

Homeoffice

... Bereitstellen und Support einer Homeoffice Lösung ...

A. Servicebeschreibung

Viele Arbeiten lassen sich unabhängig vom Platz im Büro erledigen. An manchen Tagen ist das Home-Office die bessere Wahl und Mitarbeiter schätzen die Möglichkeit, in den eigenen vier Wänden zu arbeiten. Unsere IT bietet basierend auf der Häufigkeit und den Notwendigkeiten 3 verschiedene Optionen an, um vom Homeoffice zu arbeiten. (siehe unten)

Dieser Service kümmert sich um die Absprachen mit der Geschäftsleitung sowie dem Betriebsrat für die Möglichkeiten der Homeoffice Funktionalität sowie die Einrichtung der technischen Voraussetzung des Betriebs von Homeoffice Lösungen.

Zudem sind die Voraussetzungen bei dem Mitarbeiter im Homeoffice zu prüfen, um eine sichere und performante Arbeit sicherzustellen und die lokalen Voraussetzungen zu prüfen.



[MAIL]

[WEB-Link]

B. Dieser Service beinhaltet:

- Abstimmung der Regeln & Verhaltensweisen mit der Geschäftsleitung, Datenschutz und dem Betriebsrat
- Überprüfen der lokalen Voraussetzungen für Homeoffice Anbindung
- Bereitstellen der Hardware und Software für das Homeoffice
- Bereitstellen der sicheren Verbindung zum Firmen-Netzwerk
- Übermittlung der Credentials für das Einloggen und sicheren Betrieb
- Support der Mitarbeiter im Homeoffice bei Verbindungsproblemen

C. Die Vorteile dieses Service sind:

Sofortige Möglichkeit vom Homeoffice zu arbeiten
Einsparung von Büroarbeitsplätzen
Einsparen von Reisekosten; unabhängigkeit von witterungsbedingtem Staus zur Arbeitsstätte; Zeitersparnis da kein Arbeitsweg

Mitarbeiter im Homeoffice sind häufig weniger abgelenkt und deshalb konzentrierter und produktiver, sind seltener krank durch geringere Ansteckungsgefahr.



D. Service Optionen

Remote Zugriff	DMZ / Appliance Lösung	Cloud / Office Lösung
Art.Nr.: 01-01-01	Art.Nr.: 01-01-02	Art.Nr.: 01-01-03
<p>Zugriff vom Laptop über Remote (VPN) Verbindung auf einen entfernten Arbeitsplatz. Der Mitarbeiter muss sich mit seinem Firmen-Account an seinem Arbeitsplatz-PC anmelden.</p> <p>E-Mails lassen sich auch aus dem heimischen Arbeitszimmer heraus beantworten und auch viele andere Jobs lassen sich problemlos verlagern. Aber trotzdem muss der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin Zugriff auf die firmeninternen Daten haben. Eine Remote-Desktop-Verbindung ist hier die beste Lösung für alle Beteiligten.</p> <p>Alternativ kann nach dem Login für den Mitarbeiter ein Desktop geladen werden, auf dem typischerweise alle wichtigen Softwareprodukte installiert sind, so dass von außen ohne Einschränkung gearbeitet werden kann.</p> <p>Ein Terminalserver wird so zur zentralen Arbeitsstation und von ihm aus greift der Benutzer auf die internen Serversysteme zu.</p>	<p>In einer DMZ (Demilitarised Zone) außerhalb des Corporate Netzwerks wird eine Gateway Proxy und ein Hop-Server bereitgestellt, auf dem die Virtuellen Server bereitgestellt werden.</p> <p>Eine DMZ ist ein Subnetz, das zwischen dem sicheren internen Netzwerk einer Organisation und dem Internet (oder einem externen Netzwerk) liegt. Über Citrix Gateway in der DMZ, stellen Benutzer eine Verbindung mit dem Citrix Gateway-Plug-In oder der Citrix Workspace-App her.</p> <p>Wenn sich Benutzer mit dem Plug-In anmelden, wird ein vollständiger VPN-Tunnel eingerichtet. Mit dem Citrix Gateway-Plug-In können Benutzer eine Verbindung zu den Netzwerkressourcen herstellen mit denen Zugriff auf interne Ressourcen gewährt werden.</p> <p>Unsere Plattformen ermöglichen eine unbegrenzte Anzahl von Verbindungen zu</p>	<p>Die wichtigsten Programme werden über ein Cloud-Hosting als „App“ zur Verfügung stellen.</p> <p>Der Mitarbeiter loggt sich über einen Browser in die Cloud Office Umgebung ein. Der heimische PC ist nicht in das Unternehmens-Netzwerk integriert, sondern zeigt die Programme nur an, während die Cloud die Arbeit übernimmt.</p> <p>Mitarbeiter können auf alle in der IT eingerichteten Produkte wie Mail, Textverarbeitung, etc. zugreifen und bleiben dabei immer in einer sicheren Browser Verbindung (https://)</p> <p>Diese Lösung beschränkt sich auf die in der Cloud Office Lösung implementierten Produkte.</p>

+ Homeoffice (D).docx

Seite 2 von 6

Servicekatalog

Der Terminalserver ist definitiv die bessere Alternative zu einer Remote-Desktop Verbindung zum eigenen Arbeitsplatz-PC
Welche Lösung zum Einsatz kommt ist Abteilungspezifisch gelöst.

Citrix Virtual Apps und Citrix Virtual Desktops.

E. Service Details

Verantwortlich / Team	Artikel Nummer	Nutzergruppe
TBD	siehe D. Service Optionen	TBD
Beschaffung des Service	Besonderheiten	Kündigungsbedingungen
	xxxx	siehe dazu Kapitel §1.x
Bereitstellungszeit	Leistungsübergabepunkt	Monitoring & Reports
Der Zeitraum, in dem dieser Service bereitgestellt wird, ist in Kapitel §1.x beschrieben unter normalen Umständen in 1-2 Tagen	Der Punkt, an dem die Verantwortung für die IT endet, wird im Ticket als "gelöst" deklariert.	Der Service wird ständig von der IT überwacht. Regelmäßig verfügbare Berichte zu Qualität, Leistung oder Effizienz des Dienstes können auf Anfrage bereitgestellt werden oder finden Sie auf unserer Intranetsite (unter IT-Dienste).
Service Level	Service Level Werte	
zusätzlich bzw. abweichend zu den in Kapitel 1.x definierten Standard-Service-Level gelten folgende Service-Level: xxxxx	./.	
Dienstleister	Dienstleister Beziehung/Vertrag	
internal IT	./.	

+ Homeoffice (D).docx

Seite 3 von 6

Servicekatalog

Servicekatalog



F. Zuständigkeitsmatrix (zusätzlich zu den Zuständigkeiten die unter Kapitel §1.10 beschrieben sind)

Aufgabe	Kunde	IT
1. <i>Abstimmen der Voraussetzungen und Regeln für den Einsatz von Homeoffice Lösungen mit der Geschäftsleitung, Datenschutz und Betriebsrat</i>		X
2. <i>Guidelines & formale Voraussetzungen für Homeoffice definieren und umsetzen</i>		X
3. <i>Voraussetzung für Homeoffice schaffen (Zugang Internet, Räumlichkeiten)</i>	X	
4. <i>Überprüfen der lokalen Voraussetzungen für arbeiten im Homeoffice (DSL-Anschluss, Räumlichkeiten, ergonomisches Mobiliar etc.)</i>		X
5. <i>Betrieb der Netzwerkstrukturen für externe Anbindung von PCs</i>		X
6. <i>skalierbare VPN-Plattform zu Verfügung stellen</i>		X
7. <i>Einrichten Terminal/DMZ Server und Applikationen</i>		X
8. <i>Monitoring der Auslastung & Fehlerkorrektur</i>		X
9. <i>VPN-Verbindung einrichten (Authentifizierung zum Corporate Netzwerk)</i>		X
10. <i>Verteilung der Credentials, Einwahlmöglichkeiten</i>		X
11. <i>Support für Einwahl / Verbindungsprobleme sicherstellen</i>		X
12. <i>FAQ & Knowledge-Artikel zu Verfügung stellen</i>		X

+ Homeoffice (D).docx

Seite 4 von 6