



Business Profil

Branche

Non-Profit-Organisation (Kirchliche Hilfsorganisation)

Unternehmen

Caritas international, Deutscher Caritasverband e.V., Freiburg

Business-Problem

- > Entwicklung des Vorgängersystems eingestellt
- > Unbefriedigende Performance
- > Fehlende SAP-Schnittstelle

Lösung von Hummingbird

- > Hummingbird Enterprise™ DM
- > Dokumenten-Management-System

Business-Nutzen

- > Zentrale Ablage, Verwaltung und Sicherung
- > Ausgefeilte Vergabe von Zugriffsrechten regelt Vertraulichkeit und Verantwortlichkeit
- > Schnelles Auffinden und Zugriff auf Dokumente von jedem Ort aus
- > Gleichzeitige Nutzung von Dokumenten
- > Kontrolliertes "Check-in/out" von Dokumenten auf Notebooks
- > Einfache Bedienung und Administration, Webclient ermöglicht Administration an jedem Ort
- > Zuverlässige Stabilität
- > Anbindung an SAP Projektverwaltung

Hummingbird hilft den Helfern

„Das System lief von Anfang an rund. Die Suchfunktionen sind nicht nur schneller sondern auch komfortabler geworden, insgesamt wird die neue Lösung von den Anwendern als übersichtlicher und zuverlässiger in der Bedienung als die Vorgänger-Lösungen beurteilt.“

– Jürgen Imm, Leiter der EDV, Deutscher Caritasverband e.V.

Hilfsprogramme im Wert von ca. 45 Millionen Euro und rund 1.000 einzelne Hilfsprojekte sind bei der Caritas international jährlich abzuwickeln. Seit Anfang des Jahres 2004 erleichtert Hummingbird Enterprise™ DM die Arbeit der Katastrophenhelfer.

Die Caritas ist eines der größten globalen Hilfsnetzwerke. Ihm gehören 162 nationale Caritasorganisationen an. Der Deutsche Caritasverband alleine zählt insgesamt etwa 25.000 Einrichtungen und Dienste in Deutschland, u. a. rund 680 Krankenhäuser und fast 10.000 Kindergärten.

Hilfe für die Brandherde der Welt

Die Caritas international (Ci) ist das Hilfswerk des Deutschen Caritasverbandes für weltweite Katastrophen- und Wiederaufbauhilfe, soziale Facharbeit und die Stärkung sozialpolitischer Strukturen. Caritas international verwaltet vom Hauptsitz in Freiburg aus jährlich bis zu 1.000 Hilfsprojekte in aller Welt im Wert von ca. 45 Millionen Euro pro Jahr.

Infrastruktur für 350 Anwender

Die zentrale EDV-Abteilung mit sechs Mitarbeitern betreut alle Systeme des Bundesverbandes am Hauptsitz in Freiburg. Die EDV-Infrastruktur besteht im Wesentlichen aus rund 350 PCs für ebenso viele Mitarbeiter, einem Microsoft® Windows® 2000-Netzwerk und Intel-Basierenden Servern. Seit 1992 ist SAP R/3 mit vielen Modulen im Einsatz. Eine Spendenverwaltung auf der Basis von SAP entwickelten die Freiburger selbst. Etwa 52 Mitarbeiter gehören zum Bereich Caritas International. Für diese „Poweruser“, die stets unter Zeitdruck zahlreiche Projekte betreuen, sollte ein neues Dokumentenmanagement-System eingeführt werden.

Nachfolgelösung gesucht

Das zuletzt verwendete System bei Ci wurde 2001 eingeführt, weil es gut in die Microsoft Office- und Microsoft Windows-Welt integriert war. Die allgemeine Performance und Weiterentwicklung des Systems erwies sich jedoch als unbefriedigend. Schließlich kündigte der Hersteller im Lauf des Jahres 2003 die Weiterentwicklung ganz auf. Zu dieser Zeit waren etwa 110.000 Dokumente in dem System abgelegt. Die gesamte DMS-Datenbank umfasste 7,2 GB. Deshalb musste die Caritas umgehend für ein verlässliches Nachfolgeprodukt sorgen und ging daran, den Markt zu sondieren. Das Projektteam, bestehend aus Vertretern der EDV-Abteilung und der Anwenderabteilungen, erarbeitete ein ausführliches Pflichtenheft. Das Auswahlteam nahm eine Reihe von Anwendungen unter die Lupe, u. a. Produkte der Easy Software AG (Easy Archiv), der ELO Digital Office GmbH, Microsoft SharePoint®, eine Lösung von IXOS und Hummingbird Enterprise DM.

Votum der Anwender entscheidet

Das entscheidende Kriterium war schließlich das Votum der Anwender. Die „Poweruser“ der Ci erkannten in Hummingbird Enterprise DM das frühere PC Docs® wieder, das bis 2001 im Einsatz war. Das neue Produkt Hummingbird Enterprise DM ist die Nachfolgerversion. Die Caritas-Anwender waren damals mit der Anwendung zufrieden, sie erwarteten sich eine problemlose Wiedereinführung des mittlerweile erweiterten und verbesserten Systems, das sich durch einfache Bedienung auszeichnet. „Die Hummingbird-Mitarbeiter lieferten eine professionelle Präsentation ab, die sehr gut ankam. Die Anforderungen des Pflichtenheftes wurden alle erfüllt,“ berichtet Jürgen Imm, Leiter der EDV beim Bundesverband der Caritas. Sowohl die spezifischen Wünsche der Ci als auch die allgemeineren Vorgaben der übrigen Anwendergruppen wurden mit dem Produkt abgedeckt oder konnten mit geringfügigen Anpassungen erfüllt werden. Es wurde bereits sichtbar, dass das neue System viele Funktionen bietet, die das Pflichtenheft weit übertreffen.

Der geringere Aufwand für die Schulung der Anwender und die niedrigeren Lizenzkosten unterstützten das Votum. Als gebrannte Kinder sahen sich die Caritas-Verantwortlichen auch die Historie der Anbieter genauer an, man wollte eine zukunftssichere Wahl treffen: In der 20-jährigen, erfolgreichen Firmengeschichte von Hummingbird war kein Makel zu finden. So fiel die Entscheidung klar zugunsten von Hummingbird.

Pünktliche Umsetzung

Für die Einführung des Hummingbird-Systems bei der Caritas-Auslandsabteilung wurde ein straffer Zeitplan aufgestellt: Hummingbird sollte das Projekt innerhalb von 2 Monaten umsetzen. Die wichtigsten Aufgaben in dieser Phase waren der Datenexport aus dem alten System und der Import in das neue, dazu kamen die Anpassung einiger Bildschirmmasken und die Caritas-spezifische Konfiguration der Server. Die Termine und Ziele wurden exakt eingehalten. Auch die Anbindung an die Projektverwaltung in SAP R/3 wurde sechs Wochen später, im vereinbarten Zeitraum, geliefert. Über einen mit der Hummingbird DM-Schnittstelle programmierten Dienst werden Projektdaten aus SAP mit dem DMS synchronisiert. Die Benutzer sind so in der Lage, ein neu erfasstes Dokument sofort dem entsprechenden Projekt in SAP zuzuordnen. Durch die leistungsfähige Suche lassen sich auf Knopfdruck ebenso schnell und effizient alle zu einem Hilfsprojekt zugehörigen Dokumente finden und die Informationen weiterverarbeiten. Die Schulung der 75 Anwender aus der Ci führte das Caritas-Projektteam selbst durch. In anderthalb Wochen wurden die Mitarbeiter in einem Halbtageskurs eingewiesen.

Komfortabler und schneller

Inzwischen liegen bereits erste Erfahrungen vor. Sowohl aus der Sicht der EDV-Abteilung, als auch aus dem Blickwinkel der Anwender stellt sich das neue Hummingbird Enterprise DM gegenüber beiden Vorgängern als wesentlich verbessertes System dar, das leichter, vor allem zentral zu verwalten ist und auf modernerer Technologie mit einer SQL-Datenbank beruht. „Der Webclient ist für uns Betreuer genial. Ich kann ihn an jedem beliebigen Arbeitsplatz starten, um Verwaltungsfunktionen auszuführen, das ist sehr hilfreich,“ berichtet Florian Hiesel, Administrator des DMS. Die Anwender sind begeistert von der hervorragenden Performance und den kurzen Antwortzeiten der neuen DMS-Lösung. „Das System lief von Anfang an rund,“ bestätigt Jürgen Imm, „früher hörten wir oft Klagen der Anwender, dass sie Kaffeepausen einlegen, wenn sie ein Dokument suchen. Heute sind die Zeiten auf zwei bis vier Sekunden geschrumpft. Die Suchfunktionen sind nicht nur schneller, sondern auch komfortabler geworden, insgesamt wird die neue Lösung als übersichtlicher und zuverlässiger in der Bedienung beurteilt.“

Nächste Schritte

Die Implementierung bei Ci stellt ein Pilotprojekt dar. Nach erfolgreicher Umstellung soll das Haupthaus mit seinen restlichen 300 Anwendern ebenfalls abteilungsweise das neue System einführen. Alleine bei Ci wächst die Zahl der Dokumente jährlich um 30.000. Der Bedarf an einer professionellen Lösung ist offensichtlich. Von neuen Funktionalitäten, wie der Workflow-Unterstützung erwarten sich die Caritas-Verantwortlichen eine Verbesserung der Produktivität der Anwender und eine große Hilfe bei der Abwicklung von Projekten. In vielen Verbänden der Caritas wird derzeit über das Thema Wissensmanagement diskutiert. Die Organisation besitzt Kompetenz in vielen Themen wie Kinder, Familie, Ausländer, diese Informationen sollten übergreifend verfügbar sein. Ein umfassendes DMS für die Referate des Bundesverbandes ist hierfür ein wichtiger Schritt.