

Homeoffice in Banken – nicht nur in der Krise

Von Marco Föllmer



Das Arbeiten im Homeoffice war für Banken auf dem Höhepunkt der Corona-Krise eine Notwendigkeit, wird die Branche allerdings auch künftig begleiten – nicht zuletzt mit Blick auf die Arbeitgeberattraktivität im Wettbewerb um Fachkräfte, so der Autor. Für ein langfristiges Homeoffice-Modell müssen jedoch die technischen Grundlagen gelegt werden. Dabei gilt es, die gerade bei Banken so wichtige Sicherheit mit der Nutzerfreundlichkeit für die Mitarbeiter zu verbinden. Red.

Das Arbeiten aus dem Homeoffice ist für viele Bankangestellte in den letzten Wochen zum Alltag geworden. Denn die Adaption der Arbeitsabläufe ins Homeoffice war und ist für viele Banken eine notwendige Maßnahme zur Weiterführung des Betriebs in der Corona-Krise. Zwar lockern Bundes- und Landesbehörden aktuell stückweise zuvor beschlossene Schutzmaßnahmen. Nichtsdestoweniger ist die Rückkehr in einen gänzlich normalen Alltag ohne Maskenpflicht und Sicherheitsabstand eher Wunsch als Realität.

Viele Bankangestellte werden somit auch weiterhin (temporär) aus dem Homeoffice arbeiten. Dabei arbeiten sie täglich mit hochsensiblen Daten und müssen finanzwirtschaftlichen Anforderungen wie den „Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk)“ gerecht werden – auch

außerhalb des Unternehmensnetzwerkes. Sicherheitsmaßnahmen sind daher notwendig. Gleichzeitig sollten Mitarbeiter aber auch von zu Hause aus produktiv arbeiten können und nicht von diesen in ihrer Produktivität eingeschränkt werden.

Die Umsetzung der staatlichen Empfehlungen und Anordnungen zum Schutz vor dem Coronavirus, die im März bekannt gegeben wurden, stellten eine Herausforderung für viele Banken dar: Zwar boten schon vor Corona viele Finanzunternehmen ihren Mitarbeitern die Option zum Homeoffice an, das Arbeitsmodell wurde dann in der Regel aber nur von wenigen gleichzeitig genutzt. Der Großteil der Mitarbeiter arbeitete im sicheren Unternehmensnetzwerk aus dem Büro. Für die Arbeit zu Hause gab es strenge Richtlinien. Als nun fast alle Arbeitsabläufe im Homeoffice ausgeführt wer-

den mussten, mussten diese Richtlinien teilweise gelockert oder angepasst werden – im Gegensatz zu anderen Branchen aber mit weniger Spielraum. Denn auch die nur zeitweise gültigen Lockerungen in puncto Homeoffice müssen sich bei den Banken im Rahmen des gesetzlich vorgeschriebenen Standards bewegen.

Langfristig eine Chance für Banken

Die Diskussion rund um sicheres und produktives Arbeiten aus dem Homeoffice ist heute aktueller denn je. Die Corona-Krise zeigt, wie wichtig agile und mobile Arbeitsmöglichkeiten für Finanzunternehmen sind, und stößt ein Umdenken von bisherigen Mustern an. Das Arbeitsmodell Homeoffice langfristig, technisch und kulturell in die Abläufe einzubinden, sollte somit auf der Agenda von Banken stehen. Das bringt mehrere Vorteile für Arbeitgeber und Arbeitnehmer mit sich.

So ziehen insbesondere Berufsanfänger und Young Professionals mobile Arbeitsmöglichkeiten bereits als Kriterium bei ihrer Arbeitgeberauswahl heran. Laut einer Studie des Centre of Human Resources Information Systems (CHRIS) der Universitäten Bamberg und Erlangen-Nürnberg würden rund 40 Prozent der Generation Z (die



Marco Föllmer, Geschäftsführer, EBF GmbH, Köln.

nach 1994 geborenen Generationen) eine Stelle ohne Homeoffice-Option ablehnen. Das Angebot, auch von zu Hause aus arbeiten zu können, sorgt daher für einen Anstieg der Arbeitgeberattraktivität von Unternehmen. Zudem können Recruiter in Zeiten des Fachkräftemangels auf einen vergrößerten Talentpool zurückgreifen, da der Wohnort der Bewerber kein Kriterium mehr darstellen muss.

Die Möglichkeit zum Homeoffice sorgt in der Regel auch für eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung. Denn zu Hause können sich Mitarbeiter ihre Arbeit flexibler und entlang ihrer individuellen Bedürfnisse einteilen. Das sorgt für ein produktiveres und effizienteres Arbeitsklima. So gaben laut einer Studie der Technischen Hochschule Köln 42 Prozent der Befragten an, ihre Produktivität sei im Homeoffice während der Corona-Krise höher oder viel höher als im Büro.

Die richtige Basis

Das richtige Homeoffice-Konzept sollte sich immer an den individuellen Bedürfnissen des jeweiligen Finanzinstituts orientieren. Zu Beginn sollten Banken sich somit beispielsweise mit folgenden Fragen beschäftigen: Welche Aufgaben sollen Mitarbeiter in Homeoffice ausführen, in welcher Situation und mit welcher Intention? Zu welchen Diensten und Anwendungen benötigen welche Mitarbeiter Zugriff? Welche Kapazitäten von Servern und Systemen werden benötigt, um Auslastungsspitzen abzufedern?

Die Auswahl der richtigen Geräte für die Arbeit im Homeoffice stellt eine zentrale Fragestellung dar. Hierbei empfiehlt es sich, vom Status quo auszugehen: Arbeiten Mitarbeiter im Büro mit Desktop-Systemen und Festnetztelefonen und benötigen zusätzlich mobile Endgeräte wie Laptops und Smartphones, deren Neuanschaffung zwar kostenintensiv ist, die aber problemlos zu transportieren sind? Oder sind sie bereits damit ausgestattet?

Auch das Betriebssystem der eingesetzten Geräte spielt eine Rolle, da Windows-, macOS-, iOS- und Android-Systeme unterschiedliche Vorgehensweisen zur Absicherung erfordern.

Außerdem stellt sich die Frage, ob Geräte auch zu privaten Zwecken genutzt werden dürfen oder ob der Zugriff aus dem Homeoffice sogar über einen Browser (zum Beispiel eine Citrix-Installation) an einem privaten Rechner erfolgen darf. Ganz wichtig ist: Wie werden Geräte im Homeoffice abgesichert und wie kann der sichere Zugriff auf Unternehmensanwendungen gewährleistet werden?

Sichere Kommunikation und Zugriff ermöglichen

Nach der Auswahl der passenden Geräte stellt sich nun die Frage, wie die Geräte im Homeoffice bestmöglich sicher auf benötigte Anwendungen und Dienste zugreifen können. Als bequeme Lösung wählen viele die Nutzung des privaten WLAN-Netzwerks. Der Datenaustausch zwischen dem Rechner oder Mobilgerät zu Hause und den IT-Systemen der Bank muss aber auf sicherem Wege erfolgen, da dies sonst ein Einfallstor für Cyberkriminelle darstellt. In der Praxis hat sich hierfür der Einsatz von VPN-Lösungen bewährt, welche den Datenverkehr in Echtzeit verschlüsseln. So können Mitarbeiter sicher von zu Hause aus auf das Unternehmensnetzwerk zugreifen.

Neben der Kommunikation der Systeme sollte im Homeoffice auch die Hardware selbst abgesichert werden. Dies lässt sich durch eine Einschränkung des Zugangs zum Gerät erreichen. Die dafür in der Vergangenheit häufig genutzte Methode der Absicherung durch Benutzername und Passwort gilt in Zeiten von intelligenten Cyberangriffen allerdings bei vielen als unzureichend. Gerade Banken sollten auf komplexere Ansätze zur Absicherung ihrer Daten setzen – und neben Benutzername und Passwort daher auch einen zusätzlichen Faktor, wie beispielsweise eine PIN, abfragen.

Sofern Mitarbeitern erlaubt wird, mobile Endgeräte auch privat zu nutzen, muss für eine umfassende Absicherung der sensiblen Kunden- und Unternehmensdaten gesorgt werden. Hierfür bieten sich Lösungen an, die beispielsweise durch einen „Container“ eine separate Speicherung von beruflichen und privaten Daten ermöglichen. So können die beruflichen Daten durch

hohe Sicherheitsstandards geschützt werden.

Nutzerfreundlichkeit und Sicherheit in Einklang bringen

Ist solchermaßen die Basis für die Arbeit im Homeoffice geschaffen, gilt es nun neben der Datensicherheit auch für eine hohe Nutzerfreundlichkeit für die Mitarbeiter zu sorgen. Beide Ziele miteinander in Einklang zu bringen, ist insbesondere bei der Arbeit im Homeoffice wichtig. Denn komplexe Nutzungsvorgänge sind zeitaufwendig und schränken die Produktivität der Mitarbeiter deutlich ein. Ein sicheres Gerät, welches von Mitarbeitern aber nicht im richtigen Maß genutzt wird, ist am Ende aber wenig zielführend. Denn das lässt die Motivation und Akzeptanz der Mitarbeiter sowie die Effizienz der Arbeitsprozesse sinken.

Beispiele dafür gibt es viele. So setzen Banken zum Aufbau einer VPN-Verbindung häufig die sogenannte Multifaktor-Authentifizierung ein, um die Verbindung zusätzlich abzusichern. Bei der Multifaktor-Authentifizierung wird neben Benutzername und Passwort noch ein zusätzlicher Faktor benötigt. Das kann eine PIN-Nummer sein, die über einen separaten Token-generator erstellt wird. Diesen gibt es in physischer Form, den Mitarbeiter jederzeit mit sich führen müssen. Dies erweist sich im Alltag jedoch als unpraktisch und aufwendig. Zusätzlich sind diese Generatoren vergleichsweise teuer in der Anschaffung und deren Inbetriebnahme in großer Stückzahl sorgt für hohe Aufwände bei der IT. Sogenannte Softtoken stellen daher eine bessere Lösung dar. Dabei übernimmt eine App auf dem mobilen Endgerät die Erstellung des Pins – ein physisches Gerät wird nicht mehr benötigt. Das spart Kosten und vereinfacht den Prozess für Mitarbeiter, da mobile Endgeräte wie Smartphones im Alltag sowieso mitgeführt werden.

Zuverlässige Server- und Netzwerkperformance schaffen

Das IT-Team sollte dafür sorgen, dass sämtliche benötigten Server und Systeme im Homeoffice hinsichtlich ihrer Erreichbarkeit und Kapazität so aufgestellt sind, dass der Betrieb auch dann

reibungslos möglich ist, wenn sehr viele oder alle Mitarbeiter darauf zugreifen.

Gleiches gilt für die Netzwerkperformance. Auch diese sollte einwandfrei funktionieren, damit zum Beispiel wichtige Video-Calls ohne Abbruch durchgeführt und größere Dateien schnell hochgeladen werden können. Dafür können auch VPN-Lösungen genutzt werden. Denn einzelne VPN-Anbieter bieten über ihre Lösungen neben dem sicheren Zugriff auf Unternehmensdaten noch weitere Einsatzbereiche an. Sie können auch für eine Verbesserung der Verbindungsqualität in schlechten Netzen sorgen – unabhängig davon,

ob es sich dabei um ein heimisches WLAN-Netz oder um eine Mobilfunkverbindung handelt. So können beispielsweise Videokonferenzen ohne Einbußen der Bild- und Tonqualität durchgeführt werden. Auch Verbindungsabbrüche oder Netzwechsel können durch VPN-Lösungen aufgefangen werden. Für den Nutzer werden Unterbrechungen der Netzwerkverbindung nicht sicherbar und auch Mehrfach-Logins entfallen. Solche Funktionserweiterungen bedeuten einen enormen Komfortgewinn der Nutzer und steigern deren Akzeptanz gegenüber bereits verwendeter Soft- und Hardware.

Die Einführung eines Homeoffice-Modells vor dem Hintergrund der aktuellen Situation ist für IT-Abteilungen von Banken sicherlich eine Herausforderung. Denn IT-Systeme müssen sowohl sicher als auch nutzerfreundlich sein. Die genannten Beispiele zeigen, dass es dafür Lösungen gibt – und auch gute Gründe zur krisenunabhängigen Umsetzung eines Homeoffice-Modells. Denn es wird deutlich, dass sich die etablierten Arbeitsweisen zukünftig wandeln werden. Arbeitnehmer wollen und müssen vermehrt auch außerhalb des Büros arbeiten können – sei es im Homeoffice, beim Kunden oder unterwegs. ■