

# Cloud Services auf Augenhöhe

*Insbesondere der Mittelstand kann mit standardisierten Cloud Services wenig anfangen – wer weiß das besser als ein Mittelständler? walter cloud services rollt den Markt neu auf.*



**Meinolf Brauer**  
Inhaber und CEO  
walter services

**Herr Brauer, wie kommt ein Customer Care-Dienstleister darauf, Cloud Services anzubieten?**

Weil wir es können. Als einer der größten Customer Service-Anbieter Deutschlands arbeiten wir seit fast 40 Jahren für namhafte Unternehmen. Entsprechend groß sind die Datenmengen, die wir täglich verarbeiten – darunter auch viele sensible, personenbezogene Daten. Diese gilt es,

sicher und nach deutschen Datenschutzstandards zu verwalten. Hierfür haben wir uns die entsprechende IT-Infrastruktur und damit auch ein Produkt geschaffen, das insbesondere im Mittelstand einen Nerv getroffen hat.

## Was für einen Nerv?

Es gibt zahlreiche Cloud-Services-Anbieter. Allerdings sind die Lösungen, die mir als Kunde dort geboten werden, in der Regel standardisiert. Und genau das ist das Problem vieler Mittelständler. Wenn Sie über Jahre Ihre eigenen Systeme aufgebaut und gepflegt haben, wollen Sie diese in eine Cloud eingebunden wissen. Die nötigen Schnittstellen hierfür können die wenigsten liefern.

## Und Sie können?

Bei uns sind individuelle Lösungen kein Problem, sondern vielmehr Kern unseres Angebots – von Legacy über ERP bis hin zur Telefonanlage. Gleichzeitig bieten wir höchste Standards bei den Themen Datenschutz und -sicherheit – einerseits mit unseren ausschließlich deutschen und nach ISO 27001 zertifizierten Rechenzentren, andererseits mit unserer Compliance Organisation und einem eigenen Chief Compliance Officer. Wir denken diese Kombination ist bisher einzigartig am Markt.

## Ist es also ein Vorteil, dass Sie kein klassischer IT-Anbieter sind?

Davon sind wir überzeugt und das spiegeln uns auch unsere Kunden wider. Wir sind selbst ein inhabergeführtes mittelständisches Unternehmen, kennen die Bedürfnisse

und Herausforderungen unserer Kunden sehr genau. Das ist ein Miteinander auf Augenhöhe. Wenn Sie so wollen, stehen wir nicht bloß an der Seitenlinie, sondern sind auf dem Platz mit dabei. Das schafft Vertrauen und ein besseres Verständnis für die Anforderungen an ein Produkt.

## Die Nachfrage nach Ihren Cloud-Services ist also groß?

Absolut. Wir wussten zwar, dass wir ein sehr gutes Produkt anbieten, waren uns aber vorher nicht darüber im Klaren, dass wir so schnell einen so großen Erfolg haben würden. Ich glaube, das liegt tatsächlich daran, dass die theoretischen Vorteile von Cloud Lösungen auch im Mittelstand immer verstanden wurden. Es fehlten hier in der Vergangenheit schlicht die passenden Produkte, die den Anforderungen gerecht werden konnten.

## Deutsche Rechenzentren sind das eine. Wie sicher ist Ihre Lösung bei externen Angriffen?

Ich hatte eingangs bereits erwähnt, dass wir im Kundenservice tagtäglich ein immenses Volumen an hypersensiblen personenbezogenen Daten sammeln und verarbeiten. Daher haben die Themen Rechtssicherheit, Betriebssicherheit und Cyber-Sicherheit bei uns seit jeher absolute Priorität. Nur ein Beispiel: Als Mitte Februar ein Computervirus die Kommunikation einiger Krankenhäuser zum Erliegen brachte, hat unser IT-Security-Team allein an einem Tag rund 7.000 Angriffe des Wurms herausgefiltert und eliminiert.

## Was tun Sie für dieses Sicherheitsniveau?

Wir setzen auf allen Ebenen höchste Qualitätsmaßstäbe und haben in den letzten zwei Jahren massiv in diesen Bereich investiert. Wir besitzen beispielsweise ein eigenes IT-Security-Response-Team, das sämtliche Angriffe analysiert. Außerdem sind wir Mitglied in der Allianz für Cybersicherheit des BSI. IT-Sicherheit ist wie ein Wettrennen, Sie müssen immer schauen, dass Sie neuen Bedrohungen auch künftig standhalten können. Und daran arbeiten wir täglich.