

*Uni@Home*

## Wenn die Uni zu Hause bleibt

Vor allem schnell musste es gehen. Ende März standen die Mitarbeiter\*innen des **Zentrums für Informations- und Medienverarbeitung** (ZIM) und deren Abteilungsleiter Robert Schneider, Christian Nölle und Dr. Joachim Schultes vor einer enormen Aufgabe: Gemeinsam mussten sie die Bergische Uni „mal eben“ in den Uni@Home-Modus hieven. Neben dem Faktor Zeit, galt es aber weit mehr Herausforderungen zu bewältigen. Ein Rückblick.

„**M**al eben“ ist mit Blick auf den Umfang der damals umzusetzenden Maßnahmen ziemlich untertrieben, trifft es aber hinsichtlich der Zeit, die dem ZIM zur Verfügung stand, wohl sehr treffend. Ein Beispiel dafür ist das Thema Videokonferenzen: „Gerade in diesem Bereich war relativ schnell klar, dass die vorhandene Lösung den Ansturm nicht bewältigen können wird. Vor allem großen, eins-zu-eins in den virtuellen Raum übertragenen Veranstaltungen mit hunderten Teilnehmer\*innen waren die Systeme bis dahin nicht gewachsen“, erklärt Christian Nölle, Leiter

der Bereiche Anwendungen & Service sowie E-Learning und Qualifizierung. Nach einer kurzen Marktübersicht entschied sich das ZIM für den Anbieter „Zoom“ und stellte binnen drei Wochen eine Campuslizenz für alle Mitarbeiter\*innen und die Studierenden bereit.

Neue leistungsfähigere Firewalls mussten her und generell wurde schnell klar, dass Aufrüsten das Gebot der Stunde war: erwarteter Ansturm auf VPN-Verbindungen, doppelt so viele Zugriffszahlen auf die Lernplattform Moodle im Vergleich zu sonstigen Semestern sowie erhöhte Lastanforderungen an das Video- und eLecture-Portal sind dafür nur einige Beispiele. Letzteres war speziell für Vorlesungen – als Ersatz für die Veranstaltungsräume – essenziell, um digitale Lehre zu ermöglichen: Das Streaming der „Videos on demand“, also jederzeit verfügbar, musste einwandfrei funktionieren. „In Zusammenarbeit mit den Herstellern wurde hier kurzerhand ein Komplettsystem zum Einsatz gebracht, das mit mehreren tausend Anfragen pro Video gleichzeitig zurechtkommt“, so Nölle.

Mit der Bereitstellung technischer Strukturen allein war es allerdings nicht getan, denn auch die Anwender\*innen mussten betreut und geschult werden. „Dafür wurden Supportstrukturen für die Aufzeichnung, Bearbeitung und Bereitstellung von Videomaterial erweitert. Außerdem mussten Anleitungen

zur Nutzung der Systeme in digitaler Form angefertigt werden“, berichtet Dr. Joachim Schultes, Abteilungsleiter für Medienservice, zentrale Rechner und zentrale Windows Dienste.

Apropos Betreuung: Uni@Home bedeutet auch Verwaltung@Home. „Aus Sicht des ZIM galt es hierfür vor allem die technischen Voraussetzungen zu schaffen, um auch von zu Hause sicher und möglichst umfangreich einen adäquaten Computerarbeitsplatz bereitzustellen. Da zudem geplant war, im rotierenden System – sowohl vor Ort als auch im Homeoffice – tätig zu werden, war schnell klar, dass der jeweilige Computerarbeitsplatz vor Ort



Gemeinsam mit ihren Mitarbeiter\*innen haben die drei ZIM-Abteilungsleiter Christian Nölle, Robert Schneider und Dr. Joachim Schultes (von oben nach unten) die Hochschule fit für den Uni@Home-Modus gemacht. Foto ZIM

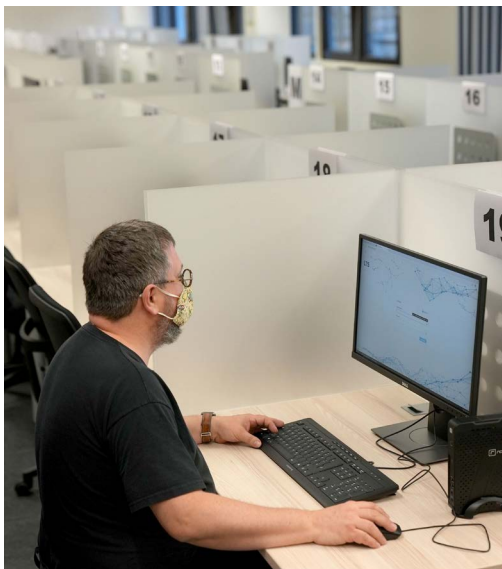
auch im Homeoffice über das Internet erreichbar sein sollte.“

Gelingen konnte das auf Basis sogenannter „Virtueller Desktop Infrastrukturen“, bei denen keine zusätzliche Hardware benötigt wird, sondern – vereinfacht gesagt – die Anzeige des Computerarbeitsplatzes im Büro verschlüsselt auf ein Endgerät nach Hause übertragen wird. „Alle Mitarbeiter\*innen zusätzlich mit Hardware für zu Hause auszustatten, wäre nicht möglich gewesen“, sagt Schultes.

So schnell allorts neue Strukturen geschaffen werden mussten, so schnell fanden auch Cyberkriminelle neue Wege, die Situation für sich zu nutzen. „Es werden vermehrt Mails mit dubiosen Inhalten verschickt, die darauf abzielen, die Empfänger\*innen zur Eingabe von persönlichen Daten zu bewegen, die dann wiederum verwendet werden, um zum Beispiel Werbung für dubiose Finanzprodukte zu versenden. Wir konnten das auch hier beobachten. Die Identifikation und Sperrung der betroffenen Accounts hat einiges an Arbeit verursacht, auch bis spät in die Nacht. Hacker nehmen keine Rücksicht auf normale Arbeitszeiten.

Entsprechend flexibel mussten auch wir agieren“, erklärt Robert Schneider, Abteilungsleiter Netzwerke und derzeit kommissarischer Leiter des ZIM. Besonders die Benutzerberatung war hier gefragt – um aufzuräumen und die von Spam- und Phishingmails betroffenen Kolleg\*innen aufzuklären. Auch das natürlich von zu Hause aus. Ein sogenanntes Voice-over-IP-System sorgt dafür, dass Anrufe über die zentrale Beratungsnummer an alle Rechner der „zu Hause im Dienst“ gemeldeten Berater\*innen umgeleitet werden.

Beratung war auch das zentrale Stichwort für die Umstellung auf digitale Lehre: „Es gab ‚Ask-Me-Anything‘-Formate, viele, viele Workshops, Kurse, Einzelberatungen, Gruppenberatungen, Austauschformate und und und“, zählt Nölle auf. „Die Resonanz war riesig. Das BU:NDLE-Netzwerk war hier eine echte Erleichterung.“ Der Bereich E-Prüfungen wurde ebenfalls in kürzester Zeit nicht nur technologisch umgerüstet und erweitert, um Prüfungen@Home zu realisieren, sondern auch konzeptionell durch die betreuenden Mitarbeiter\*innen im ZIM entsprechend unterfüttert: Das betraf die rechtssichere Abbildung der Prüfungsordnungen durch die zum Einsatz kommende Technologie, die Bereitstellung von umfangreichem Infomaterial sowie die Überzeugungsarbeit, damit die Prüfenden auf ein solches Format umsatteln. Aber auch die E-Prüfungen@Uni wurden weiter vorbereitet – d. h. Hygienekonzepte erstellt und Räume ausgestattet. Schlussendlich wurden Prüfungen in allen Formen durchgeführt, davon 1400 E-Prüfungen@Home und 1000 E-Prüfungen in der Uni. Probleme, so Nölle, habe es dabei fast keine gegeben. Die Krise habe zudem dazu geführt, digitale Lehre als echten Baustein einer modernen, zielgerichteten



E-Prüfungsraum in der Uni nach der Umgestaltung: Trennwände und Sitzplatznummerierungen sorgen für mehr Sicherheit. Foto ZIM

universitären Lehre und nicht nur als „PDF-Bereitstellung“ zu verstehen. „Bei allem Druck, der da war, wurden auch spielerische Herangehensweisen ausprobiert und die Bereitschaft der Lehrenden, sich auf neue Dinge einzulassen und miteinander zu verknüpfen, war deutlich zu spüren.“

„Leistungsfähige Beschaffung ist in Krisenzeiten das A und O“, sagt Nölle. Der Dank gehe daher auch an die Kolleg\*innen aus Dezernat 1 (Forschungsförderung und Drittmittelverwaltung,

Haushalts-, Rechnungs- und Kassenwesen, Beschaffung), die am Erfolg der Maßnahmen einen entscheidenden Anteil hatten.

Auch Schneider und Schultes stimmen zu, dass besonders Rahmenverträge zur Beschaffung sowie ausreichend Reserven zum Gelingen des Uni@Home-Semesters beigetragen haben. Die, so die deutlichen Worte, müssten aber auch wieder aufgefüllt sowie ausreichend neue Freiräume für das Ausprobieren von geeigneten Lösungen unter ruhigen Bedingungen geschaffen werden.

#### BEMERKENSWERT:

Unter den Beschäftigten sei eine Aufbruchsstimmung zu spüren gewesen – mit viel entgegengebrachtem Vertrauen und Verständnis. Und letztlich sind die drei Abteilungsleiter einfach stolz auf ihre Teams: „Den Kolleg\*innen gebührt ein großer Dank für den enormen Einsatz und die geleistete Arbeit. Es ist nicht mehr feststellbar, wie oft dabei der Feierabend nach hinten verschoben wurde.“