

Hessische Staatskanzlei
Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung

Chief Information Officer des Landes Hessen (CIO)



Ergebnisbericht der Arbeitsgruppe „Corona Lessons Learned“ des CIO-Rates



Vorwort

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

die Corona-Pandemie hat uns alle vor nie geahnte Herausforderungen gestellt. Innerhalb kürzester Zeit wurden im Frühjahr 2020 unsere gewohnten Lebens- und Arbeitsweisen auf den Kopf gestellt. War zum Beispiel Homeoffice zuvor nur vereinzelt möglich und gewünscht, ist es inzwischen in der Arbeitswelt vielfach an der Tagesordnung und wird sicherlich auch nach Ende der Pandemie in deutlich höherem Maße angeboten und genutzt als noch Anfang 2020. Dies gilt auch für die hessische Landesverwaltung. Von Anfang März 2020 bis Mai 2021 ist die Zahl der Nutzerinnen und Nutzer von HessenAccess für den Fernzugriff auf IT-Services in den Rechenzentren um rund 35.000 gestiegen! Auch die Zahl der mobilen Endgeräte wurde seit März 2020 erheblich gesteigert, von rund 26.000 auf 31.000 bis Mitte 2020 und auf über 49.000 im Mai 2021. Eine bravouröse Leistung der IT-Verantwortlichen aller Häuser sowie der HZD, innerhalb dieser kurzen Zeit das mobile Arbeiten von zu Hause aus so massiv auszubauen.



Es hat sich gezeigt, dass trotz aller Umstände die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterhin eine gute Leistung erbringen. Ebenso ist deutlich geworden, wie wichtig und richtig es war, dass die Hessische Landesregierung Anfang 2019 neue Wege in der Digitalisierung gegangen ist. Die Implementierung der Digitalisierungsbeauftragten in den Häusern sowie die Strukturen rund um den CIO-Rat haben in der Pandemie gewirkt: Es hat einen sehr guten Austausch zwischen den Häusern in der Landesverwaltung gegeben. Und auch bei der Erarbeitung dieses Ergebnisberichts haben sich die Häuser äußerst engagiert eingebracht. Für dieses tolle Miteinander und den umfangreichen und höchst kompetenten Input an den unterschiedlichsten Stellen bin ich sehr dankbar. Ich bin zuversichtlich, dass wir auch in Zukunft so gut zusammenarbeiten werden.

Wir sollten den Schub, den die Corona-Pandemie für die Digitalisierung nicht nur der Arbeitswelt gebracht hat, nutzen, um zügig unsere Bestrebungen für eine umfassendere Digitalisierung der verschiedenen Lebensbereiche umzusetzen.



Ihr Patrick Burghardt

Staatssekretär für Digitale Strategie und Entwicklung
Chief Information Officer des Landes Hessen (CIO)
Bevollmächtigter der Landesregierung für E-Government und Informationstechnologie

Inhaltsverzeichnis

1 Management Summary	4
2 Einleitung	7
3 Vorgehensweise	9
4 Fokussierte Themenfelder mit Handlungsbedarf	10
5 Digitale Handlungsfelder	11
5.1 <i>Primäres Handlungsfeld: Optimierte Ausstattung der IT-Arbeitsplätze</i>	11
5.1.1 <i>Mobile, digitale Arbeitsplatzausstattung</i>	11
5.1.2 <i>Ausbau der Fernzugriffskomponenten</i>	13
5.1.3 <i>Fachanwendungen ortsunabhängig digital nutzbar machen</i>	13
5.1.4 <i>Zusätzliches Angebot eines virtuellen HessenPCs</i>	14
5.2 <i>Primäres Handlungsfeld: Digitale Besprechungen und Zusammenarbeit</i>	15
5.2.1 <i>Telefon- und Videokonferenzen als Teil des Standard-Arbeitsplatzes</i>	15
5.2.2 <i>Kollaborations- und Datenaustauschtools als Teil des Standard-Arbeitsplatzes</i>	17
5.3 <i>Primäres Handlungsfeld: Digitalisierung der Prozesse in der Verwaltung</i>	18
5.3.1 <i>Flächendeckende Digitalisierung von verwaltungsinternen Abläufen</i>	19
5.3.2 <i>Verbindliche und zügige Einführung der E-Akte und der DMS-Modernisierung</i>	20
5.4 <i>Sekundäres Handlungsfeld: Netzwerkinfrastruktur</i>	22
5.4.1 <i>Beschleunigter Ausbau des schnellen Internets</i>	22
5.4.2 <i>Automatische WLAN-Einwahl in hessischen Dienststellen</i>	23
5.4.3 <i>Ausbau zentraler Netzwerkzugänge in den Landesrechenzentren</i>	23
5.5 <i>Sekundäres Handlungsfeld: Standardisierte Produkte</i>	24
5.5.1 <i>Rollout HessenVoice mit CTI und ONS</i>	24
5.5.2 <i>Erweiterung der Nutzergruppe des HessenSmartphones</i>	25
5.5.3 <i>Angebot einer Messenger-App und Erweiterung des App-Portfolios</i>	25
5.6 <i>Sekundäres Handlungsfeld: Informationssicherheit</i>	26
5.6.1 <i>Sensibilisierung zur Informationssicherheit</i>	26
5.6.2 <i>Gewährleistung der Informationssicherheit</i>	27

5.7	<i>Sekundäres Handlungsfeld: Datenschutz</i>	28
5.7.1	<i>Sensibilisierung zum Datenschutz</i>	28
5.8	<i>Sekundäres Handlungsfeld: IT-Support</i>	29
5.8.1	<i>Ausbau des IT-Support-Angebotes</i>	29
5.9	<i>Sekundäres Handlungsfeld: E-Learning</i>	30
5.9.1	<i>Ausbau der E-Learning-Angebote</i>	30
5.9.2	<i>Stärkung der digitalen Kompetenz</i>	31
5.10	<i>Sekundäres Handlungsfeld: Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Behörden</i>	32
5.10.1	<i>Optimierung des Wissensmanagements</i>	32
5.10.2	<i>Verbesserung der Beratungsangebote und Informationskanäle für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen</i>	33
6	Organisatorische Handlungsfelder	35
6.1	<i>Gestaltung der Regelungen für das flexible Arbeiten</i>	35
6.2	<i>Aktualisierung der Katastrophen- und Pandemiepläne</i>	35
6.3	<i>Beschleunigung der Entscheidungsprozesse</i>	36
7	Empfehlung zur weiteren Vorgehensweise	38
	Glossar	40

1 Management Summary

Dieser Ergebnisbericht fasst die wesentlichen Handlungsfelder und Empfehlungen zusammen, die auf der Arbeit in der Hessischen Landesverwaltung während der Corona-Pandemie vom Frühjahr 2020 basieren. Grundlage dafür ist eine ressortübergreifende Umfrage zu den Pandemie-Erfahrungen, die durch Herrn Staatssekretär und CIO Patrick Burghardt veranlasst wurde. Die Umfrageergebnisse wurden – im Auftrag des CIO-Rats – von der ressortübergreifenden Arbeitsgruppe „Corona Lessons Learned“ bewertet, Handlungsfelder identifiziert und Empfehlungen ausgesprochen. Aus 13 Handlungsfeldern wurden 25 Empfehlungen definiert, wobei das mobile, das heißt ortsunabhängige und zeitlich flexible Arbeiten den größten Schwerpunkt bildet. Zu den primären und dringlichsten Handlungsfeldern gehören dabei die integrierte Ausstattung der IT-Arbeitsplätze, digitale Besprechungen und Zusammenarbeit sowie die Digitalisierung der Prozesse in der Verwaltung. Darüber hinaus sind als sekundäre Handlungsfelder die Netzwerkinfrastruktur, standardisierte Produkte, Informationssicherheit, Datenschutz, IT-Support und E-Learning aber auch die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Behörden identifiziert worden. Der Fokus dieses Berichtes liegt dabei auf den digitalen Handlungsfeldern, während die organisatorischen Themen in anderen Arbeitsgruppen vertieft behandelt werden.

In der Umfrage wurde deutlich formuliert, dass ein „Weiter so“ wie vor der Pandemie nicht gewünscht wird. Für den nötigen Digitalisierungsschub empfiehlt die Arbeitsgruppe daher einerseits die verbindliche und flächendeckende Umsetzung von bereits bestehenden Maßnahmen, andererseits auch die Operationalisierung der zusätzlichen Empfehlungen aus diesem Bericht. Eine Gesamtsicht der Empfehlungen gibt die folgende tabellarische Aufstellung. Diese beinhaltet auch eine allererste Einschätzung des Zeit- und Kostenbedarfs, der in einem weiteren Schritt detaillierter zu betrachten ist. Zur Realisierung der Empfehlungen und der dafür erforderlichen IT-Infrastruktur sind entsprechende finanzielle und personelle Ressourcen erforderlich. Für weitere laufende Projekte, welche die hier benannten Handlungsfelder betreffen,

wird auf den Bericht an den Landtag zum Stand der Verwaltungsmodernisierung verwiesen.

Die nachfolgenden Empfehlungen sind als ein Paket zu verstehen, das den höchsten Wirkungsgrad nur mit der Umsetzung des gesamten Paketes erreicht, insbesondere da die Empfehlungen sich gegenseitig ergänzen. Die Empfehlungen sind teilweise kurzfristig und mit geringem Aufwand anzugehen. Andere sind aufgrund der Komplexität mittel- und langfristig oder mit erhöhtem Aufwand zu realisieren. Die Arbeitsgruppe empfiehlt daher, die schrittweise Umsetzung des Pakets im Rahmen eines Programms zu beschließen und die von der Arbeitsgruppe vorgenommene Priorisierung zu berücksichtigen. Dabei sind für die Realisierung entsprechende finanzielle und personelle Ressourcen erforderlich. Mit diesem Vorgehen soll es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Hessischen Landesverwaltung ermöglicht werden, ihre Aufgaben zeitgemäß mit der aktuell möglichen Technik zu erfüllen.

Empfehlungen der AG "Corona Lessons Learned"		Zeitliche Umsetzung			Kosten		
		kurz	mittel	lang	gering	mittel	hoch
Digitale Empfehlungen							
Primäre Handlungsfelder	1. Optimierte Ausstattung der IT-Arbeitsplätze						
	Mobile, digitale Arbeitsplatzausstattung						
	Ausbau der Fernzugriffskomponenten						
	Fachanwendungen ortsunabhängig digital nutzbar machen	Anforderung		Umsetzung			
	Zusätzliches Angebot eines virtuellen HessenPCs						
	2. Digitale Besprechungen und Zusammenarbeit						
	Video- und Telefonkonferenzen als Teil des Standard-Arbeitsplatzes						
	Kollaborations- und Datenaustauschtools als Teil des Standard-Arbeitsplatzes		Konzeption	Umsetzung			
	3. Digitalisierung der Prozesse in der Verwaltung						
	Flächendeckende Digitalisierung von verwaltungsinternen Abläufen				Urlaub, Gleittag, Dienstreise	E-Perse	
Verbindliche und zügige Einführung der E-Akte und der DMS-Modernisierung	Gesetzesänderung, Umsetzung						
Sekundäre Handlungsfelder	4. Netzwerkinfrastruktur						
	Beschleunigter Ausbau des schnellen Internets						
	Automatische WLAN-Einwahl in hessischen Dienststellen						
	Ausbau zentraler Netzwerkzugänge in den Landesrechenzentren						
	5. Standardisierte Produkte						
	Rollout HessenVoice mit CTI und ONS						
	Erweiterung der Nutzergruppe des HessenSmartphones						
	Angebot einer Messenger-App und Erweiterung des App-Portfolios						
	6. Informationssicherheit						
	Sensibilisierung zur Informationssicherheit						
	Gewährleistung der Informationssicherheit				abhängig von den Maßnahmen		
	7. Datenschutz						
	Sensibilisierung zum Datenschutz						
	8. IT-Support						
	Ausbau des IT-Support-Angebotes						
9. E-Learning							
Ausbau der E-Learning-Angebote							
Stärkung der digitalen Kompetenz							
10. Kommunikation mit Bürgerinnen, Bürgern, Unternehmen und Behörden							
Optimierung des Wissensmanagements							
Verbesserung der Beratungsangebote und Informationskanäle für Bürgerinnen, Bürger sowie Unternehmen							
Organisatorische Empfehlungen							
11. Anpassung der Dienstvereinbarung für das flexible Arbeiten							
12. Aktualisierung der Pandemiepläne							
13. Beschleunigung der Entscheidungsprozesse							

2 Einleitung

Im März 2020 haben die Auswirkungen der Corona-Pandemie Deutschland erreicht. Die damit verbundenen Anordnungen von Bund und Ländern zum Schutz der Bevölkerung und der damit einhergehende Lockdown führten zu massiven Einschränkungen für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und öffentliche Verwaltung. Um mögliche Ansteckungen im persönlichen Kontakt zu vermeiden, wurde die Arbeit in den Behörden so weit wie möglich eingeschränkt und kurzfristig, so weit möglich, auf die Arbeit von zu Hause verlagert. Die Verlagerung machte eine Reihe von technischen Maßnahmen notwendig, die in kurzer Zeit durch die HZD und die Dienststellen realisiert wurden, um eine gute technische Anbindung an die häuslichen Arbeitsstellen weitgehend zu gewährleisten.

Die in dieser Zeit gemachten Erfahrungen in den Behörden der Hessischen Landesverwaltung wurden im Auftrag von Herrn Staatssekretär und CIO Patrick Burghardt über eine ressortübergreifende Umfrage unter den Digitalisierungsbeauftragten der Hessischen Landesverwaltung erhoben. Die Umfrageergebnisse haben die Digitalisierungsbeauftragten im CIO-Rat am 30. Juni 2020 diskutiert und die Gründung der Arbeitsgruppe „Corona Lessons Learned“ beschlossen. Die Arbeitsgruppe hatte den Auftrag, die Umfrageergebnisse auszuwerten und Empfehlungen auszusprechen. Sie erstellte in vier Monaten den vorliegenden Ergebnisbericht, der von Vertretern der Stk, des HMdF, HMdIS, HMWK, HMSI, HMUKLV, HMWEVW und der HZD unter Federführung der HMinD erarbeitet wurde. Mit Arbeitsgruppen, die sich ebenfalls mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Arbeitswelt in der Verwaltung beschäftigten, fand ein Austausch statt, um Synergien zu ermöglichen und Doppelbefassungen auszuschließen. Dies gilt auch für die Fortschreibung der Strategie Digitales Hessen, die – anders als diese Arbeitsgruppe – auch ressortbezogene Digitalisierungsvorhaben betrachtet.

Der Fokus des Ergebnisberichtes liegt auf den technischen Handlungserfordernissen, die sich aus der weiteren Digitalisierung der Arbeitswelt in der Verwaltung ergeben. Darüber hinaus werden Digitalisierungsvorhaben, die aktuell schon gestartet sind und auch auf den in der Umfrage identifizierten Handlungsbedarf zielen, wie zum Beispiel

E-Personalakte, E-Recruiting, E-Dienstreiseantrag oder Beteiligungsportal hier nicht nochmals aufgeführt. Für Informationen zu den bereits laufenden Digitalisierungsprojekten der Hessischen Landesverwaltung wird auf den halbjährlichen Bericht an den Landtag zum Stand der Verwaltungsmodernisierung verwiesen.

3 Vorgehensweise

Die Umfrage, die sich an die Digitalisierungsbeauftragten der Hessischen Landesverwaltung richtete, beinhaltete die folgenden Fragen:

1. Welche Erfahrungen haben wir durch die Corona-Pandemie gemacht?
2. Welche Maßnahmen können wir aus den Erfahrungen ableiten?
3. Was hat sich bewährt?
4. Was können wir besser machen?
5. Was sollten wir vermeiden?

Die Digitalisierungsbeauftragten gaben dazu in der Zeit vom 5. bis 16. Juni 2020 Auskunft.

Aus den Umfragebeiträgen wurden Themenfelder mit Handlungsbedarf identifiziert. Die Arbeitsgruppe konkretisierte die jeweiligen Bedarfe und leitete daraus Empfehlungen ab – unter Berücksichtigung von Zuständigkeiten, Wechselwirkungen zu anderen Maßnahmen sowie einer groben Einschätzung des Zeitraums und einer ersten groben Kosteneinordnung für die Umsetzung.

4 Fokussierte Themenfelder mit Handlungsbedarf

Es wurden 13 Themenfelder definiert und in digitale und organisatorische Handlungsfelder unterteilt. Die digitalen Handlungsfelder fokussieren das mobile und flexible Arbeiten und werden gemäß ihrer Dringlichkeit nochmals in primäre und sekundäre Felder eingeteilt.

I. Digitale Handlungsfelder

Primär:

1. Optimierte Ausstattung der IT-Arbeitsplätze
2. Digitale Besprechungen und Zusammenarbeit
3. Digitalisierung der Prozesse in der Verwaltung

Sekundär:

4. Netzwerkinfrastruktur
5. Standardisierte Produkte
6. Informationssicherheit
7. Datenschutz
8. IT-Support
9. E-Learning
10. Kommunikation mit Bürgerinnen, Bürgern, Unternehmen sowie Behörden

II. Organisatorische Handlungsfelder

1. Dienstvereinbarung
2. Pandemieplan
3. Entscheidungsprozesse

5 Digitale Handlungsfelder

Aus den digitalen Handlungsfeldern hat die Arbeitsgruppe die Empfehlungen abgeleitet, die für das mobile, das heißt ortsunabhängige und zeitlich flexible Arbeiten, insbesondere von zu Hause, benötigt werden. Dieses Verständnis vorausgesetzt und in Abgrenzung zu bestehenden ähnlichen Begrifflichkeiten in der Hessischen Landesverwaltung wird nachfolgend vom flexiblen Arbeiten gesprochen.

5.1 Primäres Handlungsfeld: Optimierte Ausstattung der IT-Arbeitsplätze

Eine wichtige und zukunftsweisende Erfahrung für die Hessische Landesverwaltung während des Lockdowns war, dass viele, wenn auch nicht alle Aufgaben der Verwaltung, im Homeoffice erledigt werden können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit des flexiblen Arbeitens positiv angenommen. Entgegen Vorbehalten in der Vergangenheit wurde sehr produktiv und effektiv auch von zu Hause aus gearbeitet. Um das Homeoffice künftig unkompliziert zu ermöglichen, sollte die standardmäßige IT-Ausstattung der Arbeitsplätze auf das flexible Arbeiten abgestimmt werden.

5.1.1 Mobile, digitale Arbeitsplatzausstattung

Entsprechend der Ein-Geräte-Strategie lässt sich die Anforderung an das flexible Arbeiten für die Beschäftigten mit einem mobilen Endgerät, das heißt Notebook oder Tablet, unkompliziert umsetzen. Bei einem Teil der Beschäftigten wird – aufgrund besonderer Anforderungen an den Arbeitsplatz – die Nutzung eines Desktop-PCs erforderlich sein.

Im Rahmen einer mobilen Ausstattung bedarf es einer zweiten Ausstattung mit Peripheriegeräten wie Bildschirm, Maus, Tastatur, Headset und Hilfsmitteln zur Barrierefreiheit (z. B. Braille-Tastaturen) sowie eines transportablen Schutzes für das

mobile Endgerät. Es ist zu prüfen, ob eine landesweite Versicherung der mobilen Endgeräte abgeschlossen werden kann.

Bei der Nutzung eines Desktop-PCs ist die Bereitstellung des virtuellen HessenPCs eine notwendige Ergänzung, um auch in diesen Fällen der Notwendigkeit des flexiblen Arbeitens Rechnung zu tragen.

Eine derartig gestaltete Ausstattung der Hessischen Landesverwaltung mit mobilen Endgeräten kann mit geringem Aufwand in die regulären Ausstattungszyklen integriert werden. Für eine mögliche Beschleunigung muss eine Prüfung erfolgen, ob derartige Änderungen der aktuellen Leasingverträge möglich und wirtschaftlich darstellbar sind. Die Arbeitsgruppe empfiehlt, zu prüfen, ob das Preismodell des HessenPCs dahingehend angepasst werden kann, dass Notebooks grundsätzlich als Standardmodell gelten und Desktop-Modelle als Ausnahme abgebildet werden. Ergänzend ist zu prüfen, ob ein Hardware-Vorrat bei der HZD notwendig ist, bis alle Landesmitarbeiterinnen und Landesmitarbeiter über die mobile, digitale Arbeitsplatzausstattung verfügen.

Empfehlung: Ausstattung der Hessischen Landesverwaltung mit mobilen, digitalen Endgeräten (Notebook, Tablet) soweit die Anforderungen an den Arbeitsplatz keinen Desktop-PC notwendig machen und ergänzend mit einer zweiten Ausstattung an Peripheriegeräten sowie Prüfung des Notebookeinsatzes als Standardmodell des HessenPCs

Zuständigkeit: Ressorts unter Koordination der HMinD; HZD als Dienstleister

Zeitliche Umsetzung: kurz- bis langfristig (Ende 2024)

Kosten der Umsetzung: mittel bis hoch (je nach der Umsetzung als Mehraufwand zur aktuellen Ausstattung)

5.1.2 Ausbau der Fernzugriffskomponenten

Neben der Ausstattung mit Hardwarekomponenten ist die Bereitstellung von Lösungen, die eine sichere, mobile Nutzung der IT-Anwendungen ermöglichen, essentiell. In der Hessischen Landesverwaltung stehen dafür aktuell drei Produkte (HessenAccess als Hauptprodukt sowie VPN-Einwahl und Secure Bootstick für Sonderfälle) zur Verfügung, die dies mit unterschiedlichen technologischen Ansätzen ermöglichen.

Es soll kurzfristig sichergestellt werden, dass allen Landesmitarbeiterinnen und -mitarbeitern bedarfsgerecht eine der Lösungen zur Verfügung steht. Dafür müssen neben der Verteilung von Clientkomponenten wie Token, Zertifikat oder Stick auch die IT-Systeme in den Rechenzentren der HZD, über die der Zugang technisch erfolgt, bedarfsgerecht erweitert werden.

Empfehlung: *Bedarfsgerechte Bereitstellung des Fernzugriffs auf IT-Anwendungen für alle Landesmitarbeiterinnen und -mitarbeiter*

Zuständigkeit: *Ressorts unter Koordination der HMinD; HZD als Dienstleister*

Zeitliche Umsetzung: *kurz- bis mittelfristig (Mitte 2021)*

Kosten der Umsetzung: *gering bis mittel (je nach Anpassung der zentralen Infrastruktur)*

5.1.3 Fachanwendungen ortsunabhängig digital nutzbar machen

Die Standardanwendungen des HessenPCs sowie die im Rechenzentrum der HZD zentral bereitgestellten IT-Fachverfahren sind dem Grunde nach alle über Fernzugriffskomponenten ortsunabhängig nutzbar. Damit ein möglichst großer Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hessischen Landesverwaltung flexibel arbeiten kann, ist es notwendig, möglichst alle IT-Fachverfahren – also auch solche, die momentan dezentral in Dienststellen der Landesverwaltung zur Verfügung gestellt werden – ortsunabhängig nutzbar zu machen. Die Arbeitsgruppe empfiehlt, dass die Ressorts gemeinsam mit dem Portfoliomanagement der HZD kurzfristig alle notwendigen Verfahren identifizieren und im Anschluss ein Umsetzungskonzept

entwickeln, um diese mittelfristig ortsunabhängig verfügbar zu machen. Neben Veränderungen in der Anwendungs- und Systemarchitektur können dazu im Einzelfall auch Erweiterungen der Netzanbindungen der Ressorts erforderlich sein.

Empfehlung: *Notwendige Fachanwendungen ortsunabhängig digital nutzbar machen*

Zuständigkeit: *Ressorts unter Koordination der HMinD; HZD als Dienstleister*

Zeitliche Umsetzung: *kurzfristige Anforderungsanalyse (Verfahren identifizieren), langfristige Umsetzung*

Kosten der Umsetzung: *mittel bis hoch*

5.1.4 Zusätzliches Angebot eines virtuellen HessenPCs

Basierend auf den Erfahrungen während des Lockdowns ist eine Virtual Desktop Infrastructure (VDI) für die Erweiterung des Angebotes des flexiblen Arbeitens eine wichtige Ergänzung. Mit einer VDI werden die Funktionen eines Arbeitsplatz-PCs über einen zentralen Service im Rechenzentrum bereitgestellt. Für die Nutzung dieses virtuellen Clients ist kein spezifisches Endgerät erforderlich. Besonders in Krisenszenarien kann es hilfreich sein, die privaten Geräte als Medien für einen Zugang zu einem virtuellen IT-Arbeitsplatz zu nutzen. Dieser Zugang erfolgt aus Sicherheitsgründen über eine Mehr-Faktor-Authentifizierung oder unter Nutzung eines Secure Bootsticks. Außerdem kann mit derartigen Lösungen zur virtuellen Clientbereitstellung die Anzahl der erforderlichen Endgeräte beispielsweise für externe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Hessischen Landesverwaltung und insbesondere für Beschäftigte mit besonderen fachlichen Anforderungen (z. B. Försterinnen und Förster, Laborfachkräfte, Werkstattmitarbeiterinnen und -mitarbeitern) deutlich reduziert werden. Dies wäre zum einen wirtschaftlich positiv, zum anderen ein Beitrag zum Klimaschutz.

Empfehlung: Zusätzliches Angebot eines virtuellen HessenPCs

Zuständigkeit: Ressorts unter Koordination der HMinD; HZD als Dienstleister

Zeitliche Umsetzung: kurz- bis langfristig

Kosten der Umsetzung: mittel bis hoch

5.2 Primäres Handlungsfeld: Digitale Besprechungen und Zusammenarbeit

Zur guten Ausstattung im Homeoffice, aber auch als zunehmende Selbstverständlichkeit in der täglichen digitalen Zusammenarbeit im Büro gehören Telefon- und Videokonferenzen. Während der Pandemie ist dies zur Vermeidung von Präsenzbesprechungen sogar zu einem Erfordernis geworden. Sie sind außerhalb der Verwaltung in der modernen (Büro-) Arbeitswelt bereits vielfach ein selbstverständlicher Standard. Bei vielen Beschäftigten, die in der Hessischen Landesverwaltung an das HessenNetz angeschlossen sind, hat sich diese Entwicklung hin zu einem digitalen Team bedingt durch die Pandemie bereits vollzogen. Dies gilt auch für die kreative digitale Zusammenarbeit unabhängig von der Organisationseinheit über Kollaborationstools. Ein wichtiges Signal und eine nützliche Funktionalität für das „Team Landesverwaltung Hessen“ ist, dass alle mobilen HessenPCs automatisch das WLAN im Konferenzbereich aller Dienststellen erkennen.

5.2.1 Telefon- und Videokonferenzen als Teil des Standard-Arbeitsplatzes

Es gibt mit HessenConnect und einer Zusatzoption von HessenVoice optionale und teure Bezahlösungen. Hier ist statt der Zusatzoption ein breiter Ansatz notwendig. Um künftig allen Beschäftigten im HessenNetz die Teilnahme an Telefon- und Videokonferenzen zu ermöglichen, ist die Standard-Ausstattung des HessenPCs um eine Open-Source-Lösung für Video- und Telefonkonferenzen für die

verwaltungsinterne Nutzung zu erweitern. Eine Schnittstelle zu den Hochschulen ist wünschenswert. Darüber hinaus wird empfohlen, für die Kommunikation mit externen Partnern zu prüfen, welche marktgängigen Produkte (z. B. Zoom) für die aktive Nutzung zur Verfügung gestellt werden können. Die rein passive Nutzungsmöglichkeit von WebEx, MS-Teams und GoToMeeting erscheint nicht ausreichend. Sowohl für die passive als auch die aktive Nutzung ist die Einhaltung der datenschutzrechtlichen und IT-sicherheitsmäßigen Rahmenbedingungen sowie der personalvertretungsrechtlichen Belange sicherzustellen. Hierzu sollte die notwendige Betrachtung gebündelt von zentraler Seite erfolgen. Die bisherige Option für die Organisation von Telefonkonferenzen in HessenVoice sollte zumindest für die Ministerien in den Standard überführt werden. Weiterhin werden die Erarbeitung und Umsetzung von Standards für gute digitale Besprechungsverläufe und für IT-sichere Besprechungen, wie zum Beispiel Redeliste, Netikette und darauf aufbauend Schulungsinhalte, empfohlen. Darüber hinaus sollte im Mitarbeiterportal (MAP) eine prominente Information über die zugelassenen Angebote dargestellt werden. Eine grundsätzliche Regelung, wie die Teilnahme an Online-Meetings mit „nicht zugelassenen“ Werkzeugen erfolgen soll, wäre festzulegen.

Des Weiteren ist ein Tool für die Organisation und Durchführung von Messen und Kongressen als Onlineformat erforderlich, ebenso wie die Gruppenvideokonferenz als Hybridformat.

Empfehlung: Telefon- und Videokonferenzen als Teil des Standard-Arbeitsplatzes sowie Definition von Standards für digitale Besprechungsverläufe zur Verfügung stellen. Bereitstellung eines Videokonferenz-Tools für die Organisation und Durchführung von Messen und Kongressen

Zuständigkeit: Ressorts unter Koordination der HMinD; HZD als Dienstleister

Zeitliche Umsetzung: kurz- bis mittelfristig (in Zusammenhang mit Neuausschreibung HessenConnect, 2021)

Kosten der Umsetzung: mittel

5.2.2 Kollaborations- und Datenaustauschtools als Teil des Standard-Arbeitsplatzes

Die Schaffung des HessenNetzes war ein großer Fortschritt, um allen Beschäftigten einen Mindeststandard für einen Verwaltungsarbeitsplatz zu geben. Neben der damit verbundenen Nutzung von Microsoft Office-Produkten bietet das HessenNetz die Chance, alle angeschlossenen Beschäftigten unabhängig von ihrer Ressortzugehörigkeit als ein „Team Landesverwaltung Hessen“ anzusehen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen grundsätzlich in der Lage sein, einfach und unabhängig von der Organisationseinheit kreativ zusammenzuarbeiten, um gemeinsam Lösungen zu erarbeiten.

Bislang fehlen viele nützliche Tools für die Kooperation oder sind nicht als Standard vorhanden. Aktuell werden als Standard insbesondere Outlook und SharePoint angeboten. Andere wesentliche Tools sind nur als Separatlösung mit Aufpreis zu haben; zum Beispiel HessenDrive, HessenVoice mit Computer Telephony Integration (CTI) oder HessenConnect. Im Sinne einer zukunftsweisenden E-Governance wird vorgeschlagen, alle Beschäftigten standardmäßig mit den notwendigen Tools für eine gute digitale Zusammenarbeit auszustatten, die auf einer gemeinsamen Oberfläche liegen. Mit einer intuitiven Kacheltechnik sind bereits vorhandene und neue notwendige Kooperationstools (z. B. Terminfindung, gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten, gemeinsames Definieren von Workflows, Kreativtools, Diktatsoftware für Protokolle) anklickbar. Neben der Betrachtung der landesinternen Kollaboration sollte auch die Kollaboration mit Externen außerhalb der Landesverwaltung (z. B. mit Dienstleistern, anderen Bundesländern) berücksichtigt werden.

Im Sinne einer ganzheitlichen Nutzung der Kommunikationsmöglichkeiten ist es notwendig, alle Kommunikationsprodukte mittelfristig unter einem gemeinsamen „Dach“ zu vereinigen. Für interne Kommunikationspartner werden damit Missverständnisse vermieden und die Erreichbarkeit optimiert.

Weiterführende Überlegungen zur Entlastung des E-Mail-Systems sind wünschenswert. Ein Vorschlag ist dabei die Schaffung eines ministerienübergreifenden Ticketing-Systems für Anfragen.

Empfehlung: Bereitstellung von Kollaborations- und Datenaustauschtools als Teil des Standard-Arbeitsplatzes sowie ministerienübergreifendes Ticketing-System für Anfragen

Zuständigkeit: HMinD; HZD als Dienstleister

Zeitliche Umsetzung: Konzeption mittelfristig, Umsetzung langfristig

Kosten der Umsetzung: mittel bis hoch

5.3 Primäres Handlungsfeld: Digitalisierung der Prozesse in der Verwaltung

Insbesondere in der Pandemie, aber auch unabhängig davon, ermöglicht der Ausbau der Digitalisierung der Geschäftsprozesse in der Verwaltung eine schnellere, effizientere und ortsunabhängige Wahrnehmung der Aufgabenerfüllung. Die flexible Arbeit wird auf diese Weise für eine große Anzahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erleichtert.

Die Vorteile einer papierlosen und damit medienbruchfreien Bearbeitung führen zu einer schnelleren und effizienteren Erledigung der Verwaltungsabläufe und bieten den Beteiligten Transparenz über den Bearbeitungsstand des Anliegens. Damit einher geht eine gestiegene Mitarbeiterzufriedenheit durch die Flexibilisierung der Arbeitszeit. In den betroffenen Bereichen, bei denen digitalisierte Abläufe zum Einsatz kommen, ist mit einer Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie einer Qualitätssteigerung zu rechnen. Außerdem bewirkt die Digitalisierung eine Verbesserung der CO₂-Bilanz.

5.3.1 Flächendeckende Digitalisierung von verwaltungsinternen Abläufen

Die Digitalisierung von internen Verwaltungsabläufen muss weiter forciert und flächendeckend ermöglicht werden. Dazu gehören auch Employee-Self-Services (ESS). In der Hessischen Landesverwaltung ist die Digitalisierung verschiedener ESS bereits gestartet, aber noch nicht oder nicht flächendeckend verfügbar. Hierzu gehören unter anderem die elektronische Personalakte, die Beantragung und Genehmigung von Urlaub und Gleittagen, die elektronische Zeiterfassung, der Dienstreiseantrag und der elektronische Bezüge-Nachweis. Die Digitalisierung weiterer interner Prozesse, wie zum Beispiel der Bereich des Vergabe- und Vertragsmanagements oder der Anmeldevorgang und die Teilnahmeverwaltung im Bereich der zentralen Fortbildung, ist anzustreben.

Die Digitalisierung von Verwaltungsabläufen erfolgt unter dem Primat des Rechts. Sofern gesetzliche Grundlagen einer Digitalisierung entgegenstehen (z. B. Gebot der Schriftlichkeit oder des persönlichen Erscheinens), ist die Anpassung der Normen zu berücksichtigen.

Im Hinblick auf die Behördenkultur ist zu beachten, dass die Digitalisierung von verwaltungsinternen Prozessen zu einer Verschlankung und Standardisierung führt. Damit werden flache Hierarchien gefördert. Angestoßene Veränderungen bedingen, dass diese durch ein professionelles Veränderungsmanagement auf allen Ebenen begleitet und gefördert werden.

Empfehlung: Flächendeckende Bereitstellung von elektronischen Prozessen für verwaltungsinterne Abläufe, wie z. B. für Employee-Self-Services (E-Personalakte, elektronischer Urlaubs- und Gleittag-Antrag, elektronische Zeiterfassung, Dienstreiseantrag, elektronischer Bezüge-Nachweis, etc.) sowie für Vergabe- und Vertragsmanagement

Zuständigkeit: Ressorts unter Koordination des HMdIS und des HMdF sowie des HMinD; HZD bzw. HCC als Dienstleister

Zeitliche Umsetzung: mittel- bis langfristig

Kosten der Umsetzung: E-Personalakte: hoch; Urlaub-, Gleittag- und elektronischer Dienstreiseantrag sowie Selbstbeauskunftung der Versorgungsansprüche: gering bis mittel

5.3.2 Verbindliche und zügige Einführung der E-Akte und der DMS-Modernisierung

Bislang sieht § 7 des Hessischen E-Government-Gesetzes eine verpflichtende elektronische Aktenführung nicht vor, sondern setzt auf eine Soll-Bestimmung. In konsequenter Anwendung des Gesetzes geht der Aktenführungserlass des Landes Hessen von einer Aktenführung in Papier oder in einem Dokumentenmanagementsystem (DMS) aus.

Während der Corona-Pandemie hat sich erwiesen, dass das Vorhandensein eines digitalen Dokumentenmanagementsystems oder eines digitalen Vorgangsbearbeitungssystems wichtig für ein effektives, medienbruchfreies und datenschutzgerechtes Arbeiten von zu Hause aus ist. Auf diese Weise sind die benötigten Unterlagen sowohl zur Aufgabenerledigung als auch zur Recherche immer vorhanden und einsatzbereit. Der Einsatz eines DMS ermöglicht auch die Abbildung von verwaltungsinternen Arbeitsabläufen und kann für papierlose und transparente Mit- und Schlusszeichnungsprozesse unter Einbeziehung der jeweiligen Behördenleitung ebenfalls genutzt werden. Die Vorteile der elektronischen Aktenführung haben sich

unter den besonderen Bedingungen des flexiblen Arbeitens deutlich gezeigt, dies gilt aber gleichermaßen für Arbeiten in der Behörde in Präsenz oder aber in alternierenden Systemen. Zudem werden die Transparenz erhöht und interne Geschäftsprozesse beschleunigt, was wiederum zu einer steigenden Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und einem flexibleren Arbeiten führt. Durch die vorhandenen Berechtigungs- und Rollenkonzepte wird sowohl das versehentliche als auch das missbräuchliche Vernichten von Dokumenten verhindert. Sukzessive wird der Raumbedarf, der durch papierbasierte Registraturen entsteht, sinken, ebenso wie der Papierverbrauch. Wenn sowohl HessenPCs als auch HessenSmartphones (Handys, Tablets) den Zugriff auf das DMS ermöglichen, kann es als zentrale Ablage und als Workflow-System für alle aktenrelevanten Dokumente effizient genutzt werden.

Um ein höheres Maß an Verbindlichkeit als in der Vergangenheit zu erreichen, empfiehlt sich die Festschreibung der verpflichtenden Einführung eines DMS mit modernen Funktionalitäten im Hessischen E-Government-Gesetz. Für die zügige Einführung eines modernisierten DMS 4.0 sind die Bemühungen zu intensivieren. Um in der jetzigen Situation eine Verbesserung zu ermöglichen, empfiehlt die Arbeitsgruppe den Ressorts die Nutzung des vorhandenen Systems zu prüfen oder zu intensivieren, wobei die gesetzlichen Ausnahmen, wie zum Beispiel Verschlussakten, zu berücksichtigen sind. Bei der Einführung eines DMS mit modernen Funktionalitäten sind die bisherigen Registraturen zu Dokumentenservicestellen weiterzuentwickeln, welche die digitale Aktenführung unterstützen und gewährleisten.

Empfehlung: Verbindliche und konsequente Einführung eines modernen DMS mit Anpassung im E-Government-Gesetz

Zuständigkeit: HMinD in Federführung für die Änderung des E-Government-Gesetzes sowie HMdIS und HMdF als Programmleitung für die Einführung neues DMS; Umsetzung durch die Ressorts sowie durch HZD als Dienstleister

Zeitliche Umsetzung: Gesetzesänderung kurz- bis mittelfristig; Umsetzung mittelfristig

Kosten der Umsetzung: hoch

5.4 Sekundäres Handlungsfeld: Netzwerkinfrastruktur

Flexibles Arbeiten erfordert einerseits die performante und sichere Netzanbindung an die Rechenzentren der Hessischen Landesverwaltung, aber andererseits auch bei den Anwenderinnen und Anwendern einen entsprechenden privaten leistungsfähigen Internetanschluss im Homeoffice.

Engpässe im Bereich der Netzzugänge zu den zentralen IT-Services in den Rechenzentren wurden zu Beginn des ersten Lockdowns im Frühjahr 2020 kurzfristig behoben und die Netzanbindungen stark erweitert. Grundsätzlich sollte aber zur Ermöglichung des flexiblen Arbeitens dauerhaft eine bedarfsgerechte Netzanbindung zur Verfügung gestellt werden.

Für die Ausweitung des flexiblen Arbeitens innerhalb der Hessischen Landesverwaltung wäre es darüber hinaus wünschenswert, dass auch die Möglichkeit des Arbeitens in anderen Dienststellen stärker unterstützt wird.

5.4.1 Beschleunigter Ausbau des schnellen Internets

Ein flexibles Arbeiten in großem Umfang erfordert ein schnelles Internet und eine entsprechend breitbandige und mobile Infrastruktur. Insbesondere in den ländlichen Bereichen muss deshalb eine Versorgung mit schnellem Internet (DSL oder 4G / 5G) mittelfristig sichergestellt werden. Die Beschleunigung und Förderung von entsprechenden Infrastrukturmaßnahmen müssen daher ein zentraler Bestandteil der Strategie Digitales Hessen sein und erfordern insbesondere die Unterstützung auf politischer Ebene.

Empfehlung: Beschleunigter Ausbau des schnellen Internets

Zuständigkeit: HMinD

Zeitliche Umsetzung: mittel- bis langfristig

Kosten der Umsetzung: hoch

5.4.2 Automatische WLAN-Einwahl in hessischen Dienststellen

Für eine hessenweite Teaminfrastruktur des Landes ist es wichtig, dass alle Beschäftigten in allen Besprechungsräumen aller Dienststellen ein gemeinsames WLAN nutzen können, ohne sich jeweils extra anmelden zu müssen. Analog des Angebots Eduroam soll sich jeder mobile HessenPC in allen Dienststellen des Landes – auch in Dienststellen, die nicht an das HessenNetz angeschlossen sind, wie zum Beispiel die Hochschulen – automatisch im WLAN der Sitzungsräume anmelden. Mit Eduroam können Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler in allen deutschen Wissenschaftseinrichtungen bereits jetzt das WLAN nutzen, ohne ein Passwort eingeben zu müssen. Voraussetzung ist ein Identity-Management-System. In einem nächsten Schritt sollte geprüft werden, inwieweit HessenWLAN dafür zum Einsatz kommen kann.

Empfehlung: Automatische WLAN-Einwahl in hessischen Dienststellen

Zuständigkeit: Ressorts unter Koordination der HMinD; HZD als Dienstleister

Zeitliche Umsetzung: kurz- bis mittelfristig

Kosten der Umsetzung: gering bis mittel

5.4.3 Ausbau zentraler Netzwerkzugänge in den Landesrechenzentren

Um die Benutzerfreundlichkeit des flexiblen Arbeitens für alle Landesmitarbeiterinnen und -mitarbeiter zu erhöhen, muss so weit wie möglich sichergestellt werden, dass eine performante Netzanbindung vom IT-Arbeitsplatz im Homeoffice bis zu den IT-Services in den Rechenzentren und von dort aus zu den Dienststellen der Hessischen Landesverwaltung zur Verfügung gestellt wird. Aktuell findet ein Ausbau der zentralen Netzzugänge statt. Die Arbeitsgruppe empfiehlt, im Anschluss zu prüfen, ob darüber hinaus eine Kapazitätserweiterung der zentralen Netzzugänge des Rechenzentrums zum Internet oder Homeoffice und zu den Dienststellen erforderlich ist.

Empfehlung: Ausbau zentraler Netzwerkzugänge in den Rechenzentren der Hessischen Landesverwaltung

Zuständigkeit: HZD im Auftrag des HMdF

Zeitliche Umsetzung: kurzfristig

Kosten der Umsetzung: gering bis mittel

5.5 Sekundäres Handlungsfeld: Standardisierte Produkte

Die Hessische Landesverwaltung hat mit HessenPC, HessenAccess, HessenConnect, HessenVoice und HessenSmartphone bereits eine Reihe standardisierter Produkte, die zu Beginn der Pandemie ein schnelles Bereitstellen und Administrieren der entsprechenden Produkte ermöglicht hat. Auf dieser Basis gründen die folgenden Empfehlungen.

5.5.1 Rollout HessenVoice mit CTI und ONS

Für die effiziente Arbeit im Homeoffice ist die zuverlässige und komfortable telefonische Erreichbarkeit unerlässlich. Das Standardprodukt HessenVoice bietet mit MiCollab als Option ein CTI-Produkt (Computer Telephony Integration), welches als Softwarepaket auf HessenPCs installiert werden kann. Mit diesem Produkt kann auf viele Funktionen des Telefongerätes am Arbeitsplatz zugegriffen werden (Anrufliste, Kontaktlisten, Namensanzeige des Anrufers usw.). Für die Arbeit im Homeoffice bietet MiCollab zudem das „One Number Service“ (ONS), welches die Telefonnummer des genutzten Geräts (Diensthandy, privates Handy, privates Festnetz) durch die dienstliche Telefonnummer am Arbeitsplatz ersetzt. Für den Gesprächspartner ist ausschließlich diese ersichtlich. Verbindungskosten für ausgehende und eingehende Anrufe fallen dem Beschäftigten nicht zur Last, sondern werden durch das Land Hessen getragen. Die Arbeitsgruppe empfiehlt daher den Rollout von HessenVoice mit CTI und ONS in der Hessischen Landesverwaltung.

Empfehlung: Rollout HessenVoice mit CTI und ONS

Zuständigkeit: alle Ressorts

Zeitliche Umsetzung: kurzfristig

Kosten der Umsetzung: gering (bei Ergänzung), mittel (bei Neueinführung)

5.5.2 Erweiterung der Nutzergruppe des HessenSmartphones

Als ergänzende (mobile) Komponente zum IT-Arbeitsplatz hat auch das HessenSmartphone während des Lockdowns eine größere Bedeutung gewonnen. Mit dem HessenSmartphone kann neben der telefonischen Erreichbarkeit auch ein zusätzlicher Weg für das Empfangen und Versenden von E-Mails und zur Informationsverteilung in Krisensituationen abgebildet werden. Die Arbeitsgruppe empfiehlt daher, einen bedarfsgerechten Rollout des HessenSmartphones für weitere Anwenderkreise zur Verfügung zu stellen.

Empfehlung: Erweiterung der Nutzergruppe des HessenSmartphones

Zuständigkeit: HZD mit Ressorts

Zeitliche Umsetzung: kurz- bis mittelfristig

Kosten der Umsetzung: mittel

5.5.3 Angebot einer Messenger-App und Erweiterung des App-Portfolios

Auch die Erweiterung des Portfolios der bereitgestellten Apps für das HessenSmartphone unterstützt das flexible Arbeiten. Eine einfache Messenger-App mit Gruppen- und Channel-Funktionen wäre eine notwendige Erweiterung und hat zum Ziel, den Hessen-Smartphone-Nutzerinnen und -Nutzern eine schnelle, direkte, einfache und trotzdem sichere Kommunikationsmöglichkeit bereitzustellen. Hierbei

kann ein System anderer (Bundes-) Länder oder aber der Bundeswehr übernommen werden. Beispiele gibt es in Hamburg, Schleswig-Holstein oder Frankreich.

Ferner sollte eine Erweiterung des App-Portfolios das flexible Arbeiten und den Zugang zu den zentralen IT-Services der Hessischen Landesverwaltung (wie DMS, SharePoint, SAP, HessenDrive oder Mitarbeiterportal) ermöglichen.

Empfehlung: Angebot einer Messenger-App und Erweiterung des App-Portfolios

Zuständigkeit: HZD mit Ressorts für die Anforderungserfassung unter Federführung der HMinD

Zeitliche Umsetzung: mittelfristig

Kosten der Umsetzung: gering bis mittel

5.6 Sekundäres Handlungsfeld: Informationssicherheit

Für das flexible und ortsunabhängige Arbeiten ist die Kenntnis und das Bewusstsein der Landesmitarbeiterinnen und -mitarbeiter zu Anforderungen und Maßnahmen der Informationssicherheit eine wesentliche Voraussetzung. Unkenntnis kann in diesem Bereich zu schwerwiegenden Sicherheitsvorfällen – wie beispielsweise zu einer unerkannten Übernahme von IT-Systemen, zur missbräuchlichen Nutzung von Privilegien oder zu Datendiebstahl oder -verlust – führen.

5.6.1 Sensibilisierung zur Informationssicherheit

Um die Landesmitarbeiterinnen und -mitarbeiter beim flexiblen Arbeiten bestmöglich zu unterstützen, sollen zusätzliche Informationsangebote und E-Learning-Module zur Informationssicherheit entwickelt und bereitgestellt werden. Zum Inhalt dieser zusätzlichen Informationsangebote sollten unter anderem auch Anleitungen und Best Practices zur Absicherung der privaten Peripheriegeräte (wie z. B. DSL-Router oder Netzwerkdrucker) im Homeoffice berücksichtigt werden. Das Rahmenkonzept zur Sensibilisierung und Schulung der Landesbeschäftigten im Umgang mit IT-Sicherheit

ist bereits in Arbeit und kann entsprechend ergänzt werden. Ziel ist es, im MAP ein E-Learning-Modul zur Verfügung zu stellen. Bereits 2020 haben erste Sensibilisierungsveranstaltungen stattgefunden. Die Arbeitsgruppe empfiehlt, die Kenntnisnahme dieser Informationen zur IT-Sicherheit verbindlich vorzuschreiben.

Empfehlung: *Verbindliche Kenntnisnahme von Informationen zur IT-Sicherheit*

Zuständigkeit: *HMdIS (CISO) und HMinD*

Zeitliche Umsetzung: *kurzfristig*

Kosten der Umsetzung: *gering*

5.6.2 Gewährleistung der Informationssicherheit

Da die IT-Infrastruktur im Homeoffice der Landesbeschäftigten heterogen und nicht kontrollierbar ist, werden die Zugänge zu IT-Services in den Rechenzentren der Hessischen Landesverwaltung besonders abgesichert. Darüber hinaus kann es im Einzelfall notwendig sein, technische Lösungen bereitzustellen, um dem hohen Schutzbedarf gerecht zu werden. Dazu gehören der Zugriff unter Nutzung einer Mehr-Faktor-Authentifizierung, die verschlüsselte Verbindung, strikte Mandantentrennung oder eine verschlüsselte Datenhaltung.

Die beabsichtigte deutliche Erweiterung des flexiblen Arbeitens und die weiter voranschreitende Digitalisierung erhöhen die Verletzlichkeit der Landesverwaltung und der Justiz und erfordern eine Stärkung der IT-Sicherheit. Jeder weitere Digitalisierungsschritt sollte daher mit einer Verbesserung der Ressourcen im Bereich der IT-Sicherheit einhergehen – am besten dergestalt, dass für jeden in die Digitalisierung investierten Euro im Geschäftsbereich des Fachverfahrensverantwortlichen ein gewisser Cent-Betrag in die Stärkung der IT-Sicherheit fließt. Es wird vorgeschlagen, dass der CIO-Rat die Höhe dieses Cent-Betrags in einem Beschluss mit empfehlendem Charakter festlegt.

Die Arbeitsgruppe empfiehlt, im Rahmen der regelmäßigen Fortschreibungen der Informationssicherheitskonzepte zu prüfen, welche Maßnahmen vor dem Hintergrund

des flexiblen Arbeitens angewendet werden müssen. Je nach Ergebnis dieser Prüfungen erfolgen Konzeption und bedarfsgerechte Umsetzung von allgemein übergreifenden oder spezifischen, auf den jeweiligen IT-Service bezogenen Maßnahmen.

Empfehlung: Überprüfung der Maßnahmen zur Gewährleistung der Informationssicherheit beim flexiblen Arbeiten; Empfehlungsbeschluss zum IT-Sicherheits-Cent-Betrag

Zuständigkeit: HMdIS (CISO), Ressorts und HZD

Zeitliche Umsetzung: Kurzfristig (Empfehlungsbeschluss zum IT-Sicherheits-Cent-Betrag); mittelfristig (Informationssicherheitskonzepte) im Rahmen der regulären Fortschreibungen

Kosten der Umsetzung: abhängig von erforderlichen zusätzlichen Maßnahmen

5.7 Sekundäres Handlungsfeld: Datenschutz

Um die Aufgabenerfüllung der Verwaltung während der Pandemie durchgängig zu gewährleisten, musste ad hoc die Möglichkeit geschaffen werden, diese im Homeoffice zu erledigen. Dabei sind die Anforderungen des Datenschutzes zu berücksichtigen.

5.7.1 Sensibilisierung zum Datenschutz

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten für ein datenschutzgerechtes Verhalten beim flexiblen Arbeiten sensibilisiert werden. Dabei sind neben grundsätzlichen Informationen auch spezielle Regelungen der Ressorts zu beachten. Die Arbeitsgruppe empfiehlt, als Unterstützung der Beschäftigten ein E-Learning-Angebot zu datenschutzrechtlichen Problematiken im Homeoffice zu schaffen und die Kenntnisnahme verbindlich zu regeln. Auf vereinzelt bestehende Informationsangebote, die zum Beispiel bei der Justiz oder für die Nutzung von Webex erstellt wurden, kann aufgebaut werden, um ein ressortübergreifendes Angebot zu erarbeiten.

Empfehlung: Verbindliche Kenntnisnahme von datenschutzrechtlichen Informationen, die das flexible Arbeiten betreffen

Zuständigkeit: HMdIS, HBdI, behördliche Datenschutzler

Zeitliche Umsetzung: kurzfristig

Kosten der Umsetzung: gering

5.8 Sekundäres Handlungsfeld: IT-Support

Während des Lockdowns wurde der IT-Support mit spezifischen Fragestellungen zum Arbeitsplatz im Homeoffice stark gefordert. Aus diesen Erfahrungen hat sich gezeigt, dass Supportangebote hilfreich sind, die ortsunabhängig und auch teilweise außerhalb der regulären Geschäftszeiten erreichbar sind und die eine zusätzliche Unterstützung für Fragestellungen im Kontext der unterschiedlichen Heimarbeitsplätze leisten.

5.8.1 Ausbau des IT-Support-Angebotes

Um diese Lücke zu schließen und die Qualität des IT-Supports zu erhöhen, sollten der Standardisierungsgrad, die Supportstrukturen und -werkzeuge ausgebaut werden. Dazu gehören die ortsunabhängige Erreichbarkeit über zentrale Rufnummern sowie eine App, mit der Störungsmeldungen aufgegeben werden können oder ein auch aus dem Internet erreichbares Support- oder Service-Portal. Daneben sollten weitere innovative Elemente entwickelt werden, wie beispielsweise digitale Assistenten (Chat Bots) oder spezielle Service-Apps, mit denen wichtige Informationen zu Störungen oder Veränderungen auch proaktiv an die Landesmitarbeiterinnen und -mitarbeiter übersandt werden können. Mit derartigen Angeboten können Hilfestellungen zu diversen Fragen oder Problemen organisationsübergreifend rund um die Uhr zur Verfügung gestellt und die Beschäftigten im IT-Support entlastet werden. Die in einzelnen Ressorts vorhandenen zentralen Angebote können ergänzend genutzt oder integriert werden.

Empfehlung: Ausbau des IT-Support-Angebotes

Zuständigkeit: HZD (Erweiterung Projekt ITSM-Arbeitsplatz) mit den Ressorts

Zeitliche Umsetzung: mittel- bis langfristig

Kosten der Umsetzung: hoch

5.9 Sekundäres Handlungsfeld: E-Learning

Aufgrund der Einschränkungen im Zusammenhang mit der Pandemie ist die Durchführung von Präsenzveranstaltungen im Rahmen der Fort- und Weiterbildung nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich. Den unterschiedlichen Fortbildungseinrichtungen des Landes (z. B. Zentrale Fortbildung Hessen, Polizeiakademie Hessen, Landesfeuerwehrschule) steht keine geeignete Software-Lösung zur Realisierung von Online-Seminaren zur Verfügung. Hier bedarf es in Abstimmung mit den Fortbildungsreferaten der Ressorts des Aufbaus geeigneter Möglichkeiten. Hierbei kann auf den Erfahrungen im bisherigen Pandemieverlauf aufgebaut werden.

5.9.1 Ausbau der E-Learning-Angebote

Zusätzlich zu den bestehenden E-Learning-Angeboten sollten weitere E-Learning-Formate wie Blended Learning (Kombination aus computergestütztem Lernen und klassischem Unterricht), Microlearning (kleine Lernpakete wie z. B. Bildschirmschoner mit Lerninhalten, Filme) oder Gamification (Übertragung von spieltypischen Vorgängen und Elementen in Arbeitszusammenhänge) geprüft werden. Ferner sollte auch untersucht werden, ob digitale Räume ressortübergreifend kostenfrei zur Verfügung gestellt werden können.

Für ein zeitgemäßes E-Learning-Angebot ist ein Software-Portfolio unter anderem zur Veranstaltung von Online-Seminaren nötig, das den Charakter und die Funktionalitäten einer Präsenzveranstaltung widerspiegelt. Ein solches Software-Portfolio fördert das

ortsunabhängige Lernen, erhöht die Akzeptanz von Fortbildungen und trägt sowohl zu einer besseren Klimabilanz als auch zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf bei. Erste Schritte wurden in der Task Force „Digitales Lernen“ entwickelt und im CIO-Rat am 28. Juli 2020 befürwortet. Ein Proof of Concept mit den Werkzeugen bigbluebutton und moodle ist aktuell in der Durchführung. Die Arbeitsgruppe schlägt vor, das Portfolio als Standard im HessenPC zu integrieren, um eine breite Nutzung zu ermöglichen.

Empfehlung: *Ausbau der E-Learning-Angebote*

Zuständigkeit: *Ressorts unter Federführung des HMdIS und mit Umsetzung der HZD als Dienstleister*

Zeitliche Umsetzung: *kurzfristig*

Kosten der Umsetzung: *mittel*

5.9.2 Stärkung der digitalen Kompetenz

Darüber hinaus ist eine wesentliche Voraussetzung für das Gelingen der digitalen Transformation sowie der Zukunftsfähigkeit der Hessischen Landesverwaltung, dass die Beschäftigten umfassende digitale Kompetenzen erwerben und ausbauen. Daher werden derzeit in allen Bereichen der Aus-, Fort- und Weiterbildung in der Hessischen Landesverwaltung einerseits bestehende Angebote um digitale Themen ergänzt und andererseits neue Angebote mit digitalen Schwerpunkten geschaffen.

Um dies bedarfsgerecht zu gestalten, wurde eine ressortübergreifende Arbeitsgruppe „Digitale Kompetenz“ gegründet, in der alle wichtigen Akteurinnen und Akteure gemeinsam Handlungsbedarfe identifizieren und Maßnahmen anstoßen, um die digitalen Kompetenzen der Landesbeschäftigten zu verbessern und die Attraktivität für IT-Fachkräfte zu steigern. Die Ergebnisse der AG sollten schnellstmöglich bereitgestellt werden. Die Arbeitsgruppe empfiehlt, die bereits angestoßenen Aktivitäten in ihrer Zielrichtung ausdrücklich zu unterstützen.

Empfehlung: Stärkung der digitalen Kompetenz

Zuständigkeit: Ressorts unter Federführung des HMinD und HMdIS; Umsetzung der HZD als Dienstleister

Zeitliche Umsetzung: kurz- bis mittelfristig

Kosten der Umsetzung: mittel

5.10 Sekundäres Handlungsfeld: Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Behörden

Die unmittelbare Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen zu Corona-Regelungen des Landes erfolgt während der Pandemie im Wesentlichen telefonisch sowie mittels E-Mail-Kommunikation. Ferner können die Dienststellen die jetzt schon bestehende Möglichkeit nutzen, Videobotschaften an interne und externe Adressaten zu produzieren. Als Informationsquellen stehen sowohl allgemein zugängliche Pressemeldungen, Erlasse und Richtlinien zur Verfügung, als auch Informationen aus aktuellen Interviews von Mitgliedern der Landesregierung.

5.10.1 Optimierung des Wissensmanagements

Aktuell werden vor allem das MAP und Microsoft SharePoint als Wissensmanagementtools genutzt. Die Einführung eines zentralen Wissensmanagementsystems, in das die Informationen aus verschiedenen dezentralen Dateninformationssystemen gebündelt, strukturiert und adäquat zur Verfügung gestellt werden, wird durch die Arbeitsgruppe empfohlen. Das zentrale Wissensmanagement wird durch Künstliche Intelligenz (KI) unterstützt und nutzt als Datenquellen zum Beispiel die FAQ-Listen, Anordnungen und Auslegungshinweise aller Ressorts oder den Hessen-Finder, um passende Informationen und Antworten herauszufiltern. Auf diese Weise wird zeitaufwändiges Suchen nach passenden Antworten erspart, die Qualität und Einheitlichkeit der Antworten können gesichert und Doppelarbeiten

vermieden werden. Im Übrigen wird der Prozess zur umfassenden Information der Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen beschleunigt. Ein bereitzustellendes Tool sollte in erster Linie nur verwaltungsintern Anwendung finden. Es müsste also nicht grafisch für die Öffentlichkeit bereitgestellt werden. Die Ergebnisse können auf verschiedene Weise visualisiert werden, wie zum Beispiel durch eine Schlagwort-wolke oder ein „Laufband“ auf dem Bildschirm mit aktuellen Informationen.

Empfehlung: Optimierung des Wissensmanagements für bessere Informationen verwaltungsintern sowie an Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen

Zuständigkeit: Ressorts unter Federführung des HMdIS und HMinD; HZD als Dienstleister

Zeitliche Umsetzung: langfristig

Kosten der Umsetzung: mittel bis hoch

5.10.2 Verbesserung der Beratungsangebote und Informationskanäle für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen

Um Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Dritten ein qualitativ hochwertiges Beratungsangebot bereit zu stellen, können innovative Ansätze wie digitale Assistenten (Bots) und KI für eine erfolgreiche Digitalisierung genutzt werden. Auch für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Hotlines, Servicestellen oder Beratungsstellen können derartige Ansätze zur Entlastung führen.

Bot-Systeme (wie FAQ-Bots, Chatbots, E-Mail-Bots oder Voice Bots) können – in E-Mail-, Messaging-Dienste oder direkt in die Portale der Hessischen Landesverwaltung eingebunden – die direkte Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern sowie der Verwaltung unterstützen. Dazu sollten einfach zu bedienende Apps für Bürgerinnen und Bürger entwickelt werden, die diese Informationen auf mobilen Endgeräten abrufen können. Vollständige Interaktionen wie Auskünfte zu Quarantäneregulungen, Reisebeschränkungen, Testcentern oder zum aktuellen Status von Hilfsmaßnahmen können so (jederzeit) vollautomatisiert abgewickelt werden. In der

Hessischen Landesverwaltung wird bereits ein Chatbot verwendet und der Einsatz weiterer solcher Werkzeuge geprüft. Dieser Einsatz gilt natürlich auch für alle möglichen Fragestellungen der Bürgerinnen und Bürger an die Verwaltung außerhalb der Pandemie. Die Arbeitsgruppe empfiehlt die Gründung eines Teams oder Thinktanks, das derartige innovative Ansätze unter Nutzung agiler Methoden konzipiert und in die Umsetzung überführt.

Empfehlung: Verbesserung der Beratungsangebote und Informationskanäle für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen

Zuständigkeit: Ressorts unter Federführung der StK und der HMinD mit Unterstützung HZD

Zeitliche Umsetzung: mittel- bis langfristig

Kosten der Umsetzung: hoch

6 Organisatorische Handlungsfelder

Die Umfrageergebnisse behandelten auch organisatorische Themenfelder. Die folgenden Handlungsfelder befassen sich mit den organisatorischen Schwerpunkten und werden hier nur kurz thematisiert.

6.1 Gestaltung der Regelungen für das flexible Arbeiten

Zur Veränderung und gegebenenfalls Neugestaltung der derzeitigen dienstrechtlichen und arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen rund um das Thema flexibles Arbeiten tagt parallel eine eigene Arbeitsgruppe (ZAL-AG), die dem Gremium der Zentralabteilungsleiter der Ministerien berichtet. Je nachdem, für welches Vorgehen sich die ZAL-AG im Rahmen der Neugestaltung der mobilen Arbeitswelt entscheidet, werden auch technische Fragen berührt. So ist zum einen entscheidend, ob an der Telearbeit festgehalten und diese auf andere Teilnehmerkreise ausgeweitet wird oder ob künftig allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine flexiblere Gestaltung der Arbeit von einem frei wählbaren Arbeitsort aus ermöglicht wird. Damit verbunden sind sowohl Fragen der Fürsorge des Dienstherrn oder Arbeitgebers, als auch Fragen des Arbeitsschutzrechts und die der zukünftigen IT-Basis-Ausstattung. Die Ergebnisse der ZAL-AG sind abzuwarten.

6.2 Aktualisierung der Katastrophen- und Pandemiepläne

Pandemien und Katastrophen werden wahrscheinlich immer wieder auftreten. Daher bedarf es einer entsprechenden Vorbereitung, um das Leben und die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schützen, die Handlungsfähigkeit des Staates aufrecht zu erhalten und die Arbeitsstrukturen der Verwaltungen möglichst krisenresilient auszugestalten. Dabei ist der wirtschaftliche Schaden so klein wie möglich zu halten.

Katastrophenpläne, Pandemiepläne und Geschäftsprozesse müssen von jeder Behörde auf Arbeitsebene verschriftlicht und gegebenenfalls jeweils auf die aktuelle Lage bezogen angepasst werden, um im erneuten Krisenfall schneller reagieren zu können. Mit den ad hoc anzupassenden Plänen erfolgt eine Konkretisierung der vorgesehenen Maßnahmen. Sie enthalten Planungshilfen, Informationen, Hinweise und Empfehlungen für Akteure. Die Empfehlungen zum flexiblen Arbeiten ermöglichen, dass unabhängig von der konkreten Ausprägung der Katastrophe oder Pandemie Homeoffice-Modelle und die kontaktlosen Besprechungen in Dienststellen jederzeit ausgeweitet werden können.

6.3 Beschleunigung der Entscheidungsprozesse

Die Verwaltungsdigitalisierung und IT-Standardisierung in Hessen wird durch die digitalen Gremien gesteuert, in denen alle Ressorts vertreten sind. In den Gremien wird unter anderem entschieden, wie der Arbeitsplatz der Zukunft mit zum Beispiel HessenPC, Videokonferenzen etc. aussieht. Die Behörden der Hessischen Landesverwaltung sind an die Gremienentscheidungen gebunden und auf diese angewiesen. Die damit verbundenen momentanen Entscheidungsprozesse der Gremien erweisen sich in der Pandemie, in der schnelle Entscheidungen und Maßnahmen zu treffen sind, als zu langwierig. Daher mussten bei vielen Entscheidungen die definierten Entscheidungsprozesse außer Acht gelassen werden, um Maßnahmen schnell umzusetzen. Im Ergebnis sollten nicht nur in Krisenzeiten die Prozesse gestrafft und am Prinzip der Subsidiarität orientiert werden.

Die vorhandenen Geschäftsordnungen der unterschiedlichen Gremien sind mit Blick auf die Hebung von möglichen Effizienzen im Entscheidungsprozess zu evaluieren. Auch eine Gremien-Landkarte, die aufzeigt, welche Gremien für welche Themen zuständig sind, hilft der Transparenz und damit auch einer beschleunigten Entscheidung. Darüber hinaus sollte die Entscheidungsfindung auch hinsichtlich weiterer Arbeitsformen wie zum Beispiel Projekten, formellen und informellen AGs betrachtet werden. Auf diese Weise sollten erforderliche und drängende Entscheidungen insbesondere mit Blick auf

die weitere Digitalisierung der Verwaltungsarbeitsplätze beschleunigt werden. Die Evaluierung ist durch das HMinD anzustoßen und mit den Ressorts zu erarbeiten. Die Durchführung der Evaluierung ist kurzfristig möglich. Da es sich um einen verwaltungsinternen Prozess handelt, fallen keine Kosten an.

7 Empfehlung zur weiteren Vorgehensweise

Die im Ergebnisbericht definierten Empfehlungen zielen auf ein professionelles, flexibles Arbeiten ab, das es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Hessischen Landesverwaltung erlaubt, ihre Aufgaben zeitgemäß mit der aktuell möglichen Technik zu erfüllen. Dies gilt in Krisenzeiten genauso wie außerhalb der Krise. Dabei sind die Empfehlungen als ein Paket zu verstehen, die sich gegenseitig ergänzen. Der höchste Wirkungsgrad kann nur mit der Umsetzung des gesamten Paketes erreicht werden. Die Arbeitsgruppe empfiehlt daher, die schrittweise Umsetzung des Pakets im Rahmen eines Programms zu beschließen.

Eine Priorisierung der Handlungsempfehlungen durch die Ressorts hat ergeben, dass diese mit der vorgenommenen Bewertung der AG „Corona Lessons Learned“ in primäre und sekundäre Handlungsempfehlungen übereinstimmt. Die zehn wichtigsten Handlungsempfehlungen sind gemäß der Ressortbefassung:

1. Mobile, digitale Arbeitsplatzausstattung
2. Video- und Telefonkonferenzen als Teil des Standard-Arbeitsplatzes
3. Ausbau der Fernzugriffskomponenten
4. Fachanwendungen ortsunabhängig digital nutzbar machen
5. Flächendeckende Digitalisierung von verwaltungsinternen Abläufen
6. Verbindliche und zügige Einführung der E-Akte und der DMS-Modernisierung
7. Kollaborations- und Datenaustauschtools als Teil des Standard-Arbeitsplatzes
8. Zusätzliches Angebot eines virtuellen HessenPCs
9. Gewährleistung der Informationssicherheit
10. Beschleunigter Ausbau des schnellen Internets

Die vorliegenden Empfehlungen stellen eine erste Anforderung dar, die nach Entscheidung über die Umsetzung im Detail weiter zu planen und Projekte dafür zu initiieren sind. Bei diesen sollten die Vorteile von Standardlösungen fokussiert werden, um Synergien zu ermöglichen. Ferner sind für die Realisierung der Empfehlungen und die dafür erforderliche IT-Infrastruktur entsprechende finanzielle und personelle Ressourcen erforderlich. Dies gilt auch für Empfehlungen, die durch die Ressorts in

eigener Zuständigkeit umzusetzen sind. Je nach Empfehlung sind damit nicht nur zentrale Budgets entsprechend anzupassen, sondern auch eine Verstärkung dezentraler Finanzierungsansätze sollten berücksichtigt werden.

In der Umfrage wurde deutlich formuliert, dass ein „Weiter so“ wie vor der Pandemie nicht gewünscht wird. Für den nötigen Digitalisierungsschub empfiehlt die Arbeitsgruppe einerseits die verbindliche und flächendeckende Umsetzung von bereits bestehenden Maßnahmen, andererseits auch die Operationalisierung der zusätzlichen Empfehlungen aus diesem Bericht. Dazu hat die Arbeitsgruppe Diskussionen, die auch an anderer Stelle der Hessischen Landesverwaltung geführt werden, aufgegriffen und bei der Formulierung der Empfehlungen berücksichtigt. Die Erfahrungen aus der Pandemie bieten die Chance für einen deutlichen digitalen Fortschritt in der Hessischen Landesverwaltung, der gemeinschaftlich umgesetzt wird.

Empfehlung der Arbeitsgruppe für die weitere Vorgehensweise:

1. *Befassung des Ergebnisberichts im CIO-Rat und gegebenenfalls weiterer Gremien*
2. *Beschließung der Empfehlungen im Paket bzw. über ein Programm*
3. *Bereitstellung von finanziellen und personellen Ressourcen*
4. *Initiierung und Umsetzung des Programms*

Glossar

Bezeichnung	Definition
IT-Fachverfahren	<p>IT-Services oder -Anwendungen, die die Fachverwaltung direkt im engeren fachlichen Zusammenhang bei ihrer Arbeit unterstützen. Beispiele sind E-Einbürgerung, E-Vergabe oder SAP-HCM.</p> <p>Ein IT-Fachverfahren kann aus verschiedenen separaten IT-Anwendungen bestehen. Gegebenenfalls kann dem IT-Fachverfahren ein separater Online-Service bzw. ein elektronisches Formular zur Datenentgegennahme vorangestellt sein.</p>
HessenPC	<p>HessenPC bezeichnet eine Produktgruppe, mit der eine umfassende, aktuelle, sichere IT-Ausstattung für die Bediensteten der Hessischen Landesverwaltung zur Verfügung gestellt wird. Dazu gehören neben den Endgeräten (Desktop-PC, Notebook oder Tablet) auch Peripheriegeräten (wie Maus, Tastatur oder Monitor) sowie die Ausstattung mit Softwarekomponenten und der zentrale Betrieb. Den HessenPC gibt es als Standard-Version und mit ressortspezifischen Erweiterungen.</p>
HessenAccess	<p>HessenAccess ist die in den HessenPC integrierte Standardlösung für den Fernzugriff auf IT-Services in den Rechenzentren der Hessischen Landesverwaltung. Landesbeschäftigte können unter Nutzung von HessenAccess im Homeoffice oder auf Dienstreisen über verschlüsselte Verbindungen Fachanwendungen oder querschnittliche Anwendungen genauso nutzen wie am dienstlichen Arbeitsplatz. Zusätzliche Komponenten sind für die Nutzung von HessenAccess nicht erforderlich.</p>
VPN-Einwahl	<p>VPN-Einwahl gehört auch zu den Lösungen der Hessischen Landesverwaltung, die für einen sicheren Zugriff auf IT-Fachverfahren oder Anwendungen der Bürokommunikation in den Rechenzentren der Hessischen Landesverwaltung benötigt werden. Mit VPN-Einwahl können Anwenderinnen und Anwender unter Nutzung der Softwarekomponente Cisco Any-Connect und eines Hardware-Token über verschlüsselte Verbindungen die IT-Services aufrufen.</p>

Bezeichnung	Definition
	Als Geräte können HessenPC aber auch nicht von der HZD zentral verwaltete Endgeräte zum Einsatz kommen. VPN-Einwahl kommt u.a. im Bereich der Fernwartung von IT-Komponenten durch Hersteller zum Einsatz.
Secure Bootstick	Der Secure Bootstick ist eine weitere Lösung zur Unterstützung des mobilen Arbeitens in der Hessischen Landesverwaltung (z. B. Telearbeit). Er ermöglicht den Zugang zu IT-Services der Landesverwaltung unter Verwendung privater oder nicht zentral von der HZD verwalteter Endgeräte (PCs). Die Nutzer booten dazu ihr Endgerät über den Secure Bootstick und wandeln es dadurch in ein dienstlich nutzbares Gerät. Der Zugang erfolgt verschlüsselt über das Internet und unter Nutzung zentraler Terminalserver in der HZD. Secure Bootstick ist der Standard der Hessischen Landesverwaltung für derartige Zugangsszenarien.
HessenVoice	HessenVoice ist ein umfassendes und breit gefächertes Leistungsangebot für einen zentralisierten Telefoniedienst, zu dem neben der reinen Sprachvermittlung auch zentrale Dienste wie z. B. Callcenter, Telefonkonferenzen, Alarmierungsdienste oder Computer Telephony Integration (CTI) gehören. HessenVoice ist ein Standard der Hessischen Landesverwaltung.
HessenDrive	HessenDrive ist ein Produkt der HZD für den unkomplizierten Dateiaustausch in Ergänzung zum HessenPC. Ähnlich wie bei Dropbox können mit HessenDrive Dateien mit anderen geteilt werden. Dies kann zwischen Landesbeschäftigten, aber auch mit Dritten außerhalb der Hessischen Landesverwaltung erfolgen. HessenDrive bietet auch Lösungen für Daten mit hohem Schutzbedarf.
HessenNetz	HessenNetz ist ein Wide Area Network (WAN) für die Vernetzung von Dienststellen der Hessischen Landesverwaltung untereinander und mit den Rechenzentren der HZD. Die lokalen Netze der Dienststellen oder auch Einzelplätze erhalten so Zugang zu den in den Rechenzentren der HZD betriebenen Standardverfahren und -diensten sowie Fachverfahren. Dadurch wird auch die Nutzung der

Bezeichnung	Definition
	<p>Rechenzentren-Infrastruktur, der Internetzugang, der Zugang zum Verbindungsnetz und anderen Netzübergängen ermöglicht.</p> <p>Das HessenNetz ist ein speziell für die Sprach- und Datenkommunikation der hessischen Dienststellen konzipiertes und durch die HZD gemanagtes Netz.</p>
HessenWLAN	<p>HessenWLAN ist die Ausstattung von Dienststellen der Hessischen Landesverwaltung (mit Ausnahme der Universitäten, Fachhochschulen, Schulen und Polizei) mit offenen WLAN-Hotspots. Zum Service gehört die Planung, Errichtung und der Betrieb der WLAN-Hotspots. Der Service kann über einen Rahmenvertrag der Hessischen Landesverwaltung abgerufen werden. Für die Koordinierung einer landesweiten Versorgung mit HessenWLAN gemäß den Vorgaben des HMinD gibt es in der HZD eine Servicestelle HessenWLAN, die für alle Dienststellen des Landes Hessen zentral unterstützend tätig ist.</p>
HessenSmartphone	<p>Unter dem Produktnamen HessenSmartphone stellt die HZD ein Produkt zur Verfügung, mit dessen Hilfe über ein mobiles Endgerät mit aktuellem Betriebssystem (IOS oder Android) dienstliche Informationen (z. B. Kalender, E-Mail, Kontakte) abgerufen werden können.</p> <p>Zum HessenSmartphone gehört auch das zentrale Management der mobilen Geräte über eine Enterprise Mobility Plattform und das Bereitstellen von definierten Profilen für unterschiedliche Anwendungsfälle.</p>

Impressum

Autoren

Ressortübergreifende Arbeitsgruppe „Corona Lessons Learned“ unter Federführung des HMinD:

Schmidt, Stefanie (HMinD), Leitung der Arbeitsgruppe

Einsele, Janina (HZD)

Groth, Alexandra (HMinD)

Henz, Thorsten (HMSI)

Hock, Winfried (StK)

Marbach, Miriam (HMdIS)

Polster, Erin (HMWEVW)

Profit, David (HMWK)

Tasch, Markus (HMUKLV)

Thomas, Ingo (HMdF)

Herausgeber

Hessische Staatskanzlei,
Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung
Georg-August-Zinn-Str. 1
65183 Wiesbaden

Der Herausgeber übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, die Genauigkeit und die Vollständigkeit der Angaben sowie für die Beachtung privater Rechte Dritter. Die in der Veröffentlichung geäußerten Ansichten und Meinungen müssen nicht mit der Meinung des Herausgebers übereinstimmen.

© Hessische Staatskanzlei,
Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung
Georg-August-Zinn-Str. 1
65183 Wiesbaden
www.digitales.hessen.de

Ausschluss Wahlwerbung

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Hessischen Landesregierung herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen und Werbemittel.

Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Die genannten Beschränkungen gelten unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Druckschrift dem Empfänger zugegangen ist.

Den Parteien ist es jedoch gestattet, die Druckschrift zur Unterichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.

Fotonachweise

Titelseite: Adobe Stock / fizkes

Vorwort: HMinD



digitales.hessen