

# Verlagerung von Finanzdiensten in die Cloud: Wie National Australia Bank auf Remote-Arbeit umgestellt hat



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



## Firmenhintergrund

<b>Unternehmen:</b>	National Australia Bank
<b>Branche:</b>	Finanzdienste
<b>Verantwortlicher:</b>	Steve Day
<b>Rolle:</b>	Executive for Enterprise Technology
<b>Umsatz:</b>	12 Mrd. USD <sup>40</sup>
<b>Mitarbeiter:</b>	35.000
<b>Länder:</b>	8
<b>Standorte:</b>	1600

## IT-Footprint des Unternehmens

National Australia Bank (NAB) ist eine der „Großen Vier“ unter Australiens Finanzinstituten mit Kunden und Geschäftsinteressen in Australien, Neuseeland und ganz Asien. Die IT-Organisation unterstützt den Geschäftsbetrieb von mehr als 1500 Niederlassungen.

„Fast die gesamte Bank innerhalb von vier Wochen von dort, wo wir waren, auf das Arbeiten von zu Hause aus umzustellen... die Leute sind ziemlich verblüfft. Wir blicken nun nach vorne und ich bin dankbar für diese Partnerschaft.“

Steve Day, Leiter der Unternehmenstechnologie, National Australia Bank

Mit mehr als neun Millionen Kunden ist die National Australia Bank (NAB) die größte Geschäftsbank Australiens und darüber hinaus eine 160 Jahre alte Institution und nationale Ikone.

Wie die meisten Banken hat sich die NAB an neue Geschäftspraktiken angepasst. „Bargeld verliert in der heutigen Gesellschaft immer mehr an Bedeutung“, erläutert Steve Day, Leiter der Unternehmenstechnologie bei der NAB. „Transaktionen wurden früher innerhalb einer Filiale ausgeführt, inzwischen erwarten die Kunden von ihrer Bank eine Google- oder Amazon-ähnliche Erfahrung.“

Day und sein IT-Team haben die NAB in Richtung einer operativen Zukunft geführt, die die Bequemlichkeit von Online-Transaktionen mit einem auf persönlichem Kontakt basierten Entwicklungsansatz verbindet. Manche Transaktionen, vor allem große, erfordern „direktes persönliches Engagement“, merkt Day an, der beobachtet, dass nur wenige Menschen „die größte Investition ihres

Lebens“ online tätigen wollen. Für Day ist es ein permanentes Ziel, ein Gleichgewicht zwischen persönlicher und Online-Kommunikation zu finden. In der Praxis bedeutet dies, „zu einem Geschäftsmodell zu wechseln, bei dem die alltäglichen Online-Aktivitäten reibungslos und einfach ablaufen, während bei größeren Transaktionen die persönliche Beziehung erhalten bleibt.“

## Verlagerung von Finanzdiensten in die Cloud

Was die Weiterentwicklung anbelangt, kann die Branche der Finanzdienste etwas behäbig sein: Strenge Datenschutzauflagen, geringe Risikobereitschaft und regulatorische Einschränkungen können zum Widerstand gegen Veränderungen beitragen. Aber die NAB hat sich durch operative Zwänge nicht von ihrem progressiven Ansatz zu Infrastrukturerneuerung abhalten lassen.

Mitte der 2010er Jahre erkannte das Führungsteam der NAB das Potenzial und den Wert einer Migration in die Cloud, insbesondere zur Stärkung der Sicherheitsstellung. Das Unternehmen investierte in Zscaler Internet Access (ZIA), richtete lokale Internet-Breakouts für Benutzer ein und machte sich die Sicherheitstechnologie der Cloud Sandbox von ZIA zunutze.

„Die Cloud ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Zukunft“, sagt Day. Zusammen mit IT-Verantwortlichen der NAB arbeitete er daran, die Anwendungssuite der NAB von ON-Premise-zu Cloud-basiert umzuwandeln, um die Abhängigkeit des Unternehmens von veralteten Architekturen zu reduzieren und sowohl von Funktionen zur Anwendungs-Containerisierung als auch von neuen Anwendungsmöglichkeiten zu profitieren.

## Umstellung eines Unternehmens mit starkem Kundenkontaktauf ein Modell des ortsunabhängigen Arbeitens

Der Wechsel der NAB zur Cloud wurde von Sicherheitsprioritäten bestimmt. „Teil der anfänglichen Motivation war es, Zero Trust zu erhalten“, erläutert Day. „Wir brauchten kein separates Unternehmensnetzwerk zu betreiben, da dies die Anzahl der möglichen Angriffsorte erhöht.“

„Viele unsere älteren Finanzsysteme konnten nirgendwo anders als im Büro und nur über latenzarme Verbindungen ausgeführt werden“, sagt Day. Mit einem doppelten Fokus auf Absicherung des Unternehmens und Verbesserung der Nutzererfahrung begannen Day und sein Team mit der Evaluierung von Zscaler Private Access (ZPA) als Lösung für das Verbinden von Mitarbeitern mit internen Ressourcen.

Und dann passierte Anfang 2020 der Ausbruch des Coronavirus. Als erste notwendige Anpassungsmaßnahme musste die NAB skalieren, um das erhöhte Volumen von

Kundenanrufen zu bewältigen. Innerhalb weniger Tage musste die NAB das Drei- bis Vierfache Volumen ihres normalen Handels- und Privatkundengeschäfts abwickeln.

„Die Bank muss an der Funktionsfähigkeit und Aufrechterhaltung der australischen Wirtschaft in Zeiten einer Krise mitwirken“, erklärt Day „Wir spielen eine Rolle bei der Bereitstellung von Konjunkturpaketen und Förderprogrammen.“

Die zweite Anpassungsmaßnahme war eine praktische Herausforderung: Um die Sicherheit der Mitarbeiter zu gewährleisten und Teams in die Lage zu versetzen, in einer Zeit der Krise Kunden zu bedienen, musste es die NAB seinem Callcenter-Personal ermöglichen, remote zu arbeiten.

Die dritte Anpassung erfolgte plötzlich: Ein Mitarbeiter meldete, dass er sich mit dem Coronavirus infiziert hatte. Um die Gesundheit des Mitarbeiters und seiner Kollegen zu schützen, evakuierte die NAB das Gebäude, was bedeutete, dass 4.500 Beschäftigte remote arbeiten mussten, obwohl manche noch gar nicht darauf vorbereitet waren.

## Wechsel von eingeschränkten VPNs zur skalierbaren Cloud

Day und sein IT-Team der NAB schalteten in den Overdrive: „Der logistische Aufwand, der in den folgenden Tagen anfiel... wir arbeiteten vier Tage lang rund um die Uhr, um Tausenden von Mitarbeitern Remote Access zu ermöglichen.“

„Wir hatten uns mit der Modernisierung unserer internen Fähigkeiten befasst“, sagt Day, „und als wir Anwendungen in die Cloud verlagerten, stellten wir fest, dass VPN nicht die richtigen Ergebnisse lieferte.“

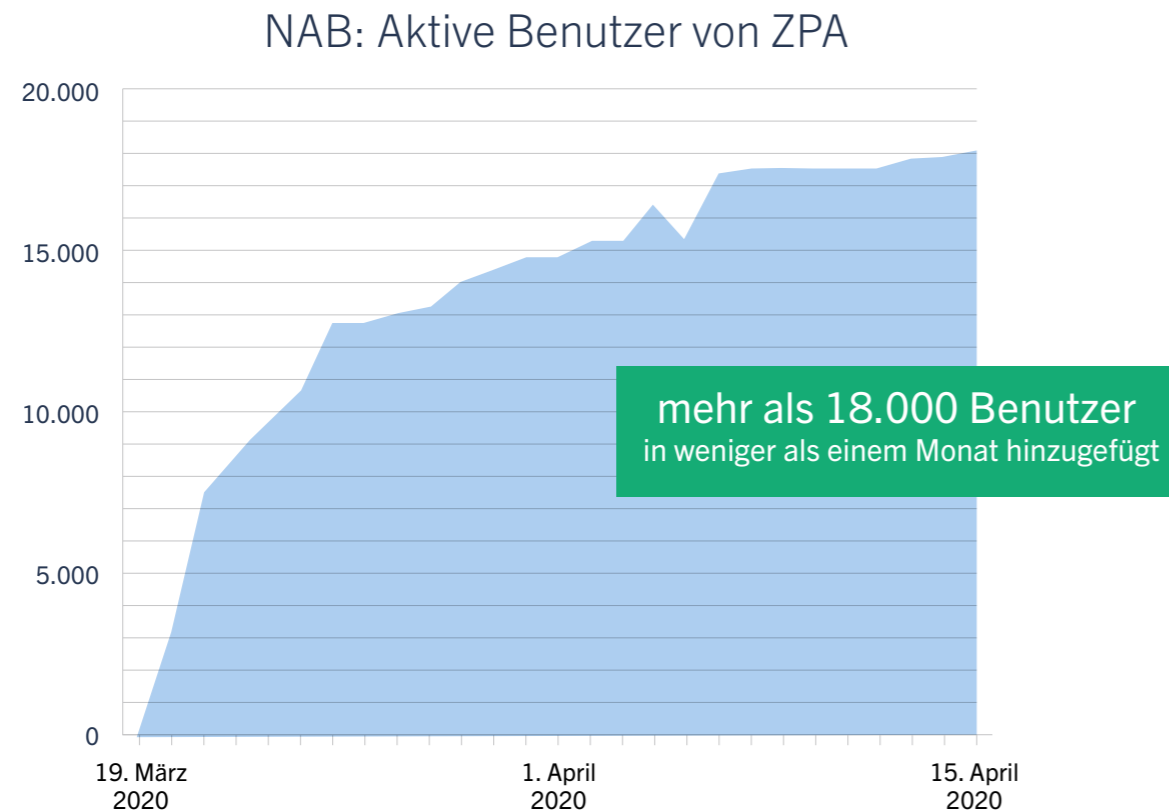


Abbildung 6-4. Die National Australia Bank (NAB) stellte ZPA innerhalb von nur zwei Wochen für 15.000 Benutzer bereit, und ermöglichte seiner Belegschaft so die Remote-Arbeit während der COVID-19-Krise

Day und sein Team realisierten, dass es unmöglich sein würde, herkömmliche Konnektivitäts-Hardware kostengünstig, geschweige denn zweckdienlich zu beschaffen. „Wir konnten unsere bestehende VPN-Lösung nicht schnell erweitern“, erklärt Day. „Wir hätten Equipment bestellen und auf die Lieferung warten müssen, wussten aber nicht, wann wir etwas erhalten würden, da im Moment alles im Zoll feststeckt.“

### Die Alternative? Eine beschleunigte – *eine extrem beschleunigte* – Einführung von ZPA

„Wir mussten schnell umschwenken“, sagt Day mit unbeabsichtigter Untertreibung. Innerhalb der nächsten Wochen im März 2020 wechselte die NAB zu einem

Remote-Access-Model, sodass nur noch diejenigen vor Ort arbeiten mussten, die dort unbedingt benötigt wurden. Day und seine Kollegen stellten ZPA für Tausende von Mitarbeitern bereit und ermöglichten ihnen so, aus der Ferne auf Unternehmensressourcen zuzugreifen.

Auch das Callcenter-Personal der NAB auf der ganzen Welt erhielt ZPA. „Vor März 2020“, sagt Day, „wurde kein einziger Kundenanruf von jemandem außerhalb eines unserer Büros bearbeitet.“

### Weg vom Unternehmensnetzwerk

„Heute sind wir froh, dass wir mit 22.500 Benutzern auf ZPA arbeiten“, sagt Day und weist darauf hin, dass man in weniger als drei Wochen von 150 Benutzern zum vollständigen Deployment übergegangen ist. „ZPA bot eine nahtlose Erfahrung“, ergänzt er. „Benutzer schalteten ihre PCs ein und verbanden sich auf genau dieselbe Weise wie im Büro. Das war ein echter Gewinn für uns.“

Die ursprüngliche Absicht von Day war es, mit der Implementierung von ZIA und ZPA für lokale Internet-Breakouts eine Zero-Trust-Umgebung zu erhalten. Letztendlich wurde COVID-19 zum Katalysator für die Beschleunigung der Skalierung. Laut Day machten die Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität von ZPA eine schnelle Einführung möglich. Er rechnet das erfolgreiche Deployment auch den Bemühungen und der Insourcing-Arbeit der internen Teams an.

„Dank Zscaler können wir Kosten sparen und Angriffsfläche verringern“, sagt Day. „Da Zscaler ein Cloud-basierter Service ist, lässt er sich wunderbar skalieren... wir brauchten keine zusätzliche Infrastruktur aufzubauen – es war die offensichtliche Lösung.“



---

## 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.