



# Topmoderner Behördenbetrieb dank eines digitalen Arbeitsplatzes

Whitepaper

Alcatel·Lucent   
Enterprise

# Inhalt

- | Neue Erwartungshaltung macht eine Umstellung auf den digitalen Arbeitsplatz unerlässlich
  - | Digitalisierung greift Erwartungen auf
  - | Hybride Arbeitsmodelle müssen sich weiterentwickeln
- | Schaffung des digitalen Arbeitsplatzes
  - | Digitale Arbeitsplätze bewirken eine grundlegende Veränderung des Arbeitsumfelds
  - | Digitalisierung verbessert die Erbringung von Dienstleistungen
  - | Wichtige organisatorische und strategische Herausforderungen müssen bewältigt werden
  - | Technologische Herausforderungen müssen angegangen werden
- | Aufbau des richtigen Fundaments
  - | Ausrichtung auf eine integrierte Umgebung für Kommunikation und Zusammenarbeit
  - | Anbindung für alle
  - | Umfassende Sicherheit
  - | Planung eines Entwicklungsprozesses
- | ALE liefert Lösungen für den digitalen Arbeitsplatz

## Neue Erwartungshaltung macht eine Umstellung auf den digitalen Arbeitsplatz unerlässlich

Lange bevor die Pandemie zu einer weltweiten Abkehr von stationären Arbeitsplätzen führte, erkannten Behörden auf der ganzen Welt die Notwendigkeit, eine Art digitale Transformation vorzunehmen. Viele Behörden haben mit der Entwicklung von Transformationsstrategien begonnen, die die schrittweise Einführung digitaler Technologien unterstützen sollen. Auf diese Weise soll die Effizienz gesteigert, die Produktivität erhöht und ein besseres Ressourcenmanagement ermöglicht werden. Das Hauptziel dieser Strategien war die Schaffung einer digitalen Infrastruktur der nächsten Generation, die die Erbringung von Dienstleistungen für die Bürger verbessern sollte. Das reicht von personalisierten Verwaltungsdiensten bis hin zu maßgeschneiderten Gesundheitsdiensten, einer sichereren Betreuung für alle und individuellen Bildungsangeboten. Einige Behörden hatten den Transformationsprozess bereits eingeleitet. Dann änderte die Pandemie alles.

Die Behörden fanden sich quasi über Nacht in einer neuen Realität wieder, die nicht zu den mittel- und langfristigen Zielen der digitalen Transformation passte. Durch Shutdowns wurde die Welt von einer weitgehend persönlichen Erfahrung zu einer virtuellen Erfahrung für Behördenmitarbeiter und Bürger. Die Arbeitskräfte in den Behörden mussten sich schnell und vollständig auf Telearbeit umstellen, und die Behörden mussten sich anpassen, um neue Wege zur Erbringung von Dienstleistungen für die Bürger zu finden. Glücklicherweise hat die Verfügbarkeit digitaler Tools diesen Wandel ermöglicht. Während die Pandemie das gesellschaftliche Leben weiterhin beeinträchtigte, waren Behörden auf allen Ebenen in der Lage, ihren Betrieb umzustellen und ihre Dienste online anzubieten.





## Digitalisierung greift Erwartungen auf

Infolge der Verlagerung auf virtuelle Arbeits- und Dienstleistungsumgebungen in der Privatwirtschaft und im öffentlichen Sektor haben sich die gesellschaftlichen Erwartungen an die Arbeitswelt verändert. Die EIB-Investitionsumfrage 2021 ergab, dass 34 % der Unternehmen in der Europäischen Union die Pandemiekrise als Gelegenheit nutzten, um mit der Digitalisierung zu beginnen. 46 % sind digitaler geworden und 55 % der befragten Unternehmen gaben an, dass die Pandemie einen größeren Bedarf an Digitalisierung ausgelöst hat.<sup>1</sup>

Diese Konzentration auf die Digitalisierung spiegelt die Erwartungshaltung der Arbeitnehmer wider. Aufgrund der durch die Pandemie verursachten Veränderungen sind hybride Arbeitsumgebungen zur bevorzugten Arbeitsform geworden, und die Beschäftigten der öffentlichen Hand möchten die Flexibilität, die hybride Arbeitsmodelle während der Pandemie boten, beibehalten. Auf der Grundlage einer Studie aus dem Jahr 2021 berichtet McKinsey Folgendes:

- Im Hinblick auf das hybride Modell der Zukunft geben mehr als die Hälfte der Beschäftigten in Behörden und Unternehmen an, dass sie nach dem Ende der Pandemie gerne mindestens drei Tage die Woche von zu Hause aus arbeiten möchten.
- Von allen Befragten der verschiedenen Länder wünschen sich die Arbeitnehmer in den USA am häufigsten die Möglichkeit, aus der Ferne zu arbeiten, wobei fast ein Drittel angibt, dass sie gerne in Vollzeit aus der Ferne arbeiten würden<sup>2</sup>

Da die Beschäftigten des privaten und öffentlichen Sektors auch Bürger sind, ist es nicht verwunderlich, dass sich diese neue Einstellung zur Arbeitswelt auf die Erwartungen an die Art und Weise auswirkt, wie die Behörden Dienstleistungen erbringen sollten. Bürger auf der ganzen Welt erwarten heutzutage, dass sie die von ihnen benötigten Behördendienste von jedem Ort aus online abrufen können und dass ihre Behörden in der Lage sind, diese Dienste effizient zu erbringen.

<sup>1</sup> [EIB-Investitionsumfrage aus dem Jahr 2021, Europäische Investitionsbank, 2021](#)

<sup>2</sup> [What employees are saying about the future of remote work, McKinsey & Company, 2021](#)



## Hybride Arbeitsmodelle müssen sich weiterentwickeln

Um die Erwartungen der Behördenmitarbeiter an hybride Arbeitsformen und die Erwartungen der Bürger an die Erbringung von Dienstleistungen zu erfüllen, müssen die Behörden auf allen Ebenen ihre Strategien zur digitalen Transformation vorantreiben. Der hybride Arbeitsplatz sollte eine kurze Zwischenstation auf dem Weg zu einem digitalen Arbeitsplatz sein. In einem digitalen Arbeitsumfeld werden fortschrittliche Daten und digitale Technologien mehr Kommunikation und Zusammenarbeit unter den Behördenmitarbeitern sowie zwischen Behörden und Bürgern ermöglichen. Dies soll neue, stärker auf Beteiligung ausgerichtete, innovative und agile Formen der Verwaltung und Erbringung von Dienstleistungen fördern.

Die Entwicklung hin zu einem digitalen Arbeitsplatz erfordert von den Behörden die Bewältigung einer Vielzahl von Herausforderungen. Ein richtig konzipierter und implementierter digitaler Arbeitsplatz mit Technologien und Funktionen, die auch Bürger einbeziehen, die noch nicht auf digitale Umgebungen umgestiegen sind, wird letztendlich zu einem intelligenten Arbeitsplatz führen, von dem Behörden, Mitarbeiter und Bürger auch in Zukunft profitieren werden.

# Schaffung des digitalen Arbeitsplatzes

Um Strategien zur digitalen Transformation voranzutreiben, müssen Behörden über die unmittelbaren Anforderungen an hybride Arbeitsformen hinausblicken. Sie müssen sicherstellen, dass sie die Erwartungen von Arbeitnehmern und Bürgern auch dann erfüllen können, wenn die Pandemie längst nur noch eine ferne Erinnerung ist. Nach Ansicht der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) erfordert die Schaffung eines digitalen Arbeitsplatzes die vollständige Digitalisierung des öffentlichen Sektors.<sup>3</sup>

## Digitale Arbeitsplätze bewirken eine grundlegende Veränderung des Arbeitsumfelds

Im Kern geht es beim digitalen Arbeitsplatz darum, die Arbeit von Angestellten im öffentlichen Dienst grundlegend zu verändern. Bei der Definition der Vision erklärte die Europäische Kommission, dass der digitale Arbeitsplatz sich durch folgende Eigenschaften auszeichnet:

*„Er wird den Mitarbeitern die richtigen IT-Tools, Plattformen und Dienste zur Verfügung stellen, sodass die Nutzer überall und jederzeit mit einer passenden Sicherheitsausstattung arbeiten und zusammenarbeiten können und ihre Arbeitsumgebung und Produktivität optimiert wird. Er wird anpassungsfähig und flexibel sein, um verschiedene Arten von Nutzern, neue Verhaltensweisen und neue Technologien einzubeziehen.“<sup>4</sup>*

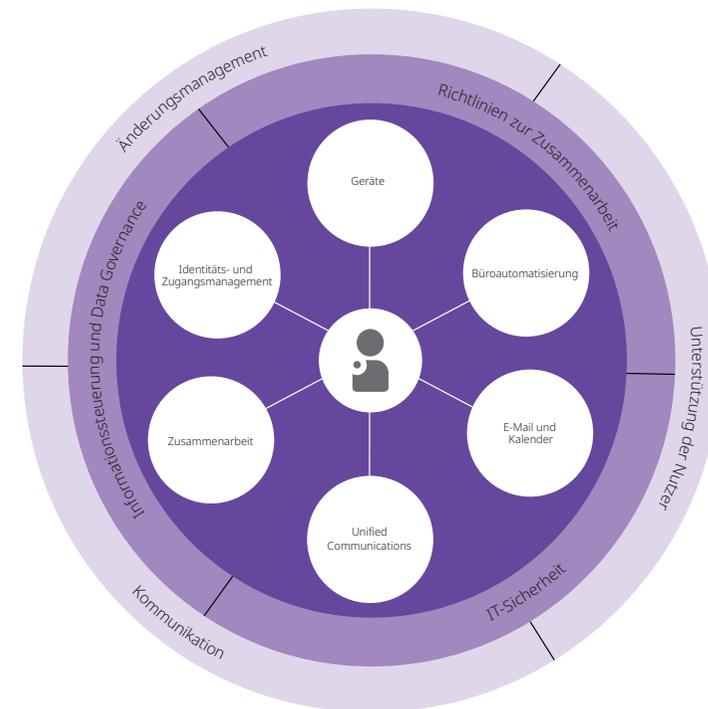
Dieses zukünftige Arbeitsumfeld wird von Ort und Uhrzeit völlig unabhängig sein. Die Mitarbeiter werden eine einzige Plattform nutzen, die einheitliche Tools für die Kommunikation, Zusammenarbeit, E-Mails, Kalender und Aufgabenverwaltung ermöglicht. Diese Tools werden von jedem Ort aus zugänglich sein, an dem die Mitarbeiter arbeiten. Letztlich profitieren die Mitarbeiter von mehr Flexibilität und erhalten die Autonomie, die sie brauchen, um in einer Struktur und einem Prozess zu arbeiten, die optimal zu ihnen passen.

<sup>3</sup> Digital Government Index: Ergebnisse 2019, Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung, 2020

<sup>4</sup> Digital Workplace Strategy, Europäische Kommission, 2017

<sup>5</sup> What employees are saying about the future of remote work, McKinsey & Company, 2021

Der Rahmen für den digitalen Arbeitsplatz



Die Vision des digitalen Arbeitsplatzes deckt sich mit dem, was Mitarbeiter vom Arbeitsplatz der Zukunft erwarten. Die McKinsey-Studie kam zu folgendem Ergebnis:<sup>5</sup>

- 52 % sind stärker an flexiblen Arbeitsmodellen interessiert
- 51 % wünschen sich eine bessere Work-Life-Balance
- 47 % sind jetzt mehr auf ihr Wohlbefinden bedacht

Die Arbeitnehmer haben auch ein größeres Interesse daran, die richtigen Tools und Fähigkeiten zu besitzen, um die Vorteile neuer Arbeitsmodelle nutzen zu können. In der McKinsey-Studie wurde Folgendes festgestellt:

- 29 % wünschen sich zuverlässige, standardisierte und integrierte Tools für die virtuelle Zusammenarbeit
- 25 % geben an, dass sie Schulungen zu den digitalen Technologien und Tools wünschen, die Telearbeit ermöglichen.

# Digitalisierung verbessert die Erbringung von Dienstleistungen

Natürlich umfasst die Digitalisierung des öffentlichen Sektors auch externe Behördenprozesse. Digitale Selbstbedienungsportale sollten zur Norm für die meisten Behördendienste werden, bei denen die Bürger nicht direkt mit Behördenmitarbeitern in Kontakt treten müssen. Dadurch können die Bürger die von ihnen benötigten Dienstleistungen schneller und von jedem beliebigen Ort aus in Anspruch nehmen, ohne sich Gedanken darüber machen zu müssen, ob ihre Anfragen zu den üblichen Geschäftszeiten bearbeitet werden können.

Wenn Bürger tatsächlich direkt mit einem Behördenmitarbeiter in Kontakt treten müssen, können sie einen effizienteren und effektiveren Service von Mitarbeitern erwarten, denn diese sind mit den digitalen Tools ausgestattet, die sie benötigen, um auf Informationen zuzugreifen und Fragen und Anfragen sofort zu beantworten. Dies führt zu einer höheren Qualität des Angebots sowohl für die Arbeitnehmer als auch für die Bürger.

## Wichtige organisatorische und strategische Herausforderungen müssen bewältigt werden

*„Die Digitalisierung des öffentlichen Sektors setzt voraus, dass die Behörden zunächst vielfältige Hürden auf der Steuerungs- und der technologischen Ebene überwinden, die sich unweigerlich ergeben, wenn Mitarbeiter an mehreren Standorten in Form eines hybriden Arbeitsmodells arbeiten.“*

— Xavier Mongin, Global Director Government Sector, Alcatel-Lucent Enterprise

Mit einer dezentralisierten Organisation werden die traditionellen Managementstrukturen nicht mehr tragfähig sein. Es müssen neue Strategien und Verfahren entwickelt werden, um einen Arbeitsrahmen für Vorgesetzte und Mitarbeiter zu schaffen, der die Erwartungen an Verfügbarkeit, Kommunikation, Zusammenarbeit und Arbeitsleistung definiert.

6 [Digital Government Index: Ergebnisse 2019, Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung, 2020](#)

In diesem Rahmen müssen neue Ansätze für die Überwachung und Verwaltung der Arbeitsbelastung, der Arbeitsabläufe und der Produktivität der Mitarbeiter festgelegt werden. Die Verwaltungsabläufe müssen vereinfacht werden, damit die Mitarbeiter bei der Sache bleiben und nicht durch interne Verwaltungsanforderungen abgelenkt werden und sich verzetteln. All dies muss so gestaltet werden, dass das Wohlbefinden der Mitarbeiter und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben nicht zu kurz kommen.

Die Behörden müssen sich nicht nur mit Strukturen und Verfahren, sondern auch mit der Finanzierung befassen. Für die Anschaffung der zur Digitalisierung erforderlichen Hard- und Software werden neue oder zusätzliche Mittel benötigt. So können neue digitale Tools integriert werden, mit denen der digitale Arbeitsplatz gestaltet wird.

Die Herausforderungen, die es zu bewältigen gilt, gehen jedoch über die Bedürfnisse der Behördenmitarbeiter hinaus, die direkt mit den Bürgern interagieren. Zwar ist es naheliegend, sich zuerst Gedanken über die Anforderungen der Front-Line-Mitarbeiter zu machen, aber auch andere Mitarbeiter des öffentlichen Sektors müssen berücksichtigt werden. Politische Akteure und deren Teams, die möglicherweise nicht direkt mit den Bürgern in Kontakt stehen, haben erheblichen Einfluss auf die Entscheidungsfindung, auf die Dienstleistungen, die erbracht werden sollen, und auf die laufende Interaktion mit der Öffentlichkeit. Daher muss die Arbeit dieser Teams auf die Digitalisierungsziele und den Bedarf auf Bürgerseite eingestimmt werden. Dies kann nur durch den Beitrag und die Zusammenarbeit von Mitarbeitern des öffentlichen Sektors und Bürgern erreicht werden.

### OECD-Empfehlung zur Bewältigung organisatorischer und strategischer Herausforderungen:<sup>6</sup>

- Ein **kohärenter und umfassender Ansatz** für die Gestaltung und Umsetzung kohärenter Reformen der digitalen Verwaltung
- **Solide Governance**-Regelungen für eine wirksame, kohärente und nachhaltige Umsetzung von Strategien für die digitale Verwaltung
- **Politische Unterstützung und Kapazitäten** zur Entwicklung datengesteuerter öffentlicher Sektoren
- **Die Einbeziehung von Nutzern und Stakeholdern** in die Reformen der digitalen Verwaltung
- **Strategische Maßnahmen und Mechanismen** zur Überwachung der Fortschritte bei den Reformen der digitalen Transformation



## Technologische Herausforderungen müssen angegangen werden

Wenngleich die OECD-Empfehlungen aus organisatorischer und strategischer Sicht sinnvoll sind, laufen alle Wege in einem Digitalisierungsprozess letztendlich an einem Punkt zusammen: bei den zugrunde liegenden Technologien, die für den digitalen Arbeitsplatz benötigt werden. Ohne die richtigen Technologien und digitalen Tools kann kein Digitalisierungskonzept sein volles Potenzial entfalten. Um einen digitalen Arbeitsplatz zu schaffen, müssen die Behörden daher auch eine Reihe von technologischen Herausforderungen berücksichtigen:

- **Herausforderungen bei der Cloud-Konfiguration** im Zusammenhang mit der Sicherstellung, dass Mitarbeiter und Bürger über öffentliche, private oder hybride Cloud-Umgebungen stets sicheren Zugriff auf Anwendungen und wichtige Daten haben, egal wo sie sich befinden
- **Herausforderungen bei der Konnektivität** im Zusammenhang mit der Sicherstellung, dass sowohl Mitarbeiter als auch Bürger Zugang zum Netzwerk, zu Anwendungen und Daten haben, die den Betrieb eines digitalen Arbeitsplatzes ermöglichen
- **Herausforderungen bei der Sicherheit** im Zusammenhang mit dem Schutz von Behördennetzwerken und -daten an allen Stationen des Kommunikations- und Kooperationsprozesses
- **IT-Herausforderungen** im Zusammenhang mit der Bereinigung von IT-Silos, die im Laufe der Zeit durch die Aufteilung der Zuständigkeiten für Desktop-Tools, Bürgerschnittstellen sowie Netzwerk- und Kommunikationsdienste auf mehrere interne Teams entstanden sind

Wenn Behörden diese Herausforderungen meistern, können sie eine solide technologische Grundlage für einen digitalen Arbeitsplatz schaffen, der die Bedürfnisse der Mitarbeiter erfüllt und sie in die Lage versetzt, die von den Bürgern erwarteten Dienstleistungen zu erbringen.

# Aufbau des richtigen Fundaments

Letztlich ist eine effiziente und effektive Kommunikation und Zusammenarbeit das übergeordnete Ziel jedes technologischen Fundaments, das Behörden aufbauen, um einen digitalen Arbeitsplatz zu ermöglichen. Fundamente, die aus mehreren unterschiedlichen Elementen bestehen, können nicht die nahtlose technologische Integration bieten, die erforderlich ist, um unmittelbare Anforderungen zu erfüllen und eine reibungslose Weiterentwicklung zu komplexeren Arbeitsplätzen in der Zukunft zu gewährleisten. Erforderlich ist ein einheitliches, belastbares digitales Fundament, das auf den folgenden drei Kernelementen beruht:

- Integrierte Umgebung für Kommunikation und Zusammenarbeit
- Anbindung für alle
- Umfassende Sicherheit

## Ausrichtung auf eine integrierte Umgebung für Kommunikation und Zusammenarbeit

Das ideale technologische Fundament wird die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern optimieren und eine effizientere Kommunikation mit den Bürgern ermöglichen. Richtig strukturiert sollte es den Mitarbeitern direkten Zugang zu allen digitalen Tools bieten, die sie benötigen, um Barrieren zu überwinden und besser mit Kollegen zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten, auf Informationen aus Datenbanken zuzugreifen und mit den Bürgern über den von ihnen bevorzugten Kommunikationskanal zu kommunizieren. Zudem muss es flexibel genug sein, um die Integration von Spezialanwendungen zur Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz und mit den Bürgern zu unterstützen.

Diese einheitliche, integrierte Umgebung wird es einfacher machen, Objekte aus dem Internet der Dinge (IoT) sowie Prozesse und Dienste wie gemeinsame Kalender und Verzeichnisse, Chatbots und komplexere kognitive Technologien, die künstliche Intelligenz (KI) nutzen, einzubinden. Letztlich wird dies den Behörden die Automatisierung zahlreicher Routinedienstleistungen ermöglichen.

So könnten Chatbots beispielsweise über Öffnungszeiten und Standortinformationen für verschiedene öffentliche Einrichtungen wie Museen und Kunstgalerien informieren. Selbstgesteuerte Prozesse auf Behörden-Websites könnten eingeführt werden, um den Bürgern zu helfen, die richtigen Formulare zum Ausfüllen zu finden. Darüber hinaus könnten sie die Möglichkeit bieten, automatische Benachrichtigungen zu erhalten, wenn erwartete offizielle Dokumente fertig sind, oder Terminerinnerungen zu senden. Interaktive Menüs könnten die Bürger zur Behebung von Problemen direkt mit der richtigen Abteilung verbinden sowie Auskunft über Serviceunterbrechungen oder Änderungen geben.

*„Die Lösungen von Alcatel-Lucent Enterprise zeichnen sich durch ihre einfache Handhabung, Konsistenz und Zuverlässigkeit aus. Unsere Mitarbeiter haben jetzt Zugriff auf eine globale Lösung, die alle Funktionen enthält, die sie für ihre tägliche Arbeit im Büro, unterwegs oder bei der Telearbeit benötigen, um effektiv zu sein. Mithilfe von ALE können wir dank des sich ständig weiterentwickelnden Service und der Durchführung von Schulungen für unsere Teams noch mehr erreichen.“*

— Alain Crescimbeni, Leiter der Abteilung Netzwerk und Telekommunikation, Abteilung IT-Systeme, Metz Eurométropole





## Anbindung für alle

Um die Erbringung von Dienstleistungen zu optimieren, muss der digitale Arbeitsplatz natürlich sowohl den Beschäftigten als auch den Bürgern Zugang zu den Netzwerken bieten, die Verbindungen ermöglichen, fortschrittliche Anwendungen unterstützen und den Informationsfluss erleichtern. Daher sind kabelgebundene und drahtlose Verbindungen sowohl für die Beschäftigten als auch für Bürger unerlässlich. Mit direkten, sicheren Verbindungen zu internen Netzwerken können die Mitarbeiter überall Dienste für Kommunikation und Zusammenarbeit sowie Lösungen nutzen, die es ihnen ermöglichen, mit Kollegen zu kommunizieren und die Bürger zu betreuen. Ebenso können die Bürger mit leicht zugänglichen Verbindungen zur öffentlichen Verwaltung die von ihnen benötigten Dienste jederzeit und von jedem Ort aus in Anspruch nehmen.

Allerdings müssen die Behörden auch über den Tellerrand schauen, um die digitale Kluft zu überbrücken. Sie müssen dafür sorgen, dass der Transformationsprozess eine integrative Anbindung auch für jene Bürger bietet, denen vielleicht die Tools fehlen, die für den Zugang zu digitalen Diensten erforderlich sind. Dies kann von den Behörden beispielsweise die Einrichtung öffentlich zugänglicher digitaler Access Points verlangen, wie z. B. Kioske oder Dienstleistungsstandorte, die mit Computern und Tablets ausgestattet sind. Diese können dann von den Bürgern für den Zugriff auf Behördendienste genutzt werden.

Ein Beispiel für integrative Anbindung in der Praxis findet sich derzeit in [Metz Eurométropole](#) in Frankreich. Metz Eurométropole hat vor kurzem seine städtische Netzinfrastruktur modernisiert, um den Mitarbeitern der Behörden die Arbeit aus der Ferne zu ermöglichen und die Betreuung der Bürger zu verbessern. Die Stadtpolizei, die technischen Dienste der Stadt, die Impfstellen, die Kunst- und Kultureinrichtungen und viele öffentliche Einrichtungen wie Schwimmbäder und Rathäuser nutzen allesamt das Netz von Eurométropole.

Im Rahmen ihrer Modernisierungsmaßnahmen führt die Metz Eurométropole ein Programm zur digitalen Integration ein. Es werden digitale Berater ausgebildet, die den Bürgern bei digitalen Verwaltungsprozessen helfen sollen. Sobald die Schulung abgeschlossen ist, werden in den Rathäusern der Stadtviertel Treffen zur digitalen Unterstützung für die Bürger angeboten. Während der Treffen werden die Bürger durch den Prozess der Verbindung mit dem Wi-Fi-Netz geführt, damit sie über Tablets, Smartphones und Computer auf digitale Behördendienste zugreifen können. Auf diese Weise wird Metz Eurométropole sicherstellen, dass alle Bürger von der Strategie zum Netzausbau profitieren.



## Umfassende Sicherheit

Um alle Vorteile digitaler Arbeitsplätze nutzen zu können, müssen die Behörden auch sicherstellen, dass ausgereifte Sicherheitsverfahren in die Umgebung für Kommunikation und Zusammenarbeit integriert werden. Richtlinien, Verfahren und Praktiken müssen auf den neuesten Stand gebracht werden, um das Netzwerk vor möglichen Eindringlingen zu schützen und die Integrität und den Schutz sämtlicher Daten zu gewährleisten. Eine umfassende Sicherheit muss über die aktuellen Bemühungen zur Erkennung und Verhinderung von Eindringlingen in Netzwerke hinausgehen, um an allen Punkten der Dienstleistungskette äußerst sichere Umgebungen für Mitarbeiter und Bürger zu schaffen.

Auf der Netzwerkebene erfordert die umfassende Sicherheit sichere Verbindungen zwischen On-Premises- und Cloud-Infrastrukturen, die innerhalb eines Zero-Trust-Sicherheitsrahmens modernste Authentifizierungs- und Verschlüsselungstechnologien nutzen.

Auf der Datenebene setzt die umfassende Sicherheit voraus, dass das Hauptaugenmerk auf der Vertraulichkeit liegt. Dazu wird eine starke, auf Standards basierende Verschlüsselung in allen Software- und Hardwareelementen des technologischen Fundaments eingesetzt. Dies sollte Folgendes beinhalten:

- Datenschutz und Sicherheit durch regelbasierte Zugriffskontrolle und Verschlüsselung der gespeicherten Daten, um einen umfassenden Ende-zu-Ende-Schutz sämtlicher Daten am digitalen Arbeitsplatz zu gewährleisten
- Einhaltung von Vorschriften und Standards wie (unter anderem) der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

## Planung eines Entwicklungsprozesses

Die Lösung, die diese Kriterien erfüllt, erfordert möglicherweise eine Kombination aus lokalen und cloudbasierten Technologien. Zunächst kann eine Hybrid Cloud-Lösung die Umgebung bieten, die erforderlich ist, um sowohl die Anforderungen der Mitarbeiter als auch die der Bürger zu erfüllen. Im Laufe der Zeit und bei veränderten Anforderungen kann sich die Hybrid Cloud zu einer vollständigen Private Cloud entwickeln, die sowohl die Mitarbeiter als auch die Bürger in einer zentralen integrierten digitalen Arbeitsplatzumgebung unterstützt.

# ALE liefert Lösungen für den digitalen Arbeitsplatz

[Alcatel-Lucent Enterprise](#) kennt die Herausforderungen, vor denen Behörden stehen, wenn sie die Digitalisierung in Angriff nehmen, um den Bedürfnissen von Mitarbeitern und Bürgern gerecht zu werden. Wir unterstützen Strategien zur digitalen Transformation durch Lösungen, die Menschen, Objekte, Maschinen und Prozesse miteinander verbinden. Dabei liegt der Schwerpunkt auf folgenden Angeboten:

- Lösungen für Kommunikation und Zusammenarbeit, die die Kommunikation zwischen Behördenmitarbeitern optimieren und eine effizientere Kommunikation mit den Bürgern ermöglichen
- Konnektivätslösungen, die die Kommunikation und Zusammenarbeit optimieren, die Erbringung von Dienstleistungen verbessern und die digitale Kluft schließen
- Sicherheitslösungen für die Cybersicherheit von Netzwerken und den Datenschutz an digitalen Arbeitsplätzen

Mit unserem Drei-Säulen-Ansatz sind Behörden gut gerüstet, um digitale Arbeitsplätze im digitalen Zeitalter zu schaffen:

- **Kommunikation:** Vor Ort, in der Cloud oder als Hybridlösung – belastbar und hochverfügbar mit zahlreichen Funktionen, Geräten und Möglichkeiten zur Zusammenarbeit; damit wird die Kommunikation in einem digitalen Arbeitsplatz-Ökosystem, das Menschen, Objekte und Dienste miteinander verbindet, zum Kinderspiel
- **Netzwerke:** Vor Ort oder in der Cloud verwaltet – mit integrierten Sicherheitsfunktionen, die über die aktuellen Sicherheitspraktiken und -standards hinausgehen, um die Sicherheit der gesamten Hardware und Software in einer digitalen Arbeitsumgebung zu gewährleisten, verifiziert durch die Validierung des zugrunde liegenden Codes in unseren Netzwerk-Switches durch Dritte
- **Sicherheit:** Sicherheit durch „Privacy by Design“ auf der Grundlage eines Zero-Trust-Rahmens, mit allen relevanten Datenschutzzertifizierungen in den Ländern, in denen wir tätig sind

Darüber hinaus basieren unsere Lösungen für den digitalen Arbeitsplatz auf offenen APIs, die eine maßgeschneiderte Integration sämtlicher Elemente in bestehende Behördeninfrastrukturen ermöglichen.

<sup>7</sup> [Intelligent Digital Workspaces and the Future of Work, IDC, 2021](#)

*„Der ganzheitliche Ansatz von ALE bietet alles, was Behörden brauchen, um belastbare und sichere digitale Arbeitsplätze zu schaffen. Somit ist es möglich, die Kommunikation zu optimieren, die Zusammenarbeit zu verbessern, die Betreuung der Bürger auszuweiten und die künftige Integration automatisierter Arbeitsabläufe in Behördenprozesse für Mitarbeiter und Bürger zu gewährleisten.“* - Xavier Mongin

Unsere vertikalen Spezialisten für die öffentliche Hand und das große Ökosystem von Partnern erleichtern es Behörden, die digitale Arbeitsplatzumgebung zu schaffen, die sie heute benötigen, und sich zu einem intelligenten Arbeitsplatz weiterzuentwickeln, wenn sie dazu bereit sind. Gemäß der Definition von IDC<sup>7</sup> wird der intelligente Arbeitsplatz die Mitarbeiter in den Mittelpunkt einer digitalen Arbeitsplatzinfrastruktur stellen. Diese bietet einen universellen Gerätezugang und nutzt Daten, um KI, maschinelles Lernen und Analysetechnologien zu ermöglichen, die proaktiv die nächstbeste Aktion empfehlen und den Zugang zu den für die Durchführung dieser Aktion erforderlichen Ressourcen ermöglichen.

Lassen Sie uns besprechen, wie wir Sie jetzt bei Ihren [Initiativen für den digitalen Arbeitsplatz](#) unterstützen und Ihre Entwicklung zu einem künftigen intelligenten digitalen Arbeitsplatz ermöglichen können. [Kontaktieren Sie uns](#), um mehr zu erfahren.