

« Wir setzen darauf, dass die Mail-Flut vertrauenswürdig wird »

Die wachsende E-Mail-Flut verursacht Stress bei Mitarbeitenden. Deshalb sollte die Inbox in Bezug auf Arbeitsorganisation besonderes Augenmerk erhalten, um Phishing zu vermeiden, das Nutzer zusätzlich belastet. SEPPmail-COO und Sales/Channel Manager Philipp Bachmann spricht über seine Erfahrungen mit Antivirus-/Anti-Spam-Lösungen. Interview: Colin Wallace, Redaktion: Marc Landis



Philipp Bachmann, COO und Sales/Channel Manager, SEPPmail.

Inwiefern hat der Mensch als «First Line of Defense» gegen Phishing ausgedient?

Philipp Bachmann: Gar nicht, würde ich sagen. Mitarbeitende haben in der Regel ein gutes Bauchgefühl und verfügen über gesunden Menschenverstand. Sie merken, wenn etwas faul ist, beziehungsweise im Zusammenhang mit Phishing etwas mit einer E-Mail-Nachricht nicht stimmt. Wer genau hinschaut, kann etwa erkennen, wenn eine Rechnung eines bestimmten Absenders plötzlich sehr viel höher ist als normalerweise. Der Mensch ist nach wie vor ein wichtiger Faktor, wenn es darum geht, Phishing zu erkennen. Aber durch zunehmenden Druck und Stress bei der Arbeit ist manchmal die Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden herabgesetzt. Das belegt auch unsere Studie. In solchen Momenten kann die automatisierte Erkennung von potenziell gefährlichen Nachrichten helfen und Nutzende etwa darauf aufmerksam machen, wenn die E-Mail-Signatur fehlt oder eine Nachricht, die sonst immer von intern kommt, plötzlich von einem externen Server aus verschickt wird. Ob der Mensch die first, middle oder last line of defense ist, steht meiner Meinung nach nicht im Vordergrund. Denn für eine gute Cybersecurity-Strategie braucht es einen aufmerksamen Menschen am Computer und State-of-the-Art-Software, die gefährliche E-Mails erkennt. Nur in diesem Zusammenspiel können Angriffe konsequent abgewehrt werden.

Sie sagten, dass Druck und Stress bei der Arbeit Phishing-Angriffe begünstigen. Warum sind Büroangestellte heute mehr gestresst als früher?

Ein Grund ist sicherlich, dass die Flut an E-Mails in den vergangenen Jahren massiv zugenommen hat. Wenn Mitarbeitende dann schnell, schnell E-Mails abarbeiten, kann es passieren, dass eine Phishing-E-Mail nicht als solche erkannt wird. Insbesondere wenn als «Absender» vielleicht der eigene CEO auftritt. Verstärkt werden kann der Effekt der verminderten Aufmerksamkeit paradoxerweise auch durch andauernde Awareness Trainings. Sie sollten Mitarbeitende eigentlich dafür sensibilisieren, Phishing oder CEO-Fraud etc. zu erkennen. So steigt das Stresslevel in dem Moment, in dem das Postfach geöffnet wird. Das normalerweise vorhandene gesunde Bauchgefühl ist dadurch gemindert oder komplett ausgeschaltet. So kann man keine guten Entscheidungen treffen.

Welche Rolle spielt die fortschreitende Digitalisierung in diesem Zusammenhang?

Die Digitalisierung hat das Potenzial, Mitarbeitende enorm zu entlasten. Bei einer guten Umsetzung sehen wir positive Effekte bis hin zu einer «besseren» Mailbox – da diese übersichtlicher wird, indem viele Informationen konkreter auf Plattformen und in File-Systemen hinterlegt werden können. Wird die Digitalisierung hingegen nicht strukturiert eingesetzt, läuft man Gefahr, dass sich die Mitarbeitenden verzetteln. Informationen und Nachrichten sind in verschiedenen Systemen verteilt – E-Mails, Chats, Videokonferenzen, soziale Medien – und dieses Problem, der schnellen, wenig integrierten Umsetzung hat während der Pandemie eher zugenommen.

Welche konkreten Massnahmen können Unternehmen ergreifen, um ihre Mitarbeitenden zu entlasten?

Wir setzen darauf, dass die Mail-Flut zumindest vertrauenswürdig wird und möchten so den Stress reduzieren. Durch klar identifizierbare Absender, gesicherte Übertragung und den Einsatz intelligenter Filter, die Viren und Spam erkennen, unterstützen wir die Organisation, sich im Mailverkehr sicher zu fühlen. Seit wir bei SEPPmail unsere eigene entsprechende Lösung verwenden, habe ich praktisch keinen Schrott mehr in meiner Inbox. Indem man die Anzahl E-Mails reduziert und gleichzeitig die Qualität der erhaltenen E-Mails erhöht, kann man die Mitarbeitenden vom E-Mail-Stress entlasten.