

IBM optimiert unzureichende Kommunikationsumgebung für McDonald's Kinderhilfe.



Für schwer kranke Kinder ist enger Kontakt zur Familie eine wichtige Form der Unterstützung – und kann die zur Genesung erforderliche Zeit sogar erheblich verkürzen. Durch die Ronald McDonald-Häuser auf der ganzen Welt wird dieser Tatsache Rechnung getragen. Sie helfen Angehörigen schwer kranker Kinder durch Bereitstellung einer erschwinglichen Unterkunft. Diese Unterkünfte befinden sich meist in unmittelbarer Nähe medizinischer Einrichtungen und bieten Familien von Kindern, die sich einer längerfristigen stationären Behandlung unterziehen müssen, ein temporäres Zuhause.

Überblick

■ **Problemstellung**

Betriebliche Ineffizienz aufgrund separater Messaging-Systeme und fehlender Automatisierung beeinträchtigte die internen und externen Arbeits- und Kommunikationsabläufe dieser gemeinnützigen Organisation.

■ **Lösung**

Standardisierung der Messaging- und Collaboration-Umgebung mit IBM Lotus Notes and Domino 6-Software mit einer Domino-Anwendung zur Verwaltung der Spenderbeziehungen und IBM Lotus Domino Web Access für Browser-Nutzer

■ **Wichtige Vorteile**

Effizientere Kommunikation zwischen geographisch verstreuten, teilweise mobilen Mitarbeitern und dem externen Spendernetzwerk; optimierte, verknüpfte Verwaltung aller Aspekte der Spenderbeziehungen, einschließlich Rechnungsstellung und Finanzverwaltung; erhöhte Effizienz bei der Akquisition von Spenden

Heute werden 237 Ronald McDonald-Häuser in 24 Ländern betrieben. In Deutschland verwaltet McDonald's Kinderhilfe (mcdonalds-kinderhilfe.org) die 13 Ronald McDonald-Häuser des Landes. Neben ihrer Aufgabe, diese Unterkünfte zu bauen und zu verwalten, unterstützt McDonald's Kinderhilfe auch die medizinische Forschung und kauft medizinische Geräte, die bei der Behandlung von Kindern eingesetzt werden. McDonald's Kinderhilfe finanziert sich hauptsächlich über Spenden von Gästen, Mitarbeitern und Eigentümern der McDonald's Restaurants und erhält jährlich 2,2 Millionen Euro zur Durchführung ihrer Programme.

*„Lotus Notes-Software
optimierte die
Interoperabilität
zwischen uns
und unserem
Hauptgeschäftspartner
– den McDonald’s
Restaurants.“*

*– Birgit Freimuth, Assistentin des
Geschäftsführers der McDonald’s
Kinderhilfe*

Effektive Kommunikation ist für den Erfolg gemeinnütziger Organisationen unerlässlich

Das landesweite Programm von McDonald’s Kinderhilfe wird von mehr als 200 Mitarbeitern und ehrenamtlichen Helfern durchgeführt. Da die Ronald McDonald-Häuser über das ganze Land verteilt sind, ist eine funktionierende Kommunikationsstruktur von großer Bedeutung. „Effektive Kommunikation ist sehr wichtig für uns“, erklärt Birgit Freimuth, Assistentin des Geschäftsführers der McDonald’s Kinderhilfe. „Die Möglichkeit, Informationen schnell und transparent über ein System zu übertragen, das jeder bedienen kann, ist eine grundlegende Voraussetzung.“

Bis vor kurzem tat sich die Organisation jedoch schwer damit, effiziente Kommunikations- und Arbeitsabläufe zwischen den Häusern einzurichten. McDonald’s Kinderhilfe verwendete auf SQL basierende Anwendungen von Microsoft® zur Verwaltung alltäglicher, spendenbezogener Aufgaben, aber es gab keine Verknüpfung zwischen diesen Anwendungen.

Für Messaging-Funktionen nutzte McDonald’s Kinderhilfe fast ausschließlich Microsoft Outlook und einen unabhängigen E-Mail-Service-Provider. Aber dieses Messaging-System unterstützte keine Zusammenarbeit oder aufeinander bezogenen Arbeitsabläufe. Und in jedem Haus wurden separate, individuell angepasste IT-Systeme, Softwareprodukte und Datenbanken genutzt.

Das Ergebnis? Eine zunehmende Abhängigkeit vom Informationsaustausch auf Papierbasis, redundante Verwaltungstätigkeiten und eine höhere Wahrscheinlichkeit der Fehlkommunikation zwischen den Teams, Häusern und Restaurants. „Unser Hauptquartier ist in München“, erläutert Freimuth. „Aber aufgrund inkompatibler Anwendungen gab es Probleme bei der Übertragung von Daten zu unseren Häusern und Büros in Norddeutschland. Als Folge davon mussten wir Daten oft zweimal oder öfter eingeben.“

Reduzierung redundanter Tätigkeiten durch eine flexible Messaging- und Kommunikationsplattform

McDonald’s Kinderhilfe suchte nach einer Möglichkeit, diese redundanten Tätigkeiten zu vermeiden. Die Organisation wollte auch Arbeitsabläufe optimieren und die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch zwischen den Standorten erleichtern. Gleichzeitig sollte die Kommunikation mit Spendern und Partnern verbessert werden. Die Direktoren der gemeinnützigen Organisation suchten eine gemeinsame Messaging- und Collaboration-Plattform, die die Interaktion zwischen geographisch verstreuten, teilweise mobilen Mitarbeitern unterstützen und den zeitgerechten Zugriff auf die richtigen Informationen ermöglichen würde. Ebenso wichtig war eine Lösung, die mit der in den 1244 deutschen McDonald’s Restaurants vorhandenen Technologieinfrastruktur und den vorhandenen Anwendungen harmonieren würde.

Um die richtige Lösung zu finden, wandte sich McDonald’s Kinderhilfe an die Mico AG, einen IT-Anbieter und IBM Business Partner, der eine IBM Lotus Domino-Anwendung entwickelt hat, die in fast allen McDonald’s Restaurants eingesetzt wird. Der größte Teil der Spenden der einzelnen Restaurants wird als Prozentsatz

der Einnahmen ermittelt. Die Anwendung der Mico AG berechnet und fakturiert für die Restaurants die monatlichen McDonald's Kinderhilfe-Spenden. Aufgrund der Vorteile, die sich aus der Verknüpfung mit dieser Anwendung ergaben, und nach der Prüfung konkurrierender Messaging-Plattformen wählten Freimuth und ihre Kollegen die Lösung, die ihre Anforderungen am besten erfüllte – IBM Lotus Notes and Domino 6-Software.

Laut Peter David, IT-Manager der Mico AG, trugen mehrere Faktoren zu der Entscheidung von McDonald's Kinderhilfe bei. Die Replikationsfunktion von Lotus Notes, die sicherstellt, dass alle Anwender auf dem gleichen Stand sind, war eine wichtige Voraussetzung für eine Zusammenführung von Standorten ohne eigene Server mit mobilen und per Fernzugriff tätigen Mitarbeitern. Wie David erläutert, ermöglicht Lotus Notes and Domino 6-Software auch eine hervorragende Verknüpfung der Mail- und Anwendungsverwaltung auf einem Server und versetzt McDonald's Kinderhilfe in die Lage, Microsoft Office einzubeziehen.

David führt weiter aus: „Lotus Notes and Domino 6-Software bietet McDonald's Kinderhilfe eine auf Standards basierende Lösung, die sich mit der Technologie weiterentwickeln kann. Ich sehe bei IBM eine klare Technologiestrategie, die offene Standards berücksichtigt und integriert, was bei Microsoft nicht erkennbar ist. In der Zukunft – in zwei oder drei Jahren – findet McDonald's Kinderhilfe es vielleicht vorteilhaft, IBM WebSphere Portal und IBM Lotus Workplace-Software zu nutzen. Bei IBM kann man eine klare Strategie für zukünftiges Wachstum erkennen.“

Einschneidende und schnelle Verbesserung der Kommunikation

Seit der Implementierung von Lotus Notes and Domino 6-Software können die Teams der McDonald's Kinderhilfe – die typischerweise mehrere Ronald McDonald-Häuser umfassen – effizienter zusammenarbeiten. Die Anwender haben Zugang zu grundlegenden E-Mail-Funktionen, Kalenderfunktionen und einer Projektverwaltungsplattform, die die Interaktion innerhalb der ganzen Organisation erleichtert. Informationen können jetzt problemlos zwischen Standorten ausgetauscht oder gleichzeitig, in Echtzeit, bearbeitet werden.

Organisationsweite Discussion Threads und neue Foren wurden erstellt, sodass Teammitglieder einfacher kommunizieren können. Jetzt können Mitarbeiter Ideen austauschen, die von der besten Unterstützung trauernder Eltern bis hin zur Vereinfachung alltäglicher Hausverwaltungsaufgaben reichen. Durch die zentralisierten Datenbanken und Replikationsfunktionen ist sichergestellt, dass mobile Mitarbeiter auf aktuellste Informationen zugreifen können.

Laut Birgit Freimuth fanden sich sogar technisch unerfahrene Mitarbeiter und ehrenamtliche Helfer schnell in der Lotus Notes-Messaging-Umgebung zurecht. „Lotus Notes-Software optimierte die Interoperabilität zwischen uns und unserem Hauptgeschäftspartner – den McDonald's Restaurants“, erklärt Freimuth.

„Wir sind im Begriff, unsere gesamte IT-Umgebung auf die Lotus Notes and Domino-Plattform abzustimmen. Durch Implementierung dieser Technologie wurde unser gesamter Verwaltungsprozess optimiert.“

– Birgit Freimuth, Assistentin des Geschäftsführers der McDonald's Kinderhilfe

Die IBM Lösung optimiert Geschäftsprozesse

Eine von der Mico AG entwickelte, auf Lotus Domino-Software basierende Anwendung zur Verwaltung von Spenderbeziehungen ermöglicht es McDonald's Kinderhilfe, von den McDonald's Restaurants akquirierte finanzielle Mittel schnell über eine gemeinsam genutzte Finanzdatenbank zu übertragen und abzurufen. Die Organisation hat auch Zugriff auf täglich aktualisierte Spendendaten und Bankdaten zu den einzelnen Restaurants. Die Anwendung unterstützt die Verwaltung der Spenderkorrespondenz und Adressen, der Zimmerreservierungen, Rechnungsstellung, Terminplanung und spenderbezogenen Fundraising-Aktivitäten. Außerdem automatisiert sie zahlreiche alltägliche Geschäftsprozesse, einschließlich des Versendens von Spendenmitteilungen an Behörden und einzelne Spender.

Durch den verbesserten Zugang zu Spenderkontaktinformationen kann McDonald's Kinderhilfe jetzt problemlos Aktualisierungen und Bekanntmachungen versenden und so Spender über neueste Erfolge und Initiativen informieren. Im Rahmen ihrer Bemühungen bezüglich der Information von Spendern über die Aktivitäten der Organisation – und unter Nutzung der verbesserten Datenbankinteroperabilität – wird McDonald's Kinderhilfe bald eine große Spendenaktion starten. Ohne diese Spenderverwaltungsanwendung, erklärt Freimuth, wäre ein solches Unterfangen nahezu unmöglich gewesen.

„Wir sind im Begriff, unsere gesamte IT-Umgebung auf die Lotus Notes and Domino-Plattform abzustimmen“, erklärt Freimuth. „Durch Implementierung dieser Technologie wurde unser gesamter Verwaltungsprozess optimiert.“

Die Prognose: kranke Kinder und ihre Familien profitieren

Durch die sichere Lotus Notes and Domino Messaging-, Collaboration- und Anwendungsplattform wurden nicht nur die Geschäftsprozesse der McDonald's Kinderhilfe optimiert – wodurch die Organisation und ihre Mitarbeiter dringend benötigte Zeit einsparen konnten – sondern auch Verwaltungskosten gesenkt und übermäßig hoher Netzwerk- und Speicherbedarf reduziert. Dank kontinuierlicher Bemühungen zur Entwicklung von Anwendungen und Datenbanken, die die mit ihrer Hauptaufgabe – der Unterstützung kranker Kinder und ihrer Familien – verbundenen Verwaltungsaktivitäten erleichtern, wird McDonald's Kinderhilfe weiterhin vom schnelleren und präziseren Informationsfluss, effektiverer Entscheidungsfindung und erhöhter Endanwenderproduktivität profitieren. Nach der Überzeugung von Birgit Freimuth werden letztendlich schwer kranke Kinder und ihre Familien am meisten profitieren.

Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner.

Besuchen Sie uns unter:

ibm.com/lotus

oder

ibm.com/software/success



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken der IBM Corporation.

On Demand Business, das On Demand Business-Logo, Domino, Lotus, Lotus Notes, WebSphere und Workplace sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Kundenstory basiert auf Informationen, die uns von der McDonald's Kinderhilfe und der Mico AG zur Verfügung gestellt wurden, und zeigt, wie eine Organisation IBM Produkte einsetzt. Zu den beschriebenen Ergebnissen und Vorteilen können zahlreiche Faktoren beigetragen haben; IBM garantiert nicht, dass in anderen Fällen vergleichbare Ergebnisse erzielt werden.

Hergestellt in den USA
08-04

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.