

# [No 2] - Wenn IT-Operations in die Glaskugel schaut...



Die Corona-Krise hat uns alle früher ins Home Office geschickt, als wir es alle erwartet haben. Es war jedoch keine Überraschung, dass vermehrt Mitarbeiter/innen ins Home Office gehen würden. Daher haben wir schon einige Zeit vorher mit den Planungen begonnen.

## **„Wer“ war an der Planung beteiligt?**

Aber wer ist „wir“ überhaupt für dieses Thema? Bei Thalia haben wir mehrere IT-Teams, die bei der Planung und Vorbereitung unterstützen konnten. So haben wir zunächst überlegt, wen brauchen wir zur Vorbereitung eigentlich. Daraus entstanden ist eine teamübergreifende Gruppe mit Personen aus vier Zentralstandorten. Natürlich war es auch wichtig, die Vorbereitung nicht nur auf die IT zu reduzieren. Was nutzt es, wenn die IT einfach ins Home Office gehen kann, das CallCenter jedoch noch vollständig im Bürogebäude sitzt, weil die Home Office Fähigkeit nicht gegeben ist? Hier war es hilfreich, dass wir grundsätzlich in den Fachbereichen schon eine vergleichsweise hohe HomeOffice

Fähigkeit haben und z.B. auch einige CallCenter Agenten im HomeOffice arbeiten. Es war eine gute Idee, auch die Fachbereiche frühzeitig auf das Unwahrscheinliche einzustimmen.

## Was könnte passieren?

Die erste Frage, die wir uns beantworten mussten: Welche möglichen Szenarien wollten wir im Rahmen von Corona vorbereiten?

Letztendlich haben wir zwei Szenarien vorbereitet:

- Einzelne Mitarbeiter/innen gehen ins Home Office (z.B. weil sie einer Risikogruppe angehören).
- Ein kompletter Standort wird geschlossen (z.B. aufgrund einer behördlichen Anordnung).

Das zweite Szenario war für uns gedanklich zwar extrem unwahrscheinlich, jedoch wissen wir heute, dass es eine gute Idee war, auch dieses Szenario schnell vorzubereiten.

## Was soll im HomeOffice funktionieren?

Uns war wichtig, dass jede/jeder Mitarbeiter/in im Home Office in irgendeiner Art arbeitsfähig ist. Der Anspruch war dabei eine **grundsätzliche Arbeitsfähigkeit** herzustellen, jedoch nicht jede Spezialanwendung, die nur von 2 Personen genutzt wird, lauffähig zu haben.

Auch war es uns wichtig sicherzustellen, dass die Personen im Home Office miteinander **kommunizieren** können. Im Home Office kann ich nicht einfach mal schnell ins Nachbarbüro gehen oder mal schnell fünf Personen an einen Tisch holen. Themen wie z.B. Telefonkonferenz, Chat, Videokonferenzen usw. mussten auf ihren erhöhten Bedarf vorbereitet werden.

## Worauf können wir schon aufbauen?

Wir haben geprüft, auf welche **Infrastruktur** wir an den jeweiligen Standorten bereits jetzt zurückgreifen konnten und wo es noch Lücken gab. Wie konnten wir am schnellsten die Lücken schließen? Welche Skalierung/Vorbereitung wollten wir bereits umsetzen (Beispiel: Erweiterung des VPN IP-Netzes) und welche

Themen wollten wir erst bei Bedarf umsetzen (Beispiel: Bereitstellung von kostenpflichtigen Videokonferenzräumen)?

## Müssen wir noch shoppen gehen?

Eines der besonders spannenden Themen war u.a. auch, ob wir eigentlich genug mobile **Client Hardware** hatten, um die Mitarbeiter/innen von Thalia ins Home Office zu schicken. Wenn nicht, wäre es eine Option, private Geräte für die Arbeit im Home Office zu erlauben? Wenn ja, welche (auch rechtlichen) Bedingungen müssten dafür erfüllt sein?

Schon als wir gesehen hatten, was die Corona-Krise in China angerichtet hat, mussten wir uns noch einmal die Frage in Erinnerung rufen, wer eigentlich die Client-PCs, Monitore oder Server **herstellt und liefert**. Spätestens jetzt war es ein guter Zeitpunkt zu überlegen, welche Client- & Server Hardware für die kommenden Wochen - wenn nicht gar Monate - benötigt würden. Woher bekomme ich eigentlich Ersatzteile, wenn in China die Produktion steht und alle Menschen im Home Office sind?

## Wir machen nicht alles alleine...

Das brachte uns zur nächsten Frage: Sollten wir mal mit unseren **Dienstleistern** reden, ob auch die einen Notfallplan vorbereitet hatten? Ist eigentlich jemand in unserem „managed Datacenter“, wenn ein Stück Hardware getauscht werden müsste? Zu dieser Zeit haben wir mit vielen Dienstleister gesprochen, ob auch sie gut vorbereitet sind.

## Was haben wir erreicht?

Als Ergebnis unserer Vorbereitungen hatten wir eine prall gefüllte Confluence Seite mit vielen Themen, die bereits vorbereitet waren bzw. nur darauf gewartet haben, umgesetzt zu werden.

Einige Zeit später kam es doch schneller und heftiger als wir es alle erwartet haben. Dank unserer Vorbereitung konnten wir jedoch mit vier Stunden Vorlaufzeit die Home Office Fähigkeit für alle Mitarbeiter/innen herstellen. Seither hat sich unsere Arbeitsweise geändert. Darüber berichten wir gerne in weiteren Artikeln dieser Serie.

Mehr zum Thema

[\*Both sides of the story - Thalia in Zeiten von Corona\*](#)