

Corona-Virus: Hinweise zum IT-Einsatz

Die Ausbreitung des Corona-Virus stellt die Arbeitswelt vor große Herausforderungen. Der IT-Service "Caritas Digital 21" bietet verschiedene Möglichkeiten, wie Sie diesen Herausforderungen begegnen können. Im Folgenden möchten wir Ihnen hierzu einige Hinweise und Tipps geben:

Kontinuität des IT-Betriebs

Unser IT-Dienstleister SoCura hat Maßnahmen ergriffen, um IT-Betrieb und -Service auch weiterhin in gewohntem Umfang anbieten zu können. Allerdings haben die Support-Anfragen deutlich zugenommen. Bitte haben Sie Verständnis, wenn die Warte- und Reaktionszeiten des SoCura Servicedesks länger sind, als sonst.

Tip: Nutzen Sie bei Fragen das Support-Portal <https://support.wohlfahrt.cloud/>. Dort finden Sie zu vielen aktuellen Themen hilfreiche Anleitungen und Informationen.

Weiterführende Informationen:

<https://support.wohlfahrt.cloud/pages/viewpage.action?pageId=37126650>

Mobiles Arbeiten

Grundsätzlich kann jeder Wohlfahrt.Cloud-Nutzer von jedem Ort und mit jedem PC arbeiten, der einen Internet-Zugang hat (z. B. Notebook, ...). Aus Sicherheitsgründen muss die Anmeldung hierbei mit einer 2-Faktor-Authentifizierung erfolgen (vergleichbar PIN/TAN-Verfahren beim Online-Banking). Dafür muss für den Wohlfahrt.Cloud-Nutzer der Service „Citrix Web Access“ gebucht sein. Diesen Service können Sie jederzeit kurzfristig im Selfservice-Portal von SoCura zubuchen, er wird dann automatisch nach Freigabe durch Ihren Genehmiger freigeschaltet. Die Mindestlaufzeit für diesen Service beträgt einen Monat.

Weiterführende Informationen:

<https://support.wohlfahrt.cloud/pages/viewpage.action?pageId=6914340>

Online-Konferenzen

In der Wohlfahrt.Cloud stehen Ihnen zwei Programme zur Verfügung, mit denen Sie Online-Konferenzen führen können: Skype for Business (Startmenü: Standardsoftware) und Microsoft Teams (Startmenü: Microsoft Office). Diese Programme sind auch lokal auf allen SoCura-PC's installiert. Für die Audio-Übertragung benötigen Sie Mikrofon und Lautsprecher (bei Notebooks eingebaut). Für die Video-Übertragung benötigen Sie eine Webcam. Alternativ können Sie auch die Smartphones-Apps für Android und Apple iOS nutzen.

Hinweis: Auf Grund der aktuell weltweit intensiven Nutzung von Skype for Business und Microsoft Teams kann der Verbindungsaufbau und die Aktualisierung der Anzeige länger dauern als sonst.

Tip: Verzichten Sie wenn möglich auf die Video-Übertragung. Das spart Datenvolumen und verbessert die Audio-Qualität.

Weiterführende Informationen:

Skype: <https://support.wohlfahrt.cloud/display/SWC/Skype+for+Business>

Teams: <https://support.wohlfahrt.cloud/display/SWC/Microsoft+Teams>



Vertretungszugriff auf Daten, E-Mails und Programme

Bitte stellen Sie für jeden Wohlfahrt.Cloud-Nutzer eine geeignete Vertretungsregelung sicher, die insbesondere bei unvorhergesehenem Ausfall der Person einen unterbrechungsfreien Zugriff auf die Daten, E-Mails und Programme Ihrer Einrichtung ermöglicht. Dies geschieht normalerweise durch die Vergabe von Zugriffsrechten für andere Wohlfahrt.Cloud-Nutzer. Generell gilt: Für alle Daten, E-Mail-Konten und Programme Ihrer Einrichtung sollten immer mehr, als ein Wohlfahrt.Cloud-Nutzer zugriffsberechtigt sein.

Die Zugriffsrechte für Ordner und Programme können Sie jederzeit kurzfristig im Selfservice-Portal von SoCura buchen. Den Vertretungszugriff für Mails / Outlook können Sie selbst in Outlook einrichten. Wenn Sie hier Unterstützung brauchen, melden Sie sich bitte beim Socura Servicedesk.

Weiterführende Informationen:

Mail / Outlook: <https://support.wohlfahrt.cloud/display/SWC/Stellvertreter+in+Outlook+einstellen>

IT-Hardware-Lieferungen

Die IT-Hardware (PC's, Monitore, Drucker, ...) wird überwiegend in China produziert. Da die Produktion wegen der Corona-Krise dort bereits seit Ende Januar stark zurückgegangen ist, muss mit Lieferengpässen bei Hardware gerechnet werden. Bitte haben Sie Verständnis, wenn die Auslieferung von neuen Geräten deshalb deutlich länger dauert als üblich.

Ansprechpartner für Fragen

Technische Fragen / IT-Support

SoCura Servicedesk

Tel. 0800 07 62 872

E-Mail servicedesk@socura.de

Web socura.de/wohlfahrtcloud

Organisatorische Fragen

Caritas IT / Team „Caritas Digital 21“

Tel. 0931 386 66611

E-Mail it@caritas-wuerzburg.de

Web caritas-digital21.de