

Arbeitsplätze im Homeoffice

Andreas Schnell

Die Arbeitswelt hat sich verändert. Sichtbarer Ausdruck dieser Veränderung sind die IT-Arbeitsplätze der Mitarbeitenden. Die Veränderungen verliefen nicht gleichmäßig, sondern lassen sich grob in drei Phasen gliedern.

Phase 1

Am 16.03.2020 begann mit der Schließung der Universität der „Lockdown 1“. Zu diesem Zeitpunkt wusste keiner, wie lange diese Zeit anhält und wann wir wieder dauerhaft an die Universität zurückkehren werden. Der Wechsel erfolgte schnell. Nachmittags sah man viele Personen, welche ihre Blumen, Bildschirme oder andere Arbeitsmittel mitnahmen, um zu Hause arbeiten zu können. Während die IT-Administration überwiegend bereits gut im Homeoffice mit IT-Arbeitsplätzen ausgestattet war, war viel Unterstützung notwendig, um dies auch weiteren Personen zu ermöglichen. Dazu wurden verschiedene Lösungen gewählt. Sofern bereits ein Homeoffice-Rechner verfügbar war, wurden viele IT-Arbeitsplätze per Fernzugriff (RDP) auf den universitären Rechner betrieben. Die Arbeitsplatz-Rechner an der Universität liefen dabei 24/7 durch. Immer wieder kam es aus diversen Gründen vor, dass ein solcher Rechner ausgeschaltet wurde. Damit musste eine MitarbeiterIn vor Ort, um den Rechner wieder einzuschalten und ggf. wieder neu zu konfigurieren.

Die Laptops aus den mobile Classrooms wurden „geplündert“ und als Homeoffice-Arbeitsplätze neu konfiguriert und der Zugang zur Universität per VPN ermöglicht (letzteres musste dazu auch ausgebaut werden). Bestehende Homeoffice-Arbeitsplätze konnten mit Hilfe von allen möglichen Lieferplattformen hochgerüstet werden. Insbesondere mit dem Start der Video- bzw. Web-Conferencing-Plattformen gab es einen großen Bedarf an Headsets, Webcams und sonstigem Zubehör. Die Preise für derlei Komponenten explodierten.

Zu lösen waren viele teilweise detailreiche Problemchen und Probleme, von der Einrichtung

eines Internet-Anschlusses bis zur Nutzung der gescannten Post in einer elektronischen Ablage.

Phase 2

Mit der teilweisen Rückkehr von Mitarbeitenden an die Universität im Sommer startete die Phase 2 als hybrider Betrieb. Während in der ersten Phase der Hauptfokus auf einem Notbetrieb lag, ging es nun um die Konsolidierung und den Ausbau der eingesetzten Lösungen. Um weiteren Mitarbeitenden einen IT-Arbeitsplatz im Homeoffice zu ermöglichen, wurden große Mengen an Laptops gekauft. Bevor diese Geräte ausgegeben werden konnten, musste ein Betriebskonzept erarbeitet werden, welches auch den Ansprüchen der Informationssicherheit genügt.

Glücklicherweise konnten mehrere kompetente Hilfskräfte eingestellt werden, welche die „Betankung“ der Geräte, also die Installation und Konfiguration mit Betriebssystem, Standard-Programmen und Sicherheitssoftware übernahmen. Dazu wurde mehrere Betankungsstationen aufgebaut und ein Prozess zur Ausgabe der Geräte etabliert. Neben der Installation von Laptops für den bisher üblichen Bereich (Verwaltung, Stabstellen, teilweise zentrale Einrichtungen) konnten auch Geräte für die Fachbereiche ausgegeben werden. Der IT-Support für die Fachbereiche wurde entsprechend ausgebaut.

Phase 3

Mit dem Herbst kam dann auch der Lockdown 2, zunächst als Light-Version und dann in der verschärften Version. Für den Support der IT-Arbeitsplätze hatte das vergleichsweise nur noch wenig Auswirkung. Zwischenzeitlich haben sich die Prozesse etabliert. Einziger geblieben ist die Arbeitsbelastung, da sich durch die Anzahl der Homeoffice-Arbeitsplätze die Gesamtzahl der Rechner vervielfacht hat und damit auch die Support-Anfragen deutlich gestiegen sind.

Insgesamt ist die Phase bestimmt durch die weitere Konsolidierung des Betriebs. Themen im Moment sind u.a. die Rückführung der Laptops in die mobilen Classrooms. Diese Laptops werden durch standardisierte (dienstliche) Laptops gemäß Betriebskonzept ersetzt, weitere ältere Laptops werden folgen. Je nach Möglichkeit sollen stationäre IT-Arbeitsplätze (Desktop) an der Universität abgebaut und durch einen Laptop mit Docking-Station ersetzt werden. Damit reduziert sich die Anzahl der IT-Arbeitsplätze und diese können flexibel an der Universität oder im Homeoffice eingesetzt werden. Der Support der IT-Arbeitsplätze wurde und wird ausgebaut, so dass nun auch Remote-Sessions ins Homeoffice möglich sind.

Im Bereich der IT-Arbeitsplätze ist nicht alles perfekt und es sind noch einige Baustellen offen. Nicht alle Mitarbeitenden verfügen über einen ausreichenden IT-Arbeitsplatz im Homeoffice (aus vielerlei Gründen). Dennoch wurden mehrere hundert Laptops installiert, konfiguriert und ausgegeben und zusätzlich viele weitere Arbeitsplätze für die Nutzung als Homeoffice-Arbeitsplätze unterstützt. Diese Leistung ist ein wichtiger Baustein, um die Universität in diesen Zeiten arbeitsfähig zu halten und konnte nur durch einen enormen Arbeitseinsatz aller Beteiligten erreicht werden.

Bleibt mir nur mich sehr herzlich dafür zu bedanken.