



Sicherheit

Wirkungsvoller Schutz für sensible Daten

Enges Zusammenspiel: Ein konsequentes Compliance Management und modernste Informationstechnik sind die Voraussetzungen für höchste Datensicherheit.

Das Zusammentreffen der Ereignisse hätte nicht symbolträchtiger sein können: Am 12. Juni verabschiedete der Deutsche Bundestag das IT-Sicherheitsgesetz, das für wichtige Unternehmen höhere Standards zum Schutz der Informationstechnik festschreibt und sie so besser vor Cyberangriff schützen soll – und „pünktlich“ zum Zeitpunkt der abschließenden Gesetzesberatung geriet das

Computernetzwerk des Parlaments selbst ins Visier einer schweren Hackerattacke mit gravierenden Folgen. Mit fingierten E-Mails schleusten nach Einschätzung des Bundeskriminalamts Spezialisten eines ausländischen Geheimdienstes ein Trojaner-Programm ins IT-System des Bundestags ein. Mit Hilfe des zunächst unbemerkt gebliebenen Spähprogramms gelang den Angreifern der Zugriff auf hochsensible Informationen.

Chefsache: Datenschutz und Datensicherheit

Gesetzesinitiative und Hackerangriff machen deutlich, dass Unternehmen und Institutionen Datenschutz und Datensicherheit zur Chefsache machen müssen. Frage- und Aufgabenstellungen, die bislang vorwiegend Expertenrunden von IT- und Rechtsabteilungen diskutiert haben, gehören ohne Wenn und Aber auf die Agenda von Geschäftsführungen und Führungszirkeln. Diese Einschätzung gilt gerade auch für Anbieter von Dienstleistungen im Bereich Customer Service. „Unsere Auftraggeber müssen sich ohne Abstriche darauf verlassen können, dass ihre Kundendaten bei uns gut aufgehoben sind“, sagt Dr. Benjamin Helbig, Chief Information Officer (CIO) der walter services GmbH. „Wir investieren daher konsequent in die für Datenschutz und Datensicherheit erforderlichen Technologien und Prozesse.“ Die Bedeutung dieser Technologie für den zuverlässigen Umgang mit sensiblen Daten

– und damit der strategische Wert der Investitionen in diese Schlüsselbereiche – wachse, je weiter die Digitalisierung im Kundenservice voranschreite und je mehr das Datenvolumen zunehme. Helbig: „Es ist schon jetzt eine zentrale Anforderung an ein Unternehmen wie walter services, für seine Kunden Sicherheitsrisiken bei Speicherung und Handling sensibler Daten in höchstem Maße auszuschließen – und diese Anforderung zu erfüllen, wird in Zukunft noch deutlicher über die Wettbewerbsstärke der Unternehmen in unserer Branche entscheiden.“

Dass sich hinter diesem Statement anspruchsvolle Aufgaben verbergen, verdeutlicht beispielsweise das Datenvolumen, das walter services schon jetzt für seine Kunden „bewegt“. Über das hochmoderne MPLS-Netz des Customer Service-Dienstleisters fließt pro Minute ein Datenvolumen von rund 40 Gigabit – das entspricht 22.000 Terabit jährlich. In Richtung Internet ist es eine Datenmenge von 15 Gigabit pro Minute, die walter services mit seinen Auftraggebern und deren Kunden austauscht. Für die Kunden, die das Unternehmen mit der Umsetzung von Customer Services in hoher Qualität beauftragen, gewährleistet walter services eine Verfügbarkeit der Netzinfrastruktur und IT-Systeme von 99,9 Prozent. Das entspricht einer maximalen Ausfallzeit von weniger als neun Stunden im Jahr. „Unsere IT ist für viele Kunden das Rückgrat ihres Kundenservices“, betont CIO Benjamin Helbig, „und wir setzen alles daran, dass dieses Rückgrat die geforderte Stabilität aufweist.“

IT und TK auf dem neuesten Stand

Um dies zu erreichen, hat walter services die Informations- und Telekommunikationstechnik einem umfassenden Modernisierungsprogramm unterzogen. „Wir haben an unseren europäischen Standorten einheitliche IT-Systeme auf dem neuesten Stand der Technik implementiert und die Standorte zum leistungsstarken Dienstleistungsverbund vernetzt“, erläutert Helbig. Das ermöglicht im Bedarfsfall ein schnelles, flexibles Routing, die Redundanz der Server-Infrastruktur gewährleistet eine hohe Ausfallsicherheit. Der Einsatz neuester Avaya-Technologie ist die Basis kundenorientierter Lösungen im Customer Service. Besonders wichtig: walter services betreibt seine eigene, selbst gehostete Cloud-Infra-

struktur. Helbig: „Mit der eigenen Cloud sind wir in der Lage, die Daten unserer Kunden besonders wirkungsvoll zu schützen.“ Die erforderlichen Kapazitäten hält walter services im eigenen Rechenzentrum vor und setzt hierbei ausschließlich auf einen Serverstandort in Deutschland.

Klare Regeln durch starkes Compliance Management

Die technischen Voraussetzungen für ein effizientes und sicheres Datenmanagement zu schaffen, ist eine Seite der Qualitätsmedaille bei walter services. Die andere ist ein systematisches und konsequentes Compliance Management. „Wir orientieren uns bei unserer Arbeit an klar definierten Qualitätsstandards für Datenschutz und Datensicherheit“, hebt Frank Wagner hervor. Für den Chief Compliance Officer und Datenschutzbeauftragten des Unternehmens steht fest, dass das enge Zusammenwirken von technischer Kompetenz und der konkreten Umsetzung eindeutiger Compliance-Regelungen zu dem von walter services angestrebten Qualitätslevel im Bereich des Datenhandlings führt.

Dieser Qualitätslevel spiegelt sich beispielsweise in den unterschiedlichen Zertifizierungen der walter-Standorte wider. Nur drei Beispiele:

– Das Rechenzentrum in Karlsruhe ist nach der internationalen ISO-Norm 27001 für das Management der Informationssicherheit zertifiziert.

– Der Call Center-Standort Mannheim verfügt über die Zertifizierung als Customer Service Center für die sensiblen Branchen Healthcare und Pharma.

– Die Standorte im schweizerischen Dübendorf und im rumänischen Bukarest verfügen über die erforderlichen Zertifizierungen für Customer Services im Zusammenhang mit der Kreditkartennutzung.

Hohe Sensibilität bei Mitarbeitern und Management

„Unsere Kunden können sich darauf verlassen, dass wir unser gesamtes Unternehmen darauf ausrichten, in Sachen Daten-, Rechts- und Verhaltenssicherheit ein äußerst zuverlässiger Dienstleistungspartner zu sein“, sagt Frank Wagner. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von walter services erhalten re-

gelmäßige Schulungen zum sicheren und verantwortungsvollen Umgang mit Kundendaten. Das Management verpflichtet das Personal dazu, die dabei vermittelten Vorgaben einzuhalten und zum Beispiel das Datengeheimnis strikt zu wahren. Wagner: „Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen, dass wir die Einhaltung der Vorgaben strikt kontrollieren. Wir machen damit in der betrieblichen Praxis deutlich, welchen Stellenwert Datenschutz und Datensicherheit für unser Unternehmen und seine Marktplatzierung hat.“

Die klare Position gelte auch in Sachen Korruption: „Unser Geschäft gründet maßgeblich auf dem Vertrauen, das unsere Kunden uns entgegen bringen“, konstatiert Frank Wagner. walter services verpflichtete sich und seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dieses Vertrauen zu rechtfertigen und in Topdienstleistungen zum Ausdruck zu bringen. Wagner: „Für die Kunden den sicheren Umgang mit sensiblen Daten zu garantieren, erfordert gleichermaßen eine leistungsstarke technische Infrastruktur wie eine Unternehmenskultur, die darauf ausgerichtet ist, das notwendige tägliche Handeln so zu gestalten, dass die Kunden immer wieder spüren, wie wichtig uns der Schutz ihrer Daten ist.“

Markus Schnurpfeil

Über walter services

**walter services
Holding GmbH**

Pforzheimer Str. 128
76275 Ettlingen

E-Mail: vertrieb@walterservices.com

Tel.: 0721 1520 734 000 · www.walterservices.com



walter services bietet Erfahrung, Expertise und Erfolge aus hunderten von Projekten quer durch alle Branchen – immer individuell auf die jeweilige Kundenanforderung zugeschnitten und abgestimmt. Kundenkommunikation ist unsere Leidenschaft. Unser Service setzt immer genau da an, wo er Sie entscheidend weiterbringt. Ob im technischen Support, für das Peak-Management oder bei ganz speziellen Qualitätsanforderungen. Wir kümmern uns Inbound und Outbound um alle Belange Ihrer Kunden.

Kernprodukte:

Front Office, Back Office, Inbound, Outbound, Helpdesk, technischer Support, Bestellannahme, Retention, Sales etc.

Branche:

Customer Services für alle Branchen