



MITTELSTAND



IT-BUSINESS IM MITTELSTAND



IM INTERVIEW

Monica Culen (v.r.n.l.),
Gründerin und CEO
der Roten Nasen,
Giora Seeliger, Künst-
lerischer Leiter, und
Dr. Anne Hoenen,
verantwortlich für das
Projektmanagement

Seite 18

RED NOSES

GLOWNDOCTORS INTERNATIONAL

MODERNE RECHENZENTREN

Mut zum „harten Schnitt“

Seite 26

WEBSHOPS

Was lohnt sich mehr – mieten oder kaufen?

Seite 34

DATENSCHUTZ

Kampf den Datensammlern

Seite 44

LACHEN IST DIE BESTE MEDIZIN

AUSZUG AUS...

IT MITTEL
STAND

AUSGABE 1-2|2017

PROJEKTPLANUNG BEI DEN ROTEN NASEN

LACHEN IST DIE BESTE MEDIZIN

Um die internen
Weiterbildungs-
maßnahmen und
Aktivitäten

ihrer Clowndoctors besser
zu planen, führte die
gemeinnützige Organi-
sation Rote Nasen ein
neues Tool für das Projekt-
management ein. >

**GIORA
SEELIGER**

Familienstand: verheiratet,
zwei Kinder

Werdegang: Gründer der Roten
Nasen, im Vorstand bei Rote
Nasen Österreich; Gründer
und Direktor der Internationa-
len Schule für Humor in Wien;
Regisseur und Theaterdirektor

Derzeitige Position: Künstleri-
scher Leiter Rote Nasen Clown-
doctors International

ANNE HOENEN

Familienstand: ein Kind

Werdegang: Studium der Internationalen Betriebswirtschaftslehre mit Doktorat als höchster Abschluss; angestellt als Universitätsassistentin an der WU Wien mit Studien- und Lehraufenthalten in den USA und Dänemark; zuvor mehrere Jahre in der Industrie tätig bei der Deutschen Lufthansa AG und der Carlsberg Group

Derzeitige Position: seit September 2014 verantwortlich für den Bereich Corporate Relations bei Rote Nasen Clowndoctors International

MONICA GULEN

Familienstand: verheiratet, drei Kinder, vier Enkelkinder

Werdegang: Gründerin und Präsidentin der Roten Nasen; Präsidentin Fundraising Verband Österreich; Gründungspräsidentin European Federation of Hospital Clown Organisations (EFHCO)

Derzeitige Position: CEO bei Rote Nasen Clowndoctors International

EINE FREMDE UMGEBUNG, Angst vor einer Operation oder unangenehme Untersuchungen, lange Tage im Spital: Dies verängstigt nicht nur Kinder, sondern auch viele Erwachsene. Genau da setzt die Arbeit der Clowndoctors an, wenn sie kranke Kinder und leidende Menschen in Krankenhäusern oder anderen Einrichtungen besuchen. Mit Lachen, Liedern, Zaubertricks oder allein mit einfühlsamer Zuwendung wollen die Clowns den Betroffenen Momente des Glücks und neue Leichtigkeit vermitteln. Sie sind keine Ärzte, sondern speziell ausgebildete Künstler, d.h. sie verschreiben keine Medikamente, vielmehr ist Humor ihre Medizin. Angst und Schmerzen sind dann oft vergessen, und zurück bleiben Begeisterung und lachende Gesichter.

Um solche Einsätze, Projekte, die Entwicklungen der Partnerorganisationen und Teambesprechungen besser zu koordinieren, setzt die in Wien beheimatete Charity-Organisation seit einiger Zeit die Software Mindmanager ein. Im Interview mit IT-MITTELSTAND berichten Monica Culen, Gründerin und CEO der Roten Nasen, der Gründer und Künstlerische Leiter Giora Seeliger sowie die Projektverantwortliche Dr. Anne Hoenen, wie sich das Projekt-

„Basierend auf wissenschaftlichen Erkenntnissen und künstlerischen Erfahrungen bilden wir professionelle darstellende Künstler zu Clowns aus.“

Giora Seeliger



management-Tool inzwischen zur „Schaltzentrale“ für die gesamte Organisation entwickelt hat.

ITM: Frau Culen, Herr Seeliger, welche Ziele verfolgt Ihre Organisation?

MONICA CULEN: Hinter Red Noses International steckt eine in Österreich gegründete Organisation, die mittlerweile in zehn Ländern (Österreich, Deutschland, Tschechische Republik, Slowakei, Polen, Litauen, Ungarn, Slowenien, Kroatien und palästinensische Gebiete) tätig ist. 326 Clowns besuchen Menschen, die dringend Freude benötigen. Konkret handelt es sich um jährlich 705.800 Patienten in 663 medizinischen und sozialen Institutionen. Wir verstehen uns als eine künstlerische Organisation mit sozialem Auftrag.

GIORA SEELIGER: Basierend auf wissenschaftlichen Erkenntnissen und künstlerischen Erfahrungen bildet unsere Organisation professionelle darstellende Künstler zu Clowndoctors aus. Speziell dafür besitzen wir ein eigenes Ausbildungs-Curriculum, das alle 326 Clowns absolvieren müssen. Der Hintergrund: Die Arbeit im Krankenhausumfeld ist sehr sensibel. Damit unsere Clowns kranke Menschen mit Humor stärken und so den Heilungsprozess verbessern können, müssen sie viel wissen und können. Zudem sind die Aufgabengebiete vielseitig und komplex. Die Clowns besuchen kranke Kinder im Spital, Menschen in geriatrischen Einrichtungen und Rehabilitationszentren, Kinder und Jugendliche mit mentaler und mehrfacher Behinderung sowie Menschen in Krisen- und Katastrophengebieten.

ITM: Auf welcher Ebene werden IT-Entscheidungen getroffen?

CULEN: Innerhalb unserer Organisation treffen wir Entscheidungen sowohl auf Management- als auch auf künstlerischer Ebene. Generell werden IT-Entscheidungen ganz oben getroffen, wobei der Bedarf und die Vorschläge aus den Teams bzw. der IT-Abteilung kommen.

ITM: Welche wirtschaftlichen und technologischen Anforderungen stellen Sie an IT-Lösungen?

SEELIGER: IT-Lösungen müssen einerseits unsere Arbeitsprozesse vereinfachen, andererseits müssen wir damit schnell die richtigen Entscheidungen treffen können.

CULEN: Darüber hinaus benötigen wir aus wirtschaftlicher Sicht stets ein gutes Preis-Leistungsverhältnis. Denn dies sind wir unseren Spendern schuldig.

ANNE HOENEN: Nicht zuletzt muss sich die Technologie als unkompliziert erweisen. Dabei darf weder die Implementierung noch die technische Integration der Lösung mit großem Aufwand verbunden sein. Desweiteren setzen wir auf intuitive Lösungen, die sich im Rahmen der täglichen Arbeit einfach nutzen lassen.

ITM: Wie organisieren Sie Ihre IT? Haben Sie Teile ausgelagert oder betreiben Sie die Systeme selbst?

CULEN: Wir regeln sehr viel inhouse und betreiben die meisten Systeme selbst. Einige Prozesse haben wir jedoch an externe Dienstleister ausgelagert.

› **ITM:** Können Sie uns Beispiele nennen?

HOENEN: Wir betreiben eine eigene interne Datenbank für das Fundraising, auf die alle unsere eigenen Mitarbeiter Zugriff haben.

SEELIGER: Im künstlerischen Bereich wird unser verpflichtendes Ausbildungs-Curriculum für unsere Clowns beispielsweise über das hauseigene Intranet abgewickelt.

ITM: Was geben Sie nach außen?

HOENEN: In Österreich setzen unsere Kollegen etwa für Mailings mit hoher Auflage oder auch beim Hosting der Webseite auf externe Anbieter.

ITM: Um die internationalen, künstlerischen hohen Standards und die strategische Entwicklung in zehn Ländern besser zu koordinieren, nutzen Sie seit kurzem eine Software für das Projektmanagement ...

CULEN: Aufgrund des großen Erfolgs in der Vergangenheit stieß die bisherige Planung an ihre Grenzen. Daher entschieden wir uns im nächsten Schritt zur Umstellung auf ein neues Werkzeug für das Projektmanagement.

SEELIGER: Seit der Gründung vor über 20 Jahren in Österreich haben sich die Rote Nasen Clowndoctors wie bereits erwähnt zu einer anerkannten und vielfach ausgezeichneten internationalen Gruppe entwickelt. Von Österreich ausgehend agiert die Organisation

„Wir betreiben eine eigene interne Datenbank für das Fundraising, auf die alle unsere Mitarbeiter einen sicheren Zugriff haben.“

Monica Culen

heutzutage in zehn Ländern und Regionen. Damit sind wir die größte internationale Spitals-Clown-Organisation.

HOENEN: Dieses Wachstum stellte uns als Dachorganisation in der Zentrale in Wien vor die Herausforderung, die zunehmend komplexer werdenden Aktivitäten zu koordinieren. Denn wie am Stammsitz eines internationalen Unternehmens laufen hier bei uns alle Fäden zusammen. Wir müssen stets den Überblick über alle laufenden lokalen Projekte und Programme haben und deren Umsetzung und Weiterentwicklung in allen zehn Partnerländern unterstützen.

Im Zuge des stetigen Wachstums der Gruppe ist auch das Team hier in Wien gewachsen, was es erforderlich machte, neue Strukturen für den Informationsfluss und den Know-how-Transfer innerhalb des Teams zu schaffen, die über den informellen Austausch hinausgehen.

ITM: Welche Gründe sprachen für die Lösung?

CULEN: Früher dauerten unsere Besprechungen sehr lange, was die Entscheidungsfindung schwierig machte. Aufgrund der immer höher werdenden Komplexität litt die Effizienz der Arbeit unserer





Von der Gründung 1994 bis heute verfolgen die Clowndoctors ein Ziel: *Kranke oder leidende Menschen durch die Kraft des Humors zu stärken.*



Der Hauptsitz der Charity-Organisation ist in Wien, von wo aus die dortigen Mitarbeiter die strategische Entwicklung in zehn Ländern koordinieren.



› Dachorganisation, was wir nicht länger hinnehmen wollten. Deshalb haben wir nach einer Lösung gesucht, die es uns ermöglicht, unsere internen Abläufe, insbesondere die regelmäßigen Teambesprechungen, schnell und effektiv zu verbessern.

HOENEN: Aus wirtschaftlicher Sicht musste die Lösung ein herausragendes Preis-Leistungsverhältnis aufweisen, denn als Nichtregierungsorganisation (Non-Governmental Organisation, NGO) sind wir dazu verpflichtet, mit Spendengeldern gewissenhaft und verantwortungsvoll umzugehen. Vor diesem Hintergrund war das Projektmanagement-Tool Mindmanager des Herstellers Mindjet die erste Wahl für uns.

Aus technologischer Sicht war es wichtig, dass die neue Software ohne großen Mehraufwand für alle Teammitglieder zugänglich und leicht nutzbar ist. Dies funktioniert, da das Tool auf dem Prinzip des Mindmappings basiert. Dahinter verbirgt sich eine leicht verständliche Methode, die es ermöglicht, Informationen und Wissen auf intuitive Weise zu erfassen und darzustellen.

ITM: Was macht das Projektmanagement bei Ihnen denn so komplex?

CULEN: Als Dachorganisation koordinieren wir die Aktivitäten in zehn Ländern. Ich bin vor allem für die Managementseite zuständig und drehe an allen Stellschrauben, damit jede Organisation stabil und dauerhaft arbeiten kann. Hinzu kommt die künstlerische Seite, die ja sehr stark nach außen hin sichtbar wird.

SEELIGER: Für eine künstlerische Organisation mit gemeinnützigem Auftrag muss einerseits genug Raum für künstlerische Freiheit, Kreativität und Innovation gelassen werden. Andererseits müssen jedoch auch ein stringentes Kostenmanagement und eine zuverlässige Qualitätssicherung gewährleistet sein. Dieses Spannungsfeld erhöht die Komplexität zusätzlich zur Internationalität.

Ein Beispiel: Entwickeln wir ein neues künstlerisches Format, geben wir dieses neue Programm bzw. das künstlerische Know-how an unsere Partnerländer weiter, damit sie dieses implementieren können. Dies funktioniert allerdings nur dann, wenn die Organisation ein stabiles Kostenmanagement besitzt.

ITM: Worin liegen die Vorteile der neu eingeführten Software?

HOENEN: Ein unmittelbarer Vorteil ist die Visualisierung, insbesondere auch für unsere Teambesprechungen. Als künstlerische Organisation arbeiten wir mit extrem kreativen Köpfen zusammen, die in der Regel viel visueller denken als viele andere. Die Projektmanagement-Lösung ermöglicht es uns, alle Teammitglieder abzuholen und unsere Arbeitsprozesse, Entscheidungswege und Koordinationsaufgaben visuell darzustellen. Abhängig-

keiten, Dringlichkeiten und der Gesamtzusammenhang werden somit auf einen Blick für alle Teammitglieder aus den unterschiedlichsten Bereichen ersichtlich und verständlich.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Dynamik, die sich mit dem Software-Tool einwandfrei abbilden lässt. Die Lösung ermöglicht paralleles Arbeiten mehrerer Personen an derselben Map. Somit besitzen wir nun ein zentrales Arbeitsinstrument mit Projekt- und Aufgabenmanagement-Funktionen, auf das alle Teammitglieder jederzeit zugreifen können und stets die aktuellste Version vor Augen haben. Alle haben Zugriff auf die Daten und können diese jederzeit, auch gleichzeitig abrufen oder bearbeiten. Damit ist der Verwaltungs- und Organisationsaufwand merklich zurückgegangen.

ITM: Welche weiteren Funktionen sprechen für das Tool?

HOENEN: Die Software unterstützt unsere Bedarfsplanung und das Qualitätsmanagement. Denn dank der zentralen Plattform erhalten wir trotz hoher Komplexität stets eine übersichtliche und tagesaktuelle Informationsgrundlage, auf deren Basis wir die richtigen Entscheidungen fällen und flexibel auf akute Bedarfssituationen reagieren können.

In der Software werden beispielsweise die regelmäßigen internen Trainings und internationalen künstlerischen Workshops für die Clowns im Rahmen der Aus- und Weiterbildung geplant, gesteuert und dokumentiert. Aber auch Spendenaktionen, Anfragen von Organisationen und die länderübergreifende Projektkoordination unserer Gruppe sind hinterlegt. Im Ergebnis sorgt das

„Das Projektmanagement-Tool ermöglicht es uns, alle Teammitglieder abzuholen und unsere Arbeitsprozesse sowie Entscheidungswege visuell darzustellen.“

Anne Hoenen

Projektmanagement mit dem neuen Tool für mehr Transparenz, kürzere Entscheidungszyklen und einen schnellen Überblick; das Management ist effektiver geworden.

ITM: Sie konzipierten auf Basis der Lösung eine sogenannte „Helikopter-Map“ – was steckt dahinter?

CULEN: Zuvor wurde die Software bereits seit einigen Jahren von einzelnen Mitarbeitern für die Bewältigung verschiedenster Aufgaben genutzt. So kam auch der Kontakt zum Mindmanager-Spezialisten und Trainer Andreas Lercher von der Firma Lerchertrain zustande. Gemeinsam mit ihm entwickelten wir ein Konzept für die optimale Nutzung des Tools.

HOENEN: Hieraus entstand im Sommer 2015 die sogenannte Helikopter-Map, die sämtliche Daten, Dokumente, Projekte und Ressourcen beinhaltet. Diese Map ist sozusagen die „Schaltzentrale“ der Organisation und ermöglicht einen Überblick aus der Vogelperspektive, weshalb der Name Helikopter-Map entstand. Dank eigens definierter und gezielt genutzter Symbole, Markierungen, Zweigformate und Filter konnten wir die Übersichtlichkeit und Aussagekraft der Helikopter-Map noch maximieren.

Ein weiteres Feature der Basis-Map ist, dass sie nicht nur eine gute Übersicht bietet, sondern durch Unterzweige und Verlinkungen auf Dokumente, Websites oder andere Maps bei Bedarf auch alle Details zu einem Thema zur Verfügung stellt und damit Infor-

Vorhang auf:

Im Rahmen ihrer Arbeit im Spital erhalten alle Clowns laufend künstlerische und psychologische Supervision sowie intensive künstlerische Weiterbildung mit nationalen und internationalen Lehrern.

› mationen an zentraler Stelle sammelt. Die Map ist so auch der Dreh- und Angelpunkt unseres internen Wissensmanagements.

CULEN: Heute dient die Helikopter-Map als Leitfaden und Agenda für die regelmäßigen Team-Meetings, die dank der Software nun deutlich effizienter und strukturierter ablaufen.

ITM: Inwieweit steuern und gestalten Sie die interne und externe Zusammenarbeit mit dem Tool?

CULEN: Das hängt davon ab, was man unter „intern“ und „extern“ versteht. Alle Partnerorganisationen sind eigenständige Rechtseinheiten und treffen viele wichtige Entscheidungen lokal. Umso wichtiger sind eine klare Gesamtstrategie der Gruppe und Werte, die alle unsere Organisationen in ihrem Tun vereinen. Aus Gruppensicht stehen die Organisationen für interne Partner, die ebenso von unseren Erfahrungen mit dem Projektmanagement-Tool profitieren und dieses teilweise auch bereits lokal einsetzen, wie z.B. in Polen. Wirklich externe Stakeholder wie Fördermittelgeber oder Dienstleister haben keinen Zugriff auf die Software.

„Mit der Funktion ‚Timer‘ nimmt jedes Teammitglied automatisch wahr, wie viel oder wenig Zeit wir noch für die Umsetzung bestimmter Themen haben.“

Anne Hoenen

DIE RED NOSES CLOWN-DOCTORS INTERNATIONAL (RNI)

↳ **Basierend auf wissenschaftlichen Erkenntnissen und künstlerischer Erfahrungen** bildet die Organisation professionelle darstellende Künstler zu Clowndoctors aus. Die Clowns sollen die gesunden Kräfte in kranken Menschen stärken und so den Heilungsprozess verbessern.

Die Organisation ist in zehn Ländern aktiv. Dabei besuchen die Clowns kranke Kinder im Spital, Menschen in geriatrischen Einrichtungen und Rehabilitationszentren, Kinder und Jugendliche mit mentaler und mehrfacher Behinderung sowie Menschen in Krisen- und Katastrophengebieten. Von Österreich ausgehend, gibt es heute Rote Nasen in Deutschland, Kroatien, Litauen, Palästina, Polen, der Slowakei, Slowenien, der Tschechischen Republik und Ungarn. ◀

ECKDATEN

17 Büromitarbeiter; zehn Länderbüros, 326 Clowns, 663 medizinische und soziale Institutionen sowie 705.800 besuchte Patienten jährlich

Gründung: 1994

Hauptsitz: Wien

Spendenkonto: IBAN: AT89 20111 82224245903

BIC: GIBAATWWXXX oder Online-Spende unter:

📄 www.rotenaseninternational.com/online Spenden

SEELIGER: Im Vordergrund steht aus künstlerischer Sicht immer die Qualität. In der Ausbildung und bei den Trainings der Clowns arbeiten wir zwar viel mit renommierten und erfahrenen externen Trainern zusammen. Dennoch nutzen wir das Software-Tool intern nur für das Qualitätsmanagement, dies bedeutet, die Planung und Dokumentation der verschiedenen Workshops und Trainings sowie Coaching-Aktivitäten in den Ländern.

ITM: Inwiefern hat sich die Meeting-Kultur im Vergleich zu früher verändert?

HOENEN: Die Verantwortlichen der verschiedenen Bereiche hinterlegen in der Helikopter-Map selbstständig und zuverlässig alle für das Team relevanten Informationen und kennzeichnen Diskussions- bzw. Entscheidungsbedarf deutlich. Um sich besser orientieren



- › tieren zu können, wurden hierfür verschiedene Symbole und Farben definiert. Mit diesen lassen sich einzelne Unterzweige einfach kennzeichnen.

Mit dieser Technik wird beispielsweise auch markiert, was bereits in der letzten Besprechung beschlossen wurde, so dass getroffene Entscheidungen nicht wieder in Frage gestellt werden. Auch vermerken wir besprochene Zuständigkeiten und Fristen in der Map, so dass uns keine Aufgaben verlorengehen und nachfolgende Ergebnisse prompt und gewissenhaft erfolgen.

Ein schöner Nebeneffekt ergibt sich aus der Funktion „Timer“. Damit nimmt jeder automatisch wahr, wie viel oder wenig Zeit wir noch für die Umsetzung bestimmter Themen haben. So sind unsere Besprechungen wesentlich fokussierter geworden.

Die Map wird in jeder Besprechung per Beamer für alle sichtbar an die Wand geworfen. Dadurch stehen alle Informationen visuell übersichtlich und vollständig bereit. Wir können entlang der einzelnen Zweige der Map themen- und projektbezogen alle wichtigen Agenden besprechen und Entscheidungen live festhalten sowie Aufgaben verteilen, Ressourcen allokalieren und Fristen eintragen. So schreibt sich das Protokoll per Exportfunktion in die Projektmanagement-Software fast wie von selbst. Die Nutzung der Lösung hat nicht nur Transparenz und Effizienz enorm erhöht, sondern auch die Verbindlichkeit getroffener Entscheidungen und Aufgabenverteilungen.

ITM: Welche technologischen Voraussetzungen waren für die Einführung der Lösung notwendig?

HOENEN: Da die Software sehr schlank aufgebaut ist, bedurfte die Nutzung keinerlei zusätzlicher Anschaffung von Hard- oder Software. Die Implementierung war simpel und die Benutzerfreundlichkeit ist hoch.

ITM: Wie haben Sie sicherheitsrelevante Aspekte wie Benutzerrollen und Zugriffsrechte umgesetzt?

CULEN: Es gibt keine speziellen Zugriffsrechte. Denn da wir ein kleines Team sind, kann jeder die Applikation gleichermaßen nutzen. Von Vorteil ist die Möglichkeit, auch remote bzw. online jederzeit auf die Maps zugreifen und so auch von unterwegs und auf Reisen arbeiten zu können, was insbesondere für die Entwicklung und Betreuung der zehn Partnerorganisationen von großer Bedeutung ist. ↵

EVA PRIMAVESI, INA SCHLÜCKER