



Ganzheitlicher Notes/Domino-Support für das Bistum Aachen Entlastung der IT-Abteilung und höhere Betriebssicherheit bei hoher Flexibilität erzielt

Das Bistum Aachen umfasst 57 Kommunen mit rund einer Million Katholiken. Die IT-Abteilung des Bischöflichen Generalvikariats ist als Dienstleister für die HCL Notes/Domino-Infrastruktur und Anwendungen der mehr als 600 Einrichtungen des Bistums zuständig. Insgesamt betreut IT-Leiter André Güldeberg mit seinen 18 Mitarbeitern rund 3.000 Notes/Domino-Accounts. Er vertraut dabei auf die ganzheitliche Unterstützung durch die acceptIT GmbH. Neben geplanten Tätigkeiten ist die kurzfristige Unterstützung bei Problemen ein wichtiger Aspekt der Zusammenarbeit.

Gewachsene HCL Domino Infrastruktur für mehr als 600 Einrichtungen

Das Bistum Aachen hat eine über viele Jahre gewachsene HCL Notes/Domino Infrastruktur. Natürlich wird das System auch als Mail-Plattform verwendet. Neben dem Notes Client sind Webmail, Traveler für mobile Endgeräte sowie unterschiedliche Domino-Anwendungen im Einsatz, beispielsweise im Bereich der Adressdatenverwaltung (CRM).

Auch für den Systembetrieb sind verschiedene Anwendungen - größtenteils in Eigenregie - entwickelt worden, zum Beispiel zur Vermittlung bzw. Konvertierung von Daten zwischen unterschiedlichen Fachanwendungen.

Zu den Einrichtungen des Bistums gehören drei Bildungsforen, zwei Beratungszentren, zwölf bischöfliche Schulen, 326 Pfarrgemeinden und 344 Kitas. Insgesamt werden rund 3.000 User-Accounts betreut, davon 800 mit einem Arbeits-

platz direkt im Generalvikariat bzw. den angeschlossenen Einrichtungen. Hinzu kommen Nutzer, die remote arbeiten, beispielsweise in Kirchengemeinden oder Kitas.

Gesucht und mit acceptIT gefunden: Neuer Dienstleister mit Expertise

Die Weiterentwicklung der Notes/Domino Produktfamilie durch HCL hatte stark an Fahrt aufgenommen, vor allem im Bereich der Administration. Hier konnte der bis dato etablierte Dienstleister nicht mehr Schritt halten und es fehlte zunehmend an Kompetenz. Das Ziel des Bistums, die Serverlandschaft zu homogenisieren und möglichst schnell alle Aktualisierungen im Notes/Domino-Umfeld umzusetzen, war so nicht zu realisieren.

„Wir waren auf der Suche nach einem Unternehmen, das Support im Kontext von HCL Notes weiterhin als Kernaufgabe betrachtet. Dieses Unternehmen

Auf einen Blick

Kunde



<https://www.bistum-aachen.de/>

Branche: kirchliche Einrichtung

Ausgangssituation

» Betreuung der Notes/Domino Infrastruktur.

Aufgabe

- » Unterstützung des IT-Services für rund 3.000 Anwender
- » Homogenisierung der IT-Landschaft
- » Flexibler Support auf Anfrage

Lösung

» acceptIT SLA für Notes-/Domino Betriebsunterstützung

Nutzen

» Aktuelle, proaktiv betreute und homogenisierte Notes/Domino-Landschaft

acceptIT 
Advance Your Business. Now.



André Güldenberg
Leitung der Abteilung Informations- und Kommunikationstechnologie im Bischöflichen Generalvikariat des Bistums Aachen.



„Mit der acceptIT haben wir einen Partner gefunden, der uns mit hoher Expertise und sehr guter Erreichbarkeit, individuell bei unseren Projekten und im Systembetrieb unterstützt.“



haben wir mit der acceptIT gefunden“, fasst IT-Leiter Güldenberg zusammen.

SLA mit niedriger Grundgebühr und flexible Support-Abrufe

Das Bistum Aachen hat sich für ein Dienstleistungspaket (SLA) auf Basis einer niedrigen Grundgebühr mit Support nach Aufwand entschieden.

Die acceptIT unterstützt ganzheitlich im HCL Notes/Domino Kontext. Zu den Aufgaben gehören Projektunterstützung bei der Homogenisierung der Serverlandschaft, die Migration auf aktuel-

le Versionen sowie die Analyse, Planung und Inbetriebnahme von Domino-Servern. Außerdem stehen immer wieder kleinerer Entwicklungsprojekte an. Ein besonders wichtiger Aspekt der Zusammenarbeit ist die kurzfristige Unterstützung bei Problemen.

Im Rahmen gezielter Workshops erfolgte zunächst eine Bestandsaufnahme und Analyse der Infrastruktur. Anhand erster Migrationsprojekte wurde das Wissen vertieft. „Das Onboarding der acceptIT verlief äußerst professionell“, fasst Abteilungsleiter Güldenberg zusammen und hebt auch die gute Organisation sowie die schnelle Reaktion auf Anfragen seitens der acceptIT hervor.

Entlastung der eigenen IT und höhere Betriebssicherheit erzielt

Neben der Entlastung der internen Kollegen ist durch den acceptIT Support die Sicherheit bzw. Konstanz des Betriebs gestiegen. Aufgrund der hohen Expertise in den unterschiedlichen Bereichen der HCL Notes Groupware erfolgen die Analyse und Behebung von Störungen schnell und zielgerichtet.

Um für die Zukunft gut aufgestellt zu sein, hält der IT-Leiter auch Alternativen im Blick. Derzeit liegt der Fokus allerdings darauf, die bestehende IT-Landschaft kontinuierlich zu aktualisieren und zu verbessern. Die Dienstleistungen der acceptIT sind dabei ein sehr wichtiger Baustein für die erfolgreiche Umsetzung.

acceptIT ist ein IT- und Beratungsunternehmen, das auf Anwendungen für Kommunikation und Zusammenarbeit in Unternehmen und die Digitalisierung von Prozessen spezialisiert ist. acceptIT berät Unternehmen, plant, entwickelt und implementiert Anwendungen, betreut diese und führt entsprechende Schulungen und Workshops für Administratoren und Anwender durch. acceptIT ist HCL Software Business Partner und betreut Unternehmen im gesamten deutschsprachigen Raum. Zu den Kunden zählen Unternehmen unterschiedlicher Branchen und Größen mit einigen 100 bis hin zu 150.000 Anwendern. acceptIT ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Sitz in Paderborn.

Kundenporträt

Bischöfliches Generalvikariat im Bistum Aachen



Das Bistum Aachen wurde in seiner heutigen Form 1930 errichtet. Es umfasst 57 Kommunen mit rund einer Million Katholiken und gliedert sich in acht Regionen. Diesen gehören an: drei Bildungsforen, zwei Beratungszentren, zwölf bischöfliche Schulen, 326 Pfarrgemeinden und 344 Kitas. Das Bischöfliche Generalvikariat des Bistums Aachen ist die zentrale Verwaltungsstelle.

Die Abteilung Informations- und Kommunikationstechnologie betreut rund 3.000 Accounts, davon 800 mit einem Arbeitsplatz direkt im Generalvikariat bzw. den angeschlossenen Einrichtungen. Dazu kommen Nutzer, die von remote arbeiten, beispielsweise in Kirchengemeinden oder Kitas.

