



Anleitung Homeoffice & Home-Teaching

1. Einleitung

Die aktuelle Situation hat dazu geführt, dass auch die WKS KV Bildung den Lehr- und Verwaltungsbetrieb innerhalb von zwei Tagen grösstenteils auf Heimarbeit umgestellt hat. Das ist für Viele von uns eine neue Erfahrung und auch eine grosse Herausforderung – auch in Anbetracht der Tatsache, dass die Familie das Homeoffice mitteilt. Mit dieser Anleitung möchte das ICT- und Applikation-Team die wichtigsten Informationen zu der technischen Handhabung kompakt darlegen. Die Art der Nutzung wird über die Bereiche und Abteilungen bestimmt und kommuniziert.

2. Übersicht über die Online Systeme der WKS KV Bildung

2.1. Campus WKS

Benutzergruppen: Lehrpersonen, Referenten, Lernende, Teilnehmer und AKL / Poweruser

Der Campus WKS wird verwendet, um Aufgaben und die dazu gehörigen Unterlagen Lernenden und Teilnehmenden zur Verfügung zu stellen. Mit den Foren und Chat-Funktionen kann mit der Klasse kommuniziert werden. Auch Online Tests sind umfassend auf dem Campus möglich. Der Campus WKS ist die zentrale Hauptplattform der WKS KV Bildung für den Distanzunterricht.

2.2. Citrix

Benutzergruppen: Lehrpersonen, Referierende und Verwaltung

Über Citrix wird der Zugriff auf die WKS internen Systeme sichergestellt. Die Benutzenden haben darüber Zugriff auf die internen Laufwerke und vor allem auf die Schulverwaltung «All4School» und Abacus. Citrix bietet ausserdem eine umfangreiche Arbeitsoberfläche mit den gängigen Office Applikationen.

2.3. Outlook / Exchange

Benutzergruppen: Alle

Outlook ist das E-Mail System mit Kalenderfunktion.



2.4. Office 365

Benutzergruppen: Alle

Das Office 365 ist eine Cloudplattform, welche die Zusammenarbeit unter anderem mit Teams ermöglicht. Sie stellt dazu allen Mitarbeitenden, Lernenden und Studierenden eine vollwertige Office 365 Lizenz (Word, Excel, PowerPoint usw.) zur Verfügung, welche auf bis zu 5 Rechnern installiert werden kann.

2.5. Topdesk

Benutzergruppen: Lehrpersonen und Verwaltung

Das Topdesk ist einerseits Ticket System, mit dem Supportanfragen schriftlich erstellt werden können. Ausserdem kann via Selfservice Portal auf verschiedene Wissensspeicher der WKS KV Bildung wie z.B. das WKS Handbuch oder das GB-Wikis zugegriffen werden.

2.6. WKS Handbuch

Benutzergruppen: öffentlich = alle / intern = Lehrpersonen, Referierende und Verwaltung

Das WKS Handbuch enthält interne und externe Anleitungen, Reglemente und Weisungen der WKS KV Bildung. Hier sind die Anleitungen zu den oben erwähnten Systemen abgelegt.

2.7. Direkte Online Zugänge

WKS Campus: <https://www.campuswks.ch/>
Citrix: <https://portal.wksbern.ch/>
Outlook (E-Mail): <https://webgate.wksbern.ch/>
Office 365: <https://portal.office.com>
Topdesk: <https://wks.topdesk.net/>
WKS Handbuch
öffentlich:
<https://wkshandbuch.wksbern.ch/>
intern:
<https://handbuch.wksbern.ch>

3. Support Unterstützung

Campus Support: via Hauptnummer der WKS KV Bildung 031 380 30 30
Erreichbarkeit: Mo – Fr 07:30 – 17:30 / Sa – So 09:00 – 17:00
Campus Ticket eröffnen: campus-support@wksbern.ch
Tickets Bearbeitung: Mo – Fr 07:30 – 17:30
In ganz dringenden Fällen kann Support unter der Mobil-Nr. +41 76 389 69 06 angefordert werden.

ICT Support: 031 380 30 70
Erreichbarkeit: Mo – Fr 07:30 – 20:00 / Sa 07:30 – 12:00
ICT Ticket eröffnen: ictsupport@wksbern.ch
Ticket Bearbeitung: Mo – Fr 07:30 – 17:30



3.1. Remote Support

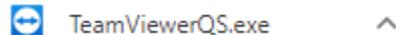
Die ICT und das Applikations-Team verwenden zwei Tools, um aus der Ferne zu unterstützen. Diese sind Microsoft Teams und TeamViewer.

3.1.1. TeamViewer

Mit dem TeamViewer können WKS Support-Mitarbeitende einen temporären Fernzugriff auf ein Gerät herstellen. Dazu wird der untenstehende Link während des Supportgesprächs aufgerufen:

<https://get.teamviewer.com/wks-support>

Dabei wird automatisch eine Datei heruntergeladen, welche gestartet werden muss.



Diese Datei startet ein sichtbares Programm.



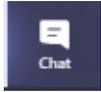
Wichtig! Dies ist kein permanenter Zugriff. Der Support kann nur so lange zugreifen, wie dieses Programm gestartet ist. Wird das Programm geschlossen, wird die Remote Verbindung direkt beendet.

Bitte geben Sie nun dem Support ihre ID an, welche im Fenster erscheint. Mit dieser ID kann der WKS-Support dann temporär zugreifen und den Computer fernsteuern.



3.1.2. Support über Teams

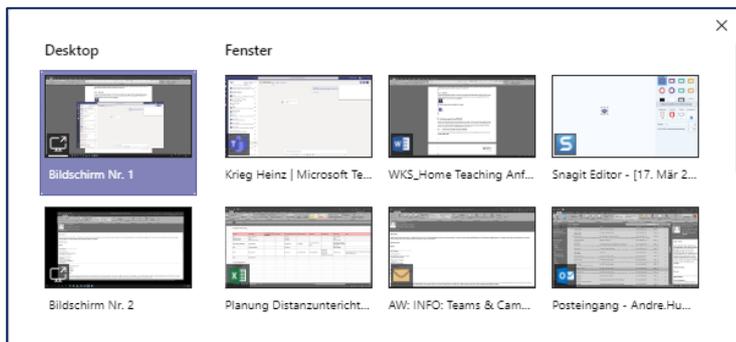
Voraussetzung für diesen Support ist, dass Teams installiert und angemeldet ist (Anleitung Teams installieren). Im Supportfall, erhalten Sie im Teams eine Chat Nachricht von der zuständigen Person. Diese wird im Bereich «Chat» von Teams angezeigt.



Anschliessend bitte auf «Bildschirm Teilen» klicken.



Wählen Sie den Desktop / Bildschirm aus, auf dem Sie das Problem zeigen wollen.



Nun kann der Support Ihren Bildschirm sehen und Sie können das technische Problem mit visueller Unterstützung erläutern. Im Bedarfsfall kann der Support die Steuerung anfordern, um selbst Einstellungen mit Ihrem Einverständnis vornehmen zu können.



4. Technische Anforderung Homeoffice

Um im Homeoffice digital und mit Audio- und Videokonferenzen arbeiten zu können, benötigen Sie folgende technische Ausrüstung:

1. Einen Notebook oder PC der technisch ungefähr den BYOD Anforderungen der WKS entspricht: <https://wkshandbuch.wksbern.ch/Document.aspx?DocumentID=973>
2. (Optional) Alternativ sind auch Handy oder Tablet möglich. Allerdings gibt es hier Einschränkungen in der Bedienbarkeit.
3. Die installierte Software wie z.B. Betriebssystem oder Internet Browser muss auf dem aktuellsten Updatestand sein.
4. Eine Audioausgabe und ein Mikrofon für die Audiokommunikation. Wir empfehlen hier ein Headset für die bessere Verständlichkeit. Eingebaute Mikrofone von neueren Notebooks bieten aber auch bereits gute Klangqualität.
5. (Optional) Eine Kamera für die Videoübertragung, falls für den Unterricht vorgesehen.
6. Eine stabile Internetleitung. Bei Problemen, bitte Internet Anbieter kontaktieren.
7. Ein kompatibler Internetbrowser. Folgende Browser werden offiziell von den meisten Systemen unterstützt:
 - a. Google Chrome [\(Download hier\)](#)
 - b. Mozilla Firefox [\(Download hier\)](#)
 - c. Apple Safari [\(Download hier\)](#)
 - d. Microsoft Edge [\(Download hier\)](#)

4.1. Unterstützung bei fehlender Ausrüstung

Die ICT kann leider keine Hardware zur Verfügung stellen. Wir bitten darum, die Ausrüstung selbst zu beschaffen und empfehlen die gängigen Anbieter:

<https://www.brack.ch/>

<https://www.digitec.ch/>

<https://www.microspot.ch/>

Das ICT-Team unterstützt gerne bei der Wahl des IT Equipments. Wir bitten um Kontaktaufnahme über die Hotline.



5. Datenschutz

Die Arbeit im Homeoffice erfolgt digital im geschützten Bereich des WKS-Netzwerkes.

Um Schäden für das Unternehmen und die eigene Person zu vermeiden, sollen bei der Arbeit im Homeoffice die Daten nur in den Ablagen, Applikationen und Plattformen der WKS KV Bildung genutzt, bearbeitet und gespeichert werden.

Demzufolge gilt:

1. Sich über die Klassifizierung des Inhaltes bewusst sein
 - a. Öffentlich
 - b. Intern
 - c. Vertraulich
 - d. Geheim (nicht im Homeoffice bearbeiten).

Für ganzen Lebenslauf der Information, in jeder Form von der Entstehung, Ausführung, Aufbewahrung bis zur vollendeten Ver- nichtung und Entsorgung			
kann für die Öffentlichkeit bestimmt sein		nicht für die Öffentlichkeit bestimmt	
Öffentlich (ohne Vermerk)	Intern (ohne Vermerk)	Vertraulich (mit Vermerk)	Geheim (mit Vermerk)
<ul style="list-style-type: none"> Dafür sorgen, dass die Informationen den Tatsachen entsprechen und keine beeinträchtigende Wirkung gegen WKS erzeugen. 	<ul style="list-style-type: none"> Dafür sorgen, dass das Know-how der WKS nicht missbraucht oder verloren geht. Unbenutzte Informationen nach Schutzbedarf, in Schränken oder Räumen oder dafür vorgesehene elektronischen Ablagen aufbewahren. 	<ul style="list-style-type: none"> Nur Informationen bereithalten, welche sofort benutzt oder bearbeitet werden. Unbenutzte Informationen verschlossen im Schrank oder Raum oder in dafür vorgesehenen elektronischen Ablagen aufbewahren. 	<ul style="list-style-type: none"> Nicht im Homeoffice bearbeiten.
Mögliche Beispiele (Aufzählung nicht abschliessend)			
kann für die Öffentlichkeit bestimmt sein		nicht für die Öffentlichkeit bestimmt	
Öffentlich (ohne Vermerk)	Intern (ohne Vermerk)	Vertraulich (mit Vermerk)	Geheim (mit Vermerk)
<ul style="list-style-type: none"> Anleitungen für Anwender Interviews Hauszeitung Produktbeschreibungen Prospekte Werbematerial Internetauftritt usw. 	<ul style="list-style-type: none"> Vision, Mission und Leitbild interne Bedienungshandbücher interne Berichte von Konferenzen interne Informationen über Produkte, Kunden, Lieferanten, Kataloge, Standards, Statistiken, HRM-Infos usw. Dokumente wie Rechnungen, Verträge, Korrespondenz usw. 	<ul style="list-style-type: none"> Finanzberichte Sicherheitsstrukturen Verträge und andere Dokumente mit auf Personen, Kund:innen, Lieferant:innen oder Partner:innen persönlichkeitsrechtlich zuordbare Daten usw. Personaldossiers GL Protokolle 	<ul style="list-style-type: none"> Strategische Pläne überlebenswichtige Zielsetzungen börsenrelevante Aktivität Passwörter kryptografische Schlüssel von Systemen, sicherheitsrelevante Informationen zu Einrichtungen, Produkten, Prozessen, Systemen usw.

2. Dokumente mit der Klassifizierung «vertraulich» und «geheim» dürfen **nicht gespeichert** werden.
3. **Erlaubt** sind: z.B. Ablagen auf dem Citrix (H:\) Laufwerk und das WKS OneDrive und die Festplatten des Firmengerätes.
4. **Nicht erlaubt** sind: USB Sticks, Festplatten von BYOD, Private Cloudspeicher wie Google Drive, Dropbox etc.
5. Daten nur mit den im Homeoffice vorhandenen Applikationen **mit Vorsicht** versenden.

Mittel, welche für die Kommunikation von Informationen eingesetzt werden können				
Einsetzbare Kommunikationsmittel	kann für die Öffentlichkeit bestimmt sein		nicht für die Öffentlichkeit bestimmt	
Übertragung	Für die Öffentlichkeit (ohne Vermerk)	für interne Zwecke (ohne Vermerk)	Vertraulich (mit Vermerk)	Geheim (mit Vermerk)
ICT-Systeme und Netzwerke	Ja	Ja	Ja , solange der selektive, authentifizierte Zugriff für Berechtigte gewährleistet ist.	Im Homeoffice NEIN
Internet	Ja	Ja , auf internem System	Nein	Im Homeoffice NEIN



Mittel, welche für die Kommunikation von Informationen eingesetzt werden können				
Einsetzbare Kommunikationsmittel	kann für die Öffentlichkeit bestimmt sein	nicht für die Öffentlichkeit bestimmt		
Übertragung	Für die Öffentlichkeit (ohne Vermerk)	für interne Zwecke (ohne Vermerk)	Vertraulich (mit Vermerk)	Geheim (mit Vermerk)
E-Mail	Ja	Ja, im Kund:innen- und Lieferant:innenverhältnis.	Ja , solange der Schutz der Information durch End-to-End-Verschlüsselung gewährleistet ist.	Im Homeoffice NEIN

6. Das Reglement Homeoffice-/Remote-Arbeiten und Reglement Informationssicherheit einhalten und bei Unsicherheiten den ICT-Support 031 380 30 70 konsultieren.