

Mobiles Arbeiten

Modernes Mainz

[19.12.2024] Die Stadt Mainz hat ihre Arbeitsumgebung auf ein modernes VPN-System umgestellt, das die Nutzung städtischer Notebooks im Homeoffice und von unterwegs aus ermöglicht. Daraus ergeben sich vielfältige Vorteile.

Mit ihrer neuen Dienstvereinbarung zur Regelung von Homeoffice und mobiler Arbeit hat die Stadtverwaltung [Mainz](#) einen bedeutenden Schritt in Richtung einer modernen und flexiblen Arbeitsorganisation vollzogen. Die Initiative ist nicht nur eine Reaktion auf die durch die Covid-19-Pandemie bedingten Herausforderungen, sondern spiegelt auch ein strategisches Bekenntnis zur langfristigen Verbesserung der Arbeitsbedingungen innerhalb der städtischen Verwaltung wider. Die Kommunale Datenzentrale Mainz ([KDZ Mainz](#)) zeichnet als städtischer IT-Dienstleister für die Planung, Umsetzung und technologische Optimierung dieses Projekts verantwortlich.

Mit dem Inkrafttreten der neuen Dienstanweisung am 1. Mai 2024 wurde die zuvor geltende Regelung zur Telearbeit abgelöst. Die Neugestaltung war notwendig, um den gestiegenen Anforderungen an digitale Arbeitsplätze gerecht zu werden. Die vorherige technische Infrastruktur der Stadt Mainz, die auf Citrix-Terminalservern mit IGEL-Hardware basierte, erwies sich in der Praxis als nicht ausreichend flexibel und genügte den technischen Anforderungen nicht mehr. Um ihren Mitarbeitenden eine zeitgemäße, effiziente Arbeitsumgebung zu bieten, entschied sich die Stadtverwaltung Mainz daher für den Übergang zu einem modernen VPN-System, das die Nutzung städtischer Notebooks in einem Homeoffice-Szenario und von unterwegs aus ermöglicht.

Nahtlose Integration in den Arbeitsalltag

Ein zentraler Aspekt dieser technologischen Umstellung ist die Implementierung einer Zwei-Faktor-Authentifizierung mittels [Yubico YubiKey](#). Diese Maßnahme stellt sicher, dass der Zugang zu sensiblen städtischen Daten nur autorisierten Personen gestattet wird. Der Authentifizierungsprozess erfolgt in zwei Schritten: Zunächst loggt sich der Nutzer mit einem persönlichen Passwort ein, gefolgt von der Aktivierung des YubiKeys, der als physisches Sicherheitsmedium fungiert. Diese doppelte Sicherheitsstufe reduziert das Risiko unbefugten Zugriffs erheblich und bietet einen wirksamen Schutz gegen gängige Bedrohungen wie Phishing und Datendiebstahl.

Während der Planungsphase wurden zunächst eine Pilotumgebung für VPN und eine virtuelle Desktop-Infrastruktur aufgebaut. In einer mehrmonatigen Testphase wurden beide Umgebungen in der Praxis von mehreren Mitarbeitenden und Administratoren der KDZ Mainz parallel zur bisherigen Technologie erprobt. Aufgrund der vielfältig eingesetzten Fachverfahren und komplexen IT-Landschaft erwies sich der Betrieb von virtuellen Desktops langfristig als nicht umsetzbar.

In der nachfolgenden Implementierung anstelle einer klassischen Pilotphase wurde ein Proof of Concept der konzipierten VPN-Technologie durchgeführt. In diesem Rahmen wurden ausgewählte Mitarbeitende mit speziellen Fachverfahren betraut, die VPN-Technologie mit der benötigten Hardware in der Praxis und im Außendienst zu testen. Diese Vorgehensweise ermöglichte eine unmittelbare Validierung der neuen Systeme und eine zeitnahe Rückmeldung, die entscheidend in die abschließende Optimierung des

Systems einfluss. So konnten gezielte Anpassungen vorgenommen werden, die eine nahtlose Integration der neuen Technologie in den Arbeitsalltag sicherstellten.

Hohe Akzeptanz der neuen Lösung

Darüber hinaus wurden innerhalb der KDZ Mainz neue Bereitstellungsprozesse entwickelt und bestehende Prozesse optimiert, um die Technologie effizient bereitzustellen. Diese Maßnahmen sind unerlässlich, um den wachsenden Anforderungen an die IT-Infrastruktur gerecht zu werden. Zudem wurden die Bestellprozesse für städtische IT-Ressourcen digitalisiert und neu strukturiert. Diese Digitalisierungsinitiativen steigern nicht nur die Effizienz, sondern verbessern auch die Agilität der Verwaltung in der Bereitstellung von IT-Ressourcen erheblich.

Um die Mitarbeitenden optimal auf die neuen Technologien vorzubereiten, wurden gezielte Einweisungsmaßnahmen konzipiert. Diese umfassten technische Dokumentationen zur Handhabung des VPNs und des YubiKeys sowie Einweisungen für Power User als Multiplikatoren für Beschäftigte. Besondere Aufmerksamkeit wurde darauf gelegt, die Mitarbeitenden im ServiceDesk der KDZ Mainz umfangreich in der technischen Umsetzung und den verwendeten Komponenten zu schulen. Es wurde ein eigens für mögliche VPN-Probleme entwickeltes Analysetool bereitgestellt, um technische Probleme der Mitarbeitenden bestmöglich analysieren und beheben zu können.

Nach dem erfolgreichen Roll-out der neuen Technologie wurden systematisch Rückmeldungen eingeholt, um sicherzustellen, dass auftretende Fragen und technische Herausforderungen zeitnah adressiert werden konnten. Der ServiceDesk der KDZ Mainz stand den Mitarbeitenden während dieser Phase als kompetente Anlaufstelle zur Verfügung, was zur hohen Akzeptanz der neuen Arbeitsweise beitrug.

Herausforderungen blieben nicht aus

Trotz der positiven Fortschritte traten im Verlauf des Projekts auch Herausforderungen auf. Technische Schwierigkeiten, insbesondere bei der Integration der neuen Systeme in bestehende Abläufe, mussten bewältigt werden. Eine enge Kooperation zwischen den städtischen Fachbereichen und der KDZ Mainz war entscheidend, um diese Hürden zu meistern. Darüber hinaus wurden anfängliche Bedenken und Vorbehalte seitens einiger Mitarbeitender hinsichtlich der neuen Technologien festgestellt. Durch transparente Kommunikation und gezielte Schulungsangebote konnten diese Ängste jedoch abgebaut und die Akzeptanz der neuen Arbeitsweise nachhaltig erhöht werden.

Es musste jedoch auch festgestellt werden, dass nicht alle Fachverfahren unter VPN stabil und performant eingesetzt werden können. Aktuell werden die aufgetretenen Probleme mit der KDZ Mainz und den Fachverfahrensherstellern analysiert und Alternativen entwickelt.

Die Vorteile, die aus der Einführung der neuen Dienstvereinbarung und der Technologie resultieren, sind jedoch vielfältig.

Bessere Work-Life-Balance

Die nun gewährte Flexibilität ermöglicht es den Mitarbeitenden, ihre Arbeitszeiten und -orte selbstbestimmt zu gestalten, was nicht nur zu einer besseren Work-Life-Balance, sondern auch zu einer signifikanten Steigerung von Motivation und Produktivität führt. Viele Beschäftigte haben in ihren Rückmeldungen die

positive Auswirkung der neuen Arbeitsmodalitäten hervorgehoben. Zusätzlich zur individuellen Zufriedenheit führt die Einführung der neuen Technologie auch zu einer Effizienzsteigerung innerhalb der Verwaltung. Der verbesserte Zugang zu städtischen Ressourcen und eine optimierte Kommunikation unter den Mitarbeitenden beschleunigen die Abläufe erheblich. Diese positiven Effekte haben nicht nur Auswirkungen auf die einzelnen Beschäftigten, sondern auch auf die gesamte Organisation.

Mit der Einführung der neuen Dienstvereinbarung und der technologischen Umstellung wurde nicht nur einen bedeutenden Schritt in Richtung einer modernen Arbeitsweise gemacht, sondern auch das Fundament für eine zukunftsfähige Verwaltung gelegt.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Dezember 2024 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Personalwesen, Mainz, mobiles Arbeiten