

6 Tipps von Sicherheitsanalysten: So kann Erschöpfung durch exzessive Videokonferenzen vermieden werden

Matthias Canisius, Regional Director CE & EE bei SentinelOne

Im Gegensatz zu dem, was sich viele vielleicht unter Home Office vorgestellt haben, erweist sich die Arbeit von zu Hause aus zumeist nicht als das utopische Vergnügen, von dem Mitarbeiter geträumt haben. Stattdessen stellen immer mehr Menschen fest, dass es eine echte Herausforderung ist, Arbeit und Familie unter einen Hut zu bringen und auf einem begrenzten, von den Kollegen abgeschnittenen Arbeitsplatz produktiv zu bleiben. Dies liegt daran, dass die gleiche Technologie, die Remote-Arbeit und Videokonferenzen ermöglicht, auch Stress auslöst. Im Englischen setzt sich für dieses Phänomen gerade die Bezeichnung „**Zoom Fatigue**“ durch. Der Begriff beschreibt ein Gefühl der Erschöpfung nach einem langen Tag mit Videoanrufen.

Aber die Belastung im Home Office beschränkt sich nicht nur auf Videokonferenzen – man wird rund um die Uhr mit Benachrichtigungen per E-Mail, WhatsApp, Slack und Co. bombardiert. Den meisten fällt es unter diesen Bedingungen schwer sich zu konzentrieren und schnell und präzise zu reagieren. Das führt schließlich dazu, dass Mitarbeiter im Home Office im Durchschnitt zwei Stunden länger pro Tag arbeiten <<https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-03-23/working-from-home-means-working-longer-hours-for-many-chart>> müssen.

Sicherheitsanalytiker kennen sich mit einer ähnlichen, stressbedingten Ermüdung aus: Der Begriff „**Alert Fatigue**“ beschreibt die Erschöpfung bedingt durch ein Übermaß an Sicherheitsmeldungen. Analysten müssen dauerhaft in einem stressigen Umfeld arbeiten und ihre Fehlermarge ist weitaus geringer als die des durchschnittlichen Angestellten im Home Office. Wenn ein Sicherheitsexperte eine Alarmmeldung versäumt, könnte die gesamte IT einer Organisation ausfallen.

Analysten haben tagtäglich mit dieser Problematik zu tun und haben daher bestimmte Methoden entwickelt, mit dem Druck umzugehen. Hier sind einige Tipps, die wir von ihnen lernen können:

1. Teilen und Herrschen (über Aufgaben)

In einem Security Operations Center (SOC) treten täglich Hunderttausende von Warnmeldungen auf. Die typische Home Office-Umgebung ist ebenfalls voll von Ablenkungen, Störungen und konkurrierenden Anforderungen an die Zeit der Mitarbeiter.

Empfehlung: Genau wie ein SOC-Analyst müssen Remote-Arbeiter ihre Zeit aufteilen, Prioritäten setzen und sich auf die Aufgaben konzentrieren, die am wesentlichsten sind.

2. Automatisierung von Aufgaben

Warnmeldungen in einem SOC werden größtenteils durch automatisierte Workflows bearbeitet. Da die meisten Sicherheitswarnungen wenig schwerwiegend sind und sich mit einer Reihe von Fehlalarmen vermischen, können sich die Analysten auf das Wesentliche konzentrieren.

Empfehlung: Wann immer möglich, sollten Mitarbeiter nebensächliche Aufgaben automatisieren. Es gibt viele Tools, die dem Menschen repetitive Arbeit abnehmen können. Der Einsatz von Software, Skripten und Hotkeys kann dabei helfen durch Automatisierung effizienter zu arbeiten.

3. Planung von Arbeitsabläufen

Wenn ein Störfall eintritt, folgt ein Analyst einem bestimmten im Vorfeld festgelegten Ablauf. Dieser Workflow basiert meistens auf konkreten Vorlagen.

Empfehlung: Es lohnt sich, Vorlagen zu erstellen, die bei zukünftigen Arbeiten Zeit einsparen können. Formatvorlagen für E-Mails, Präsentationen und Dokumente erweisen sich oft als große Hilfen. Besprechungen lassen sich so ebenfalls produktiver gestalten.

4. Delegieren von Aufgaben an zuständige Teams

Analysten sind in verschiedene Ebenen und Kategorien eingeteilt. Ein Analyst auf einer niedrigeren Ebene bearbeitet einen Alarm bis zu einer bestimmten Stufe, und wenn er ihn nicht lösen kann, leitet er ihn an einen Analysten auf einer höheren Ebene oder seinen Vorgesetzten weiter.

Empfehlung: Angestellte, die von zu Hause aus arbeiten und von ihren Mitarbeitern und Chefs abgeschnitten sind, sollten häufig mit ihren Kollegen kommunizieren und Probleme bei Bedarf an ihre Vorgesetzten weiterleiten. Das beschleunigt und erleichtert die Arbeit in der Gruppe.

5. Geregelter Arbeitszeiten

Analysten arbeiten oft rund um die Uhr, um für die Sicherheit ihrer Organisation an Standorten auf der ganzen Welt zu sorgen. Aber niemand kann ohne angemessene Ruhe- und Erholungsphasen mit optimaler Effizienz arbeiten. Sicherheitsexperten arbeiten daher meist im Schichtbetrieb mit klar geregelten Arbeitszeiten.

Empfehlung: Es ist wichtig, den Tag in Einheiten aufzuteilen und für ausreichende Auszeiten zu sorgen. Das hilft, den Stress zu reduzieren und die Konzentration zu erhöhen.

6. Verwendung der richtigen Technologien

Analysten haben gelernt, Technologie für sich arbeiten zu lassen. Beispielsweise gruppiert die SentinelOne-Konsole <<https://www.sentinelone.com/platform/>> automatisch Hunderte von Datenpunkten zu korrelierten Konsolenwarnungen und zeigt einheitliche Warnungen an, die eine vollständige Zeitachse des Vorfalls liefern.

Empfehlung: Unternehmen und Mitarbeiter sollten stets die Technologie verwenden, die für die jeweilige Aufgabe am besten geeignet ist. Nicht jede Kommunikation erfordert Videokonferenzen, insbesondere dann nicht, wenn ein Telefonanruf oder eine E-Mail ausreicht.

Fazit

In Zeiten von Remote-Arbeit kann es schnell passieren, dass man sich aufgrund der vielen Videokonferenzen, digitalen Unterhaltungen und Meldungen überfordert fühlt. Das muss allerdings nicht so sein. Wenn es darum geht, den Überblick zu behalten und den Home Office-Burnout zu vermeiden, gilt es sich ein Beispiel an den Praktiken von Sicherheitsanalysten zu nehmen, die sich mit dieser Art von Belastung auskennen. Die oben genannten Tipps können eine große Hilfe dabei sein, mit der neuen Arbeitssituation zurecht zu kommen und trotz Home Office ein hohes Maß an Effizienz und Produktivität beizubehalten.

Kontakt

Kafka Kommunikation GmbH & Co.
Dr. Bastian Hallbauer-Beutler
Lukas Reck
Kafka Kommunikation
089 74 74 70 580
sentinelone@kafka-kommunikation.de