



**Bayerisches  
Rotes  
Kreuz**

## Bayerisches Rotes Kreuz

Dezentral komfortabel arbeiten & eine unkomplizierte Benutzerunterstützung vor Ort

### Executive Summary

#### KUNDE

Bayerisches Rotes Kreuz

#### AUFGABE

Die Landesgeschäftsstelle des Bayerischen Roten Kreuzes (BRK) wollte Stammdatenpflege, Administration und Support der insgesamt 5.500 Benutzer standardisieren, vereinfachen und gleichzeitig die damit verbundenen Aufgaben dezentral erledigen lassen. Wichtige Anforderung an das Provisioning Tool war die reversionssichere Protokollierung und Reporting der Änderungen an Stammdaten mit den verbundenen Berechtigungen.

#### LÖSUNG

Mit Hilfe des User Management Resource Administrators (UMRA) von Tools4ever erledigen die IT-Koordinatoren vor Ort das Nutzermanagement über benutzerfreundlicher Formulare. Auch lassen sich die Organisationsstrukturen des BRK in UMRA abbilden und Reportingvorgaben erfüllen.

#### PRODUKTE

UMRA

- Reporting

#### ERGEBNIS

Durch die Einführung eines Provisioning Tools und der dezentralen Stammdatenpflege konnte die Anzahl der Ticketanfragen drastisch reduziert werden. Die Bearbeitungszeit bei Nutzeranfragen hat sich von Tagen auf Minuten reduziert. Über das Reporting haben sowohl die IT-Verantwortlichen als auch die Geschäftsführer ständig den Überblick.

**Das Bayerische Rote Kreuz (BRK) ist eine Körperschaft des öffentlichen Rechts und Teil einer weltweiten Gemeinschaft von Menschen in der internationalen Rotkreuz und Rothalbmondbewegung. Das Bayerische Rote Kreuz gliedert sich in 5 Bezirks- und 73 Kreisverbände. Insgesamt verfügen die Helfer über 600 Einrichtungen, dazu gehören etwa Heime und Kindergärten, aber auch Wasser- und Bergwacht.**

Typisch für eine Hilfsorganisation wie das BRK ist die dezentrale Struktur mit Einrichtungen über den gesamten Freistaat verstreut. Von den bayernweit 17.000 Mitarbeitern besitzen etwa 5.500 Kollegen Benutzerkonten für die IT-Infrastruktur. Trotz dezentraler Struktur und geringer IT-Ressourcen muss das BRK sicherstellen, dass die Mitarbeiter auch bei Problemen schnell Zugriff auf ihre Ressourcen erhalten.

### KOSTENGÜNSTIGE LÖSUNG GEFRAGT

Vor 5 Jahren hat die Landesgeschäftsstelle des BRK daher begonnen, ein zentrales Rechenzentrum aufzubauen. Dieses versorgt beispielsweise die Einrichtungen mit Internetanschlüssen, die Mitarbeiter mit E-Mail-Postfächern und es gewährleistet die Sicherheit dieser Strukturen. Zudem ist es für Reportingaufgaben zuständig. Für klar geregelte Zugriffsrechte nutzt das BRK das Active Directory. Nach Angaben von IT-Leiter Henric Töpfer sollte die Benutzersteuerung ursprünglich zentral stattfinden. „Dafür wären jedoch fünf bis sieben Mitarbeiter nötig gewesen. Aufgrund des hohen Kostenaufwands haben wir uns daher für eine dezentrale Lösung entschieden.“ Ziel war, die Mitarbeiter vor Ort mit den nötigen Aufgaben zu betrauen. Töpfer wollte zunächst die entsprechende Microsoft-Lösung einsetzen. „Dazu hätte es allerdings einen hohen Schulungsaufwand gebraucht und die Updateanforderungen wären zu teuer geworden.“ Bei der Suche nach einer bezahlbaren Lösung kam das Bayerische Rote Kreuz daher auf User Management Resource Administrator (UMRA) von Tools4ever.

*„Wir sind sehr nah an den staatlichen Organen und werden teilweise sogar vom Innenministerium geprüft. Das erfordert eine sehr hohe Qualität unserer Berichte.“*

Henric Töpfer, Leiter IT-Services

## EINFACHE IMPLEMENTIERUNG

Neben den funktionellen Möglichkeiten sprach auch für UMRA, dass sich die Lösung genau an die dezentrale Struktur des BRK anpassen ließ und keine weiteren Vorab-Investitionen erforderte. Töpfer musste zudem nur wenig Vorarbeit leisten. „Wir hatten lediglich einen rudimentären Anforderungskatalog mit den nötigen Spezifikationen erarbeitet.“ Auf dieser Grundlage haben die Experten von Tools4ever UMRA innerhalb einer Woche implementiert und danach erfolgte ein Testlauf mit fünf verschiedenen Standorten. Die dabei gewonnenen Ergebnisse machten laut Töpfer individuelle Anpassungen möglich. Die komplette Implementierung inklusive dieser Anpassungen ging innerhalb von nur drei Monaten über die Bühne. Mit UMRA regeln die Bayern nun wichtige Basisaufgaben, dazu gehören etwa Gruppenzuordnungen zuweisen, Nutzer sperren und entsperren sowie Passwörter zurücksetzen.

## DEUTLICHE ENTLASTUNG DER SUPPORTABTEILUNG

Der dezentrale Aufbau des Bayerischen Roten Kreuzes lässt sich mit Hilfe von UMRA auch bei Administration und Support umsetzen. So wurden 70 sogenannte IT-Koordinatoren geschult, die die Nutzer in den einzelnen Regionen bei Problemen mit der Soft- und Hardware unterstützen. In deren Aufgabenbereich fällt nach Töpfers Worten auch die Arbeit mit UMRA. „So konnten wir die Ausbildung von IT-Mitarbeitern in der Fläche deutlich reduzieren, wir arbeiten nur noch mit sehr schnell und einfach zu schulenden IT-Koordinatoren“, freut sich Töpfer. Wo die Bayern zuvor drei Mitarbeiter im Bereich Customer-Care und einen im Backoffice beschäftigten, genügt heute ein Kollege insgesamt.

## REPORTING LANDESWEIT GEREGELT

Mit Hilfe von UMRA lassen sich zudem die sehr strikten Sicherheits-, Datenschutz- und Berichtsstandards des Gesundheitswesens umsetzen. So wurden beispielsweise Standardreports festgelegt, mit denen die IT-Abteilung die Berichtspflichten ohne weiteren Aufwand erfüllen kann. Verfügbar sind etwa Logfiles für Nutzer, Rechte oder Rechtevergabe, die der Revision oder der Geschäftsleitung zur Verfügung gestellt werden. Der IT-Leiter ergänzt: „Wir sind sehr nah an den staatlichen Organen und werden teilweise sogar vom Innenministerium geprüft. Das erfordert eine sehr hohe Qualität unserer Berichte.“ Wichtig war den Bayern zudem, dass ein Reporting auch auf regionaler Ebene möglich ist. Dazu sollte nach Töpfers Willen jeder IT-Koordinator seine Reports sehen können. Mit Hilfe von UMRA lässt sich das Reporting exakt an die Organisationsstruktur des Bayerischen Roten Kreuzes anpassen und damit genau nach den Vorgaben der Helfer gestalten.