projektauftrags erhielt die netzhaus AG dann den Auftrag, die IT-Infrastruktur neu aufzubauen und im eigenen Rechenzentrum zu betreiben. Darüber hinaus sollte eine möglichst reibungslose Migration der Daten vom bisherigen Dienstleister erfolgen.

Dorothea Becker erinnert sich: „Besonders wichtig war für uns die Unterstützung durch netzhaus beim ‚Loslösen‘ und Übertragen der Daten von unserem bisherigen Dienstleister. Bereits nach einer Woche waren alle Dienste in Betrieb, schon am ersten Tag nach der Umstellung konnten wir alle wieder uneingeschränkt arbeiten“, freut sich Dorothea Becker über die erfolgreiche Migration.



Foto: Ricam Hospiz

**„Endlich haben wir einen IT-Dienstleister gefunden, der unsere Anforderungen versteht und mit den entsprechenden IT-Lösungen umsetzt.“**

- Dorothea Becker

Bei jedem IT-System müssen immer mal wieder Komponenten korrigiert und verbessert werden. Doch das Ricam Hospiz hat in der netzhaus AG nun einen kompetenten Partner an der Seite.