



Positive Entwicklungen 2020: Silberstreifen am Horizont für die Zukunft der Arbeit





Jesper Frederiksen
Vice President und General
Manager EMEA bei Okta

Einführung

„Wenn ein frischer Wind aufkommt, suchen einige Schutz – und andere bauen Windmühlen.“

Das war die philosophische Betrachtung von Jesper Frederiksen, Vice President und General Manager EMEA bei Okta, im Gespräch mit den vier führenden Technologieanbietern Bourne Leisure, Wellcome Trust, Fujitsu und The Hut Group. Dabei ging es um die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie auf unsere Arbeitsweise.



Die metaphorischen Sturmwolken des Jahres 2020 bieten auch geschäftliche Silberstreifen am Horizont, die sich in der Zukunft positiv auf unsere Arbeitsweise auswirken werden. Darin waren sich die Technologie-Vorstände fünf führender Unternehmen einig, die vor kurzem an der von Okta veranstalteten Hot Topics-Reihe [*„Dynamic Work: Reimagining the Workplace“*](#) ([*Dynamische Arbeit: die Neugestaltung des Arbeitsplatzes*](#)) teilnahmen.

Vor dem Ausbruch von COVID-19 waren diese fünf Technologie-Vorstände damit beschäftigt, Produktivität für Mitarbeiter, ein sicheres System und eine agile Unternehmenskultur zu gewährleisten. Wie haben sich diese Prioritäten geändert und welche dieser Änderungen werden uns auf absehbare Zeit erhalten bleiben?



Guy Mason
CIO, Bourne Leisure Group



Eileen Jennings-Brown
Head of Technology,
Wellcome Trust



Cathy Mulligan
Vice President und Region CTO of
North & West Europe, Fujitsu



Joanna Drake
CIO,
The Hut Group

Digitale und kulturelle Änderungen wurden aufgrund äußerer Umstände mit noch nie dagewesener Geschwindigkeit umgesetzt.



Guy Mason ist als CIO der Bourne Leisure Group für bekannte Marken wie Butlins, Warner Leisure Hotels und Haven Holidays zuständig. Er reflektierte über die Geschwindigkeit der erzwungenen Änderungen bei einem der bekanntesten Anbieter in der britischen Urlaubs- und Hotelbranche.



Haben noch nie von zu Hause gearbeitet

Waren der Meinung, dass sie die richtige Ausstattung besitzen

„Wir haben innerhalb von drei Wochen geschafft, wofür wir normalerweise 18 Monate gebraucht hätten“, betont Mason. „Unser Technologieteam kennt sich mit allen Aspekten von Remote-Arbeit – der Technologie und der Arbeitshaltung – aus und nutzt Technologie zur Steigerung der Produktivität im gesamten Unternehmen.“

Äußere Umstände haben die Zusammenarbeit sowie Remote-Zugriffsprojekten einen enormen Schub beschert. Jesper Frederiksen belegte diese Ansicht mit Kundendaten der Okta-Plattform aus den ersten sechs Wochen der Pandemie, als Anwendungen für Zusammenarbeit und VPN die Liste der vier am schnellsten wachsenden Anwendungen 2020 anführten. An fünfter Stelle lag die Proofpoint-Anwendung für Sicherheitsschulungen, was zeigte, dass Okta-Kunden die Bedeutung von Agilität und Sicherheitsschulungen verstehen.

Bislang haben Sicherheits- und IT-Teams meist versucht, einen Kompromiss zwischen Sicherheit und Agilität zu finden, indem sie den Umfang und die Geschwindigkeit digitaler Änderungen beschränkten. Doch wenn plötzlich schwerwiegende externe Ereignisse auftreten, haben Unternehmen diese Freiheit nicht mehr. Stattdessen müssen sie sich anpassen, Innovationen implementieren und Schulungen durchführen – mit dem Strom schwimmen, statt sich ihm entgegenzustellen.

Die Veränderungen am Arbeitsplatz müssen aber auch die Kultur sowie die technische Bereitstellung einschließen. Laut dem jüngsten [Okta-Bericht zu Arbeitsplätzen der Zukunft](#) haben 56 % der Arbeitnehmer im EMEA-Raum noch nie von zu Hause gearbeitet. Für Millionen Menschen war das also eine fundamentale Veränderung – und das in einer Zeit, als wegen der Pandemie die Nerven blank lagen.

Im Durchschnitt waren nur 55 % der Befragten im EMEA-Raum der Meinung, dass sie die richtige Ausstattung besitzen. Auch in Zukunft gibt es also noch viele Verbesserungsmöglichkeiten.

Quasi über Nacht konnten Unternehmen die Arbeitsfähigkeit und Produktivität ihrer Mitarbeiter nur dadurch gewährleisten, dass sie ihnen mehr Verantwortung und Vertrauen zugestanden. Dazu gehörten auch Cybersicherheitsschulungen für Mitarbeiter im Home Office. Auch weiterhin sind menschliche Fehler die häufigste Ursache von Datenschutzverletzungen. Da viele Mitarbeiter jetzt außerhalb der herkömmlichen Unternehmensperipherie arbeiten, sind die Risiken exponentiell gestiegen.

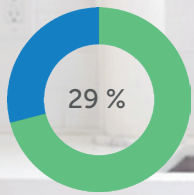
„Wir mussten viele Schwierigkeiten überwinden, um agil zu werden“, erklärt Mason. „Unter normalen Umständen erstellen Sie vor einem Rollout noch Benutzerhandbücher oder Schnellstartanweisungen, also Arbeitshinweise. Aber nun mussten wir viele Mitarbeiter mit Laptops versorgen und bauten eine Community auf, bei der sich alle gegenseitig halfen und unterstützten. Letztendlich zeigte sich, dass dieser Ansatz sogar besser funktionierte als die klassische Top-Down-Methode.“

Das Sicherheitsteam bei Bourne ist während des Lockdowns sogar gewachsen, als es einen Kompromiss zwischen einem agilen Mitarbeiterstamm und einer sicheren Arbeitsumgebung finden musste. Doch auch die Rollen mussten sich weiterentwickeln. „Zuvor ging es für uns in Richtung strikter definierter Rollen und Verantwortungsbereiche. Jetzt zeigt sich deutlich, dass sich Agilität nicht auf die Erstellung von Online[-Plattformen] und Anwendungen beschränkt“, erklärt Mason. „Sie können das auf [jedes Unternehmen] anwenden. Agilität ist eine Grundeinstellung. Das Leben nach COVID-19 wird sich von der Zeit davor unterscheiden.“

Die Zeit der individuellen digitalen Unterstützung



Das Prinzip der individuellen Unterstützung wurde auch von Cathy Mulligan, Vice President und Region CTO of North & West Europe bei Fujitsu bestätigt. *„Digitale Technologie sollte sich auf die Menschen konzentrieren und ihre Arbeit besser und produktiver machen.“*



Haben den Wunsch, wieder in Vollzeit im Büro zu arbeiten



Mulligan betonte, dass Arbeit das größte soziale Ereignis in unserem Leben ist. Deshalb müssen Führungskräfte – sowohl in technischen als auch in anderen Bereichen – in ihrem Aufgabengebiet und dem aktuellen Arbeitsplatz besondere Sorgfalt walten lassen.

„In den vergangenen drei Monaten mussten wir so intensive Transformationen umsetzen wie sonst innerhalb von zwei Jahren“, erklärt Mulligan. „Was zuvor unmöglich war, wurde plötzlich notwendig: Wir trauen unseren Mitarbeitern die Arbeit im Home Office zu. Was bedeutet das für die Zukunft der Arbeit? Dass einige Mitarbeiter permanent im Büro arbeiten werden, während andere dauerhaft zu Hause arbeiten und wieder andere beides tun.“

Dieses Konzept einer neuen hybriden Belegschaft, die für strukturiertere Büro-Meetings und Interaktionen zusammenkommt, sich ansonsten aber in Umgebungen aufhält, in der die jeweilige Person optimal produktiv arbeiten kann, scheint den Schlusspunkt für die gleichmacherische Kultur mit Fünf-Arbeitstage-Wochen zu setzen.

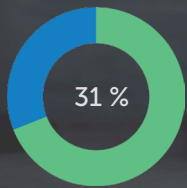
Jesper Frederiksen stimmt dem zu und merkt an, dass die meisten Menschen nach COVID-19 ihre neu gewonnene Flexibilität behalten werden wollen. Er stützt sich dabei auf den [Okta-Bericht zu Arbeitsplätzen der Zukunft](#), nach dem nur 29 % der Angestellten im EMEA-Raum in Vollzeit ins Büro zurückkehren möchten. Jesper Frederiksen geht davon aus, dass Unternehmen darauf vertrauen müssen, dass sich ihre Mitarbeiter an Sicherheitsrichtlinien halten und produktiv sein werden. Zudem müssen sie eine Technologiestruktur aufbauen, die nahtlos, benutzerfreundlich und absolut sicher ist. Mit Okta ist das kein Problem.

Wie Frederiksen betont, gibt es keine Kultur des Mikro-Managements. Sein Unternehmen stellt Experten an, definiert die gewünschten Ergebnisse und gibt ihnen die Freiheit sowie digitalen Tools, damit sie maximal produktiv arbeiten können. Für Cloud-basierte Unternehmen ist das vielleicht einfacher, doch laut Jesper Frederiksen sollte es mit Unterstützung durch Okta auch mit älteren Systemen möglich sein.

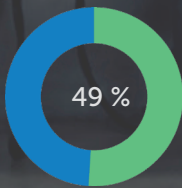
Home Office wird nicht nur durch Technologie bestimmt



Laut Eileen Jennings-Brown, Head of Technology bei Wellcome Trust, erfordert das Home Office-Konzept weitere Definitionen über die technischen Aspekte hinaus. Sie ist der Meinung, dass wir als Branche zu schnell auf isolierte Gruppen verweisen, die online auf Systeme zugreifen, und das als Remote-Arbeit bezeichnen.



Vermissen einen eigenen Arbeitsbereich



Vermissen direkte Gespräche im Büro

Erhebliche persönliche Kompromisse waren nötig, damit Angestellte jetzt im Home Office arbeiten können: Kinderbetreuung, moralische Unterstützung, Produktivität und Datenschutz waren nur einige der Aspekte. Für alle, die von diesen Kompromissen betroffen waren, erscheint die Bezeichnung „Home Office“ wie ein Herunterspielen der realen Gegebenheiten. Obwohl die Angestellten jetzt das Leben ohne aufwändige Fahrten zur Arbeit kennengelernt haben und mehr Zeit mit ihren Familien verbringen konnten, haben sie beim Gedanken an das Home Office gemischte Gefühle.

Jesper Frederiksen verweist erneut auf den [Okta-Bericht zu Arbeitsplätzen der Zukunft](#), laut dem 31 % der Angestellten im EMEA-Raum einen eigenen Arbeitsbereich vermissen und 49 % die direkten Gespräche in der Büroumgebung fehlen. Wenn die Grenzen zwischen Privat- und Berufsleben verschwimmen und verschwinden, ist das meist mit Konflikten verbunden. Die Anpassung an die neue Unternehmenskultur kann mehr Zeit erfordern als die bloße Implementierung der Technologie, die das Home Office erst möglich macht.

Vor zwei Jahren startete Wellcome die digitale Transformation, um ein neues Betriebssystem einzuführen, damit der gesamte Mitarbeiterstamm flexibler und unabhängiger arbeiten kann. „*Unser Team sollte effektiver arbeiten können. Dabei stand der Gedanke im Vordergrund, dass wir unsere Mitarbeiter unterstützen wollten, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen*“, erklärte Jennings-Brown.

Die Maßnahmen von Wellcome waren unglaublich vorausschauend: Die Infrastruktur wurde in die Cloud verlegt und ein neuer CISO baute ein Sicherheitsteam auf, das mit dem Digital-Team von Jennings-Brown zusammenarbeitete.

Wenig überraschend steht die Sicherheit überall ganz oben auf dem Plan. Ein Mitarbeiterstamm mit vollen Zugriffsrechten eröffnet auch vollkommen neue Angriffsmöglichkeiten für alle, die sich die Geschwindigkeit zunutze machen, mit der Unternehmen neue Technologien integrieren und bereitstellen mussten.

Eine neue Zeit mit kontextabhängigem Zugriff und Zero Trust



Zum Thema Vertrauen sprach Jesper Frederiksen von Okta über die neue Zeit mit dem Zero-Trust-Konzept, bei der niemandem vollkommen vertraut wird – es sei denn, die Identität wird zweifelsfrei bestätigt. Okta stellt diese Zero-Trust-Sicherheit für Kunden bereit und nutzt verschiedene Kontextinformationen wie Remote-Standort, Gerät, Uhrzeit und Art der einzelnen digitalen Anforderungen. Auf diese Weise werden die Risiken bewertet und notwendige nahtlose Überprüfungen, Blockierungen und Reaktionen vorgenommen. Jesper Frederiksen führt folgendes Beispiel an:



„Wenn ich mich in einem Café hier in Kopenhagen anmelde und auf das Netzwerk meines Unternehmens zugreifen möchte, geschieht das für mich nahtlos, da diese Transaktion als risikoarm eingestuft wird. Ich versuche ja nicht, auf wirklich wichtige Daten zuzugreifen. Wenn wir hingegen feststellen, dass jemand aus einem risikoreichen Land mit einem unbekanntem Gerät auf das P-System zuzugreifen versucht, können wir diesen Zugriff vollständig blockieren oder bestimmte Sicherheitsüberprüfungen erzwingen. Wenn Sie Zero Trust implementieren, müssen Sie überlegen, wie Sie kontextabhängige Zugriffe erlauben. Für zuverlässige Sicherheit darf es keine Wahl zwischen Ja und Nein geben. Es muss sich um ein graduelles Modell handeln, dass den Benutzer, den Zustand des Geräts, den aktuellen Standort und die Uhrzeit berücksichtigt – und vor allem auch, auf welchen Service oder welche Anwendung der Benutzer gerade zugreifen möchte.“

Das Konzept der Unternehmensperipherie gehört der Vergangenheit an, da sich die Angestellten jetzt weltweit produktivere Arbeitsorte suchen. Angesichts der plötzlichen Zunahme an potenziellen Angriffsflächen muss sich der Fokus auf die Identität richten. Das spiegelt die bereits diskutierten Punkte wider, also die Berücksichtigung des bevorzugten Geräts und Standorts jedes Mitarbeiters, um dessen maximale persönliche Produktivität zu gewährleisten.

Ein vertrauenswürdiger Mitarbeiterstamm, geschützt mit Zero-Trust-Sicherheit



Joanna Drake, CIO von The Hut Group, stimmt zu: „Unsere Mitarbeiter sollten ihre Aufgaben auf jedem Gerät und an jedem Ort erledigen können.“ Darauf hat THG vor der COVID-19-Krise in diesem Jahr 18 Monate lang hingearbeitet. Dadurch konnte das Unternehmen die Herausforderungen nicht nur überstehen, sondern vom plötzlichen Wechsel ins Home Office profitieren.



Mit Mitarbeitern auf der ganzen Welt und in verschiedenen Rollen war Flexibilität der wichtigste Faktor, der THG zum proaktiven Vorantreiben des Programms zur digitalen Transformation motivierte.

„Unsere Zielvorstellung war, dass wir keine Anforderungen an das Gerät stellen und alles in der Cloud stattfindet“, erklärt Drake. „Also setzten wir das mit Office für das Web und Single Sign-On und Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) per Okta um. Wir haben zahlreiche Maßnahmen implementiert, damit es keine Rolle spielt, in welcher Region der Welt Sie sich aufhalten oder mit welchem Gerät Sie arbeiten.“



Außerdem hatte THG die sichere weltweite Zero-Touch-Bereitstellung von Services für Mitarbeiter fast fertiggestellt und konnte dieses Programm weiter beschleunigen, als der Lockdown kam. Der Lohn der Mühe: Während andere Unternehmen in der neuen Situation wie gelähmt waren oder sogar ihren Geschäftsbetrieb zurückfahren mussten, konnte THG das Wachstum vorantreiben.

Letztendlich ging es bei der Transformation ganz einfach darum, die für uns als Verbraucher bereits vertrauten digitalen Zugriffsverhalten in der Unternehmensumgebung nahtlos und sicher umzusetzen. Okta macht das möglich.

„Die Menschen nutzen MFA für ihre Konten bei Banken oder Services“, betont Drake. „Vielen scheint es unerklärlich, warum wir das nicht auch auf Arbeit umsetzen. Schließlich würde sich der Schulungs- und Implementierungsaufwand in Grenzen halten.“ Gründe dafür, dass der Vorstand seine Zustimmung zu diesem Projekt gab, waren die Vereinfachung der technischen Begriffe sowie die Vorteile im geschäftlichen Alltag.



Dynamische Arbeit vertreibt dunkle Wolken

Not macht erfinderisch und so hat das Jahr 2020 Maßnahmen beschleunigt, die Mitarbeiter an jedem Ort und mit jedem Gerät flexibler und produktiver machen, andererseits aber auch die Sicherheit stärken.

Das Konzept der dynamische Arbeit – Dynamic Work – ist für Okta vielleicht der wichtigste Silberstreifen, der hinter den dunklen Wolken von COVID-19 erscheint.

[Lesen Sie das vollständige Interview mit Jesper Frederiksen hier.](#)

[Lesen Sie hier den vollständigen Bericht: „Arbeitsplätze der Zukunft – Wie kann Arbeit nach 2020 gestaltet werden?“.](#)

© 2020 Okta, Inc. Alle Rechte vorbehalten.