

Autor: Benedikt Gasch, CTO DeskCenter Solutions AG

Home-Office-Arbeitsplätze schnell einrichten und effizient verwalten

Die typischen Herausforderungen für IT-Administratoren beim Bereitstellen mobiler Arbeitsplätze

Home-Office ist hierzulande weniger die Regel, sondern eher die Ausnahme. Doch nicht in Zeiten des Coronavirus. Da wird die Ausnahme in großen Teilen des Landes zur Regel, denn viele IT-Abteilungen bekommen derzeit die Anweisung mehr Arbeitsplätze für das Home-Office einzurichten. Auch bei Deskcenter haben wir aktuell auf Heimarbeit umgestellt und Schritt für Schritt unsere IT ins Heimbüro verlagert. Im Folgenden können Sie detailliert nachlesen, welche Herausforderungen uns dabei begegnet sind und wie wir sie gelöst haben.

Home-Office einrichten – Viele Unternehmen hierzulande sind nicht vorbereitet
Arbeiten von zu Hause aus? Bei diesem Thema sind wir Deutschen eher mittelprächtigt aufgestellt. Das ergab zumindest eine [Studie](#) des Instituts der deutschen Wirtschaft und auch die [Studie](#) des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung: In Deutschland macht gerade einmal jeder zehnte Angestellte von der Option „Home-Office“ Gebrauch.

Doch seit Anfang März 2020 ist alles anders. Viele Unternehmen sind gezwungen ihre Angestellten von zu Hause aus arbeiten zu lassen, um sie vor Corona zu schützen und die Ausgangsbeschränkungen der Bundesregierung einzuhalten. Doch Fakt ist: Zahlreiche Unternehmen sind darauf gar nicht vorbereitet. Laut einer Umfrage des [Bundesverband Digitale Wirtschaft](#) von März 2020 sind knapp die Hälfte der Unternehmen hierzulande noch nicht bereit für Home-Office-Arbeitsplätze. Dementsprechend haben es IT-Administratoren in dieser Zeit besonders schwer, denn der organisatorische sowie technische Aufwand für die Einrichtung mobiler Endgeräte bleibt zu einem großen Teil an ihnen hängen. Lesen Sie jetzt weiter und erfahren Sie, welche Herausforderungen wir zu meistern hatten, um unsere Arbeitsplätze für das Home-Office einzurichten und welche Tipps unserer IT-Manager Robert für Sie hat.

Herausforderungen beim „Home-Office einrichten“

- 1. Alle Arbeitsplätze so schnell wie möglich für das Home-Office fit machen**
Auch bei der Einrichtung mobiler Arbeitsplätze ist Zeit ein kostbares Gut. Diese konnten wir sparen, indem wir mit Hilfe unseres IT-Asset-Managements die Hardware jedes einzelnen Mitarbeiters abgerufen haben. Auf diese Weise sahen wir schnell, wer bereits mit der nötigen Technik ausgestattet ist und welcher Mitarbeiter in diesem Punkt noch Nachholbedarf hat.
- 2. Nicht alle Mitarbeiter sind mit Laptops ausgestattet**
Bei der Analyse des aktuellen Hardwarebestandes kam heraus: Nicht jeder unserer Mitarbeiter verfügt über einen Laptop. Daher hieß es zunächst, neue Laptops für diejenigen zu besorgen, die noch keinen hatten. Da dank Deskcenter auch die Lagerbestände inventarisiert werden, konnten wir schnell den Bestand an Notebooks sichtbar machen und Nachkäufe zu vermeiden.
- 3. Neue Laptops so schnell wie möglich einrichten**

Die neuen Laptops mussten im Anschluss zeitnah mit standardisierten Betriebssystemen und Applikationen ausgestattet werden. Mit unserer IT-Management-Lösung, der Deskcenter Management Suite, konnte sowohl das

Betriebssystem wie auch die relevanten Softwarepakete innerhalb weniger Stunden auf die Geräte automatisiert ausgerollt und konfiguriert werden.

4. **Zusätzlich Smartphones an Mitarbeiter ausgeben**

Als wir unsere Arbeitsplätze für das Home-Office eingerichtet haben, gehörte es dazu, zusätzlich Mitarbeiter mit Smartphones auszustatten. Diese Endgeräte mussten ebenfalls standardisiert konfiguriert und mit betrieblichen Apps wie beispielsweise die Authentifizierungs-App für den VPN-Client versorgt werden. Auch ein vorkonfigurierter E-Mail-Client und eine Instant-Messaging-Funktion durfte auf keinem betrieblichen Smartphone fehlen. Auch hier konnten wir unsere Mobile Device Management-Lösung einsetzen und diese aufwendigen Aufgaben automatisiert erledigen lassen.

5. **Dokumentation der ausgegebenen Assets**

Abschließend galt es alle Assets mit Hilfe einer Inventarisierungslösung zu dokumentieren, sodass wir genau wissen, welcher Mitarbeiter welche Geräte erhalten hat.

Herausforderungen nach dem Einrichten der Home-Offices

1. **Spezielle Anwendungen nachträglich für einzelne Mitarbeiter ausrollen**

Zusätzliche Anwendungen haben wir im Selfserviceportal unseres Service Desk bereitgestellt. Dadurch konnten wir unsere IT-Abteilung entlasten, da die Software ad-hoc für jeden Mitarbeiter jederzeit und ortsunabhängig zur Verfügung steht und automatisiert auf den Endgeräten installiert wird.

2. **Einzelne Anfragen managen**

Wir deklarierten den Service Desk als zentralen Single Point of Contact für Service-Requests und Service-Incidents. Auf diese Weise werden Useranfragen per E-Mail oder über das Webfrontend zentral erfasst und dank präziser und dokumentierter Prozesse schnell bearbeitet. Überdies geht nichts unter und die User sehen zu jeder Zeit den Status ihrer Anfrage. Bei telefonischem Kontakt mit den Mitarbeitern ist eine schnelle Hilfe in Form von Remote-Support direkt aus dem Ticket möglich. Dadurch entfallen unnötige Fragen nach Rechnerbezeichnung oder Software, da der Softwarebestand und die Konfigurationen übersichtlich bereitstehen. Somit wird unserem internen IT-Admin Zeit und Arbeit erspart.

3. **Sicherheit der Home-Office-Arbeitsplätze**

Auch im Home-Office gilt es, die IT-Sicherheit nicht zu vernachlässigen. Eine tagesaktuelle Übersicht über Microsoft- und non-Microsoft-Patchstände ist ebenso wichtig wie die Möglichkeit eines hohen Automatisierungsgrades durch Software-Regeln und Patchmanagement-Regeln. Nach einem kurzen, erfolgreichen Testing können Patches dann an die entsprechenden Endpunkte per VPN-Verbindung oder über die private Cloud verteilt werden. Dies zeigt deutlich: Egal, ob Clients im Unternehmen oder im Home-Office zum Einsatz kommen, IT-Security ist mit dem richtigen Werkzeug von überall möglich.

Typische Fehlermeldung beim „Home-Office einrichten“ – Zum Beispiel „VPN-Verbindung ist zu langsam“

Beim Home-Office-Einrichten für sämtliche Mitarbeiter, sind auch wir von Deskcenter leider nicht von Störungsmeldungen verschont geblieben. Die häufigste Fehlermeldung war, dass die VPN-Verbindung zu langsam sei. Dieser Herausforderung stehen viele IT-Administratoren gegenüber, wenn der gesamte Betrieb von zu Hause ausarbeitet. Jedoch konnten wir mit unserer Suite diesem Problem schnell Herr werden wie Robert berichtet:

„Nach einer gezielten Analyse in der Phase des Problemmanagements konnte die Fehlerursache identifiziert und per Deployment eine Konfiguration für die Clients ausgerollt

werden. Im Anschluss folgte ein zweistufiges Testverfahren in der internen IT und im Consulting. Dank der Übersichtlichkeit im Bereich des Deployment Managements war ein Monitoring der Systeme mit der neuen Konfiguration sehr transparent. Durch die Architektur der Deskcenter Management Suite war nicht einmal eine VPN-Verbindung notwendig. Es genügte eine private Cloud, von der mit Hilfe des Deskcenter SDI Agent und einem Repository (Verteiler), die Konfiguration geladen und automatisiert installiert wurde. Hier kam der Workflowdesigner zum Einsatz und mit relativ wenig Skripting konnte der Workflow modelliert und die Installation wie auch Registry und File-Operations über den erstellten Ausführungsplan durchgeführt wurden. Die Benutzer selbst bekamen davon nichts mit, sondern spürten lediglich, dass die VPN-Verbindung erheblich schneller war.“