

Agilität in Motion:

Wie das Bekenntnis zur Cloud den Remote Access für die weltweite Belegschaft von DB Schenker ermöglichte



Auszug aus *Absicherung von Remote-Arbeit – Gewährleistung von Business Continuity mit Zscaler™* © 2020, alle Rechte vorbehalten.

Firmenhintergrund

Unternehmen:	DB Schenker
Branche:	Logistik
Verantwortliche:	Markus Sontheimer, Gerold Nagel
Rollen:	CIO/CDO & Member of the Board of Management, SVP der Global Infrastructure Services
Umsatz:	18,5 Mrd. USD
Mitarbeiter:	76.000
Länder:	80
Standorte:	1400

IT-Footprint des Unternehmens

Das weltweit tätige Logistik- und Speditionsunternehmen DB Schenker bietet Transportleistungen per Land, See und Luft an. Das Team für die IT-Infrastruktur verwaltet Systeme und Lösungen für mehr als 76.000 Mitarbeiter an über 1400 Standorten rund um den Globus.

„Zscaler Private Access war Hauptbestandteil von DB Schenkers Plänen zur Unterstützung unserer Business Continuity. Und wir wollten damit unseren Wettbewerbsvorteil ausbauen. Unsere Mitarbeiter möchten nicht mehr zu herkömmlichen VPN-Verbindungen zurückkehren.“

Markus Sontheimer, CIO/CDO & Member of the Board of Management von DB Schenker

Als das Coronavirus ausbrach, musste sich das multinationale Logistikunternehmen DB Schenker mit einem dringenden Problem auseinandersetzen: Wie ermöglicht man der Belegschaft eine sichere Remote-Arbeit und gewährleistet gleichzeitig die Business Continuity? Glücklicherweise hatte DB Schenker schon Jahre zuvor die Weichen für seine eigene Business Continuity gestellt.

„Globaler“ Betrieb im wahrsten Sinne des Wortes

DB Schenker mit Sitz in Essen, Deutschland, ist eines der weltführenden Logistik- und Speditionsunternehmen, das Transportleistungen per Land, See und Luft anbietet. Seine Geschäftstätigkeit umfasst mehr als 80 Länder, und es beschäftigt mehr als 76.000 Mitarbeiter an über 1400 Standorten.

Markus Sontheimer, CIO/CDO & Member of the Board of Management von DB Schenker beschreibt

den weltweiten Charakter der Geschäftstätigkeit von DB Schenker auf diese Weise: „Wir müssen Grenzen überschreiten. Wir müssen von A nach B befördern, egal, um welches Land es sich handelt und was es kostet.“

Bekenntnis zur Cloud

Sontheimer hatte bei DB Schenker bereits Initiativen eingeleitet, um Workflows, Ressourcen und Anwendungen in die Cloud zu verlagern. Zum einen sollten dadurch Infrastrukturausgaben reduziert werden, zum anderen auch die Komplexität von Management und Verwaltung verringert werden.

Die sichere Cloud-Transformation begann bei DB Schenker im Jahr 2017, als das Unternehmen in Zscaler Internet Access (ZIA) investierte, um lokale Internet-Breakouts für seine Mitarbeiter abzusichern. Es war Teil eines umfassenderen Programms

von DB Schenker mit dem Namen „Global Workplace Management“, das auf Cloud-basierte Lösungen und SaaS-Nutzung abzielte.

„Wir begannen mit so genannten Server-losen Niederlassungen“, erklärt Sontheimer, „im Grunde genommen Cloud-first Operationen: Authentifizierung in der Cloud, Softwarebereitstellung in der Cloud, nichts mehr On-Premise. Und mit [Microsoft 365] sind unsere sämtlichen Daten in der Cloud, jederzeit und überall zugänglich.“

Ab 2018 bestand das nächste Ziel der Cloud-Migration darin, DB Schenkers veraltete Netzwerkarchitekturen zu ersetzen. Das IT-Team konzentrierte sich auf zwei Bereiche: Erstens, erinnert sich Sontheimer, „auf den Wechsel zu einem hybriden Netzwerk mit Internetzugang an jedem Standort und Zscaler zur Bandbreitenkontrolle“.

Das zweite Ziel war die Standardisierung auf eine softwarebasierte globale Unified Communications (UC) Telefonieplattform: „Keine Schreibtischtelefone im Büro und kaum Hardware“, stellt Sontheimer fest.

Die konstruktive Umstellung auf „Global Workplace Management“ – kurz GWM – bildete die Grundlage für die erfolgreiche Cloud-Transformation von Zscaler. Aber es war nur der Anfang von dem, was zur agilsten Neuorientierung in der Geschichte des Unternehmens werden sollte.

Eine Unterbrechung des chinesischen Betriebs signalisiert eine umfassendere globale Störung

Als im Januar 2020 das Coronavirus ausbrach, wirkte sich dies unmittelbar auf die Geschäftstätigkeit von DB Schenker in China aus. Die geschäftlichen Rückwirkungen des Ausbruchs begannen während der chinesischen Neujahrsfeiertage, als viele in China tätige Mitarbeiter von DB Schenker im Urlaub waren. Dieser einfache Umstand

verschaffte DB Schenker etwas Zeit, um herauszufinden, wie ein sofortiger Remote Access für betroffene Mitarbeiter ermöglicht werden konnte.

Gerold Nagel, SVP of Global Infrastructure Services bei DB Schenker, und sein Team handelten schnell – angesichts der Geschehnisse in China erkannten sie das Ausmaß der Gefahr, das COVID-19 für die globale Geschäftstätigkeit bedeutete. Nagel bewertete zunächst die alte Netzwerk-Hardware, die seinen chinesischen Kollegen und Remote-Mitarbeitern von DB Schenker auf der ganzen Welt zur Verfügung stand. Und die Bewertung fiel nicht positiv aus.

„Es gab einige sehr spezifische Herausforderungen in China, denen wir uns stellen mussten“, erklärt Nagel. „Wir hatten eine kleine, dedizierte VPN-Konfiguration.“ Weltweit erlaubte es DB Schenker Benutzern, sich über VPN-Konzentratoren an vier Standorten zu verbinden. Nagel stellte schnell fest, dass ein Festhalten an DB Schenkers VPN-Hardware die Fähigkeit des Unternehmens einschränken würde, den Remote Access für zu Hause arbeitende Beschäftigte auszubauen. „Wir hatten ein traditionelles VPN“, erläutert Nagel, „aber es war sehr begrenzt, was die Anzahl der Benutzer angeht, die es gleichzeitig verwenden können.“ Eine Skalierung der VPN-Architektur hätte „Hardware, Konfiguration, Bestellung“ erfordert und bedeutet, „dass wir nicht in der Lage gewesen wären, rechtzeitig fertig zu werden.“

Nagel und sein Team zogen Alternativen in Erwägung. Sie begannen mit der Cloud und Zscaler Private Access (ZPA).

„Diese Unterbrechung führte uns sofort zu ZPA“, erklärt Nagel, eine Lösung, „die skalierbar und benutzerfreundlich ist und es Benutzern ermöglichen würde, sich remote einzuloggen und auf Anwendungen zuzugreifen.“

Anfang Februar führten Nagel und sein Team einen erfolgreichen viertägigen Testlauf von ZPA durch, um es anschließend im Eiltempo für die betroffenen Mitarbeiter zu implementieren: Als Mitarbeiter aus den Feiertagen zurückkehrten, war das IT-Infrastruktur-Team von DB Schenker bereit, ZPA in Betrieb zu nehmen. Innerhalb von Bitte folgendermaßen Umbruch: zweieinhalb Wochen führte DB Schenker ZPA ein, zunächst für seine Mitarbeiter in China, danach für die gesamte Belegschaft.

Nagel erkannte eine unmittelbare Auswirkung: Es gab keine Auswirkungen auf die Business Continuity.

„Wir haben ZPA implementiert“, sagt Nagel, „und das hat es uns ermöglicht, 8000 von zu Hause aus arbeitenden Benutzern in der Region Asien-Pazifik Zugang zu allen Ressourcen in der Cloud und On-Premise sowie zu unseren sämtlichen Anwendungen zu geben.“

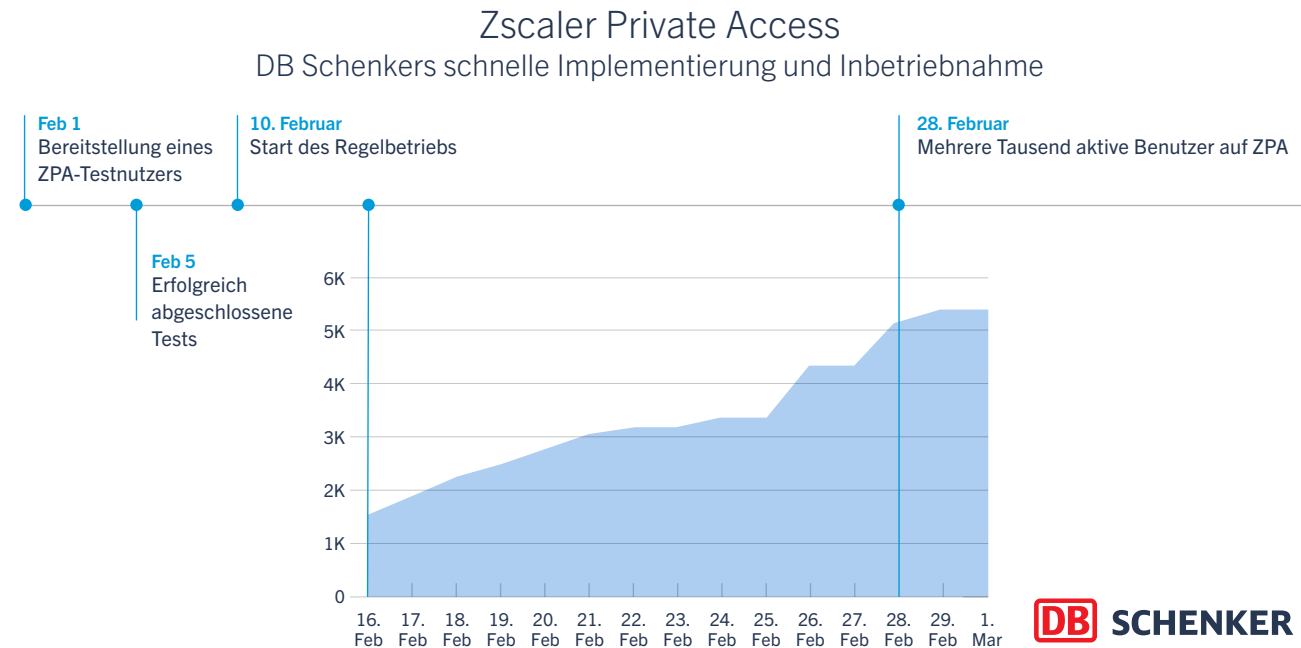


Abbildung 6-5. DB Schenker hat den Einsatz von ZPA offensiv vorangetrieben und seine chinesischen Mitarbeiter innerhalb von zweieinhalb Wochen auf Remote-Access umgestellt.

Danach weiteten sie ZPA auf den weltweiten Betrieb von DB Schenker aus. „Ende Februar hatten wir bereits eine riesige Belegschaft, die remote arbeitete“, merkt Nagel an.

Erfahrungen: Kommunizieren, kommunizieren, kommunizieren

Mit der Umstellung eines großen Teils seiner Belegschaft auf Remote-Arbeit baute DB Schenker den Einsatz von ZPA weiter aus, um sie zu unterstützen. Die schnelle Einführung von ZPA verlief reibungslos, wenn auch nicht ohne Überraschungen.

„Aus Sicht der IT-Infrastruktur“, sagt Nagel, „waren wir den Geschäftsabteilungen voraus, die aufgrund der sich täglich ändernden Situation bei der Aufstellung von Kontinuitätsplänen langsamer waren.“

ZPA trug dazu bei, dass Nagel und sein Team die Business Continuity von DB Schenker erfolgreich aufrechterhalten konnten. Für Nagel war die Tatsache, dass GWM bereits eingeführt war, „einer der Schlüsselfaktoren, die uns geholfen haben“. Aber auch ein solider Kommunikationsplan trug wesentlich dazu bei, DB Schenker durch die Krise zu leiten.

Bereits in den frühen Tagen der COVID-19-Krise erkannte Nagel, wie wichtig eine klare, unmissverständliche Kommunikation war. Nagel erläutert: „Wir mussten die Mitarbeiter auf sehr elementare Dinge hinweisen wie: ‘Nehmen Sie Ihren Laptop mit nach Hause! Lassen Sie ihn nicht im Büro. Vielleicht können Sie nicht zurückkommen, um ihn zu holen’“.

Nagel nennt die sechs Komponenten des Krisenkommunikationsplans von DB Schenker: Bildung einer Task Force, Einsatz von Kollaboration-Tools (im Fall von DB Schenker:

Microsoft Teams), tägliche Statusüberprüfungen, Rechenschaftslegung durch detaillierte Aufgabenrückverfolgung, Aufbau (und Nutzung) von Kommunikationskanälen sowie kontinuierliche Verbesserung auf Basis von gemeinsam gemachten Erfahrungen.

Remote Access, keine VPNs mehr und ein neuer Wettbewerbsvorteil

Die Umstellung der gesamten Belegschaft auf Remote-Arbeit ist zugegebenermaßen ein extremes Beispiel für die neue operative Agilität von DB Schenker. Sontheimer und Nagel schreiben diese ZPA zu und hoffen, dass daraus in Zukunft ein Wettbewerbsvorteil resultieren wird.

„ZPA ist sehr benutzerfreundlich“, erklärt Sontheimer. „Die Benutzerzahl kann steigen. Sie haben nicht die Einschränkungen wie bei VPN. Zscaler Private Access war Hauptbestandteil von DB Schenkers Plänen zur Unterstützung unserer Business Continuity. Und wir wollten damit unseren Wettbewerbsvorteil ausbauen.“

Das Feedback von betroffenen Mitarbeitern sei mehr als positiv, betont Sontheimer: „Sie wollen nicht mehr auf eine herkömmliche VPN-Verbindung zurückgreifen. Und das ist etwas, das ich garantieren kann.“

Mit ZPA erhält DB Schenker die Fähigkeit, direkte Verbindungen herzustellen, die zuvor nicht möglich waren. In diesem Fall realisierte das Unternehmen diesen Mehrwert unter Krisenbedingungen. Nagel ist von der Lösung immer noch überzeugt. „Sie ist praktikabel, nicht theoretisch“, sagt er. „Sie funktioniert tatsächlich! Einfach einsetzbar und sehr schnell hochzufahren. Ich kann IT-Verantwortlichen nur empfehlen: Schauen Sie sich ZPA an, wenn Sie Ihre Belegschaft auf das Arbeiten im Homeoffice umstellen müssen.“



Über Zscaler

Zscaler wurde im Jahr 2007 auf der Grundlage eines einfachen aber wirkungsvollen Konzepts gegründet: Da Anwendungen in die Cloud verlagert werden, muss sich auch die Sicherheit dorthin bewegen. Heute helfen wir Tausenden von globalen Organisationen bei der Transformation zu Cloud-fähigen Betriebsabläufen.

© 2021 Zscaler, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Zscaler™ ist entweder (i) eine eingetragene Handelsmarke oder Dienstleistungsmarke oder (ii) eine Handelsmarke oder Dienstleistungsmarke von Zscaler, Inc. in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Alle anderen Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.