

VORBEUGEN IST BESSER – IT-SICHERHEIT STATT KRISENMANAGEMENT

Foto: © Alex

Die Nachricht war kein Aprilscherz und auch kein Postillon-Artikel, sondern ein ernstgemeinter Aufruf des Innenministers Mitte August: Die Deutschen sollen sich Vorräte für Krisenzeiten anlegen! Die größte Gefahr für die Zivilbevölkerung sieht die bundesdeutsche Regierung derzeit in einem Zusammenbruch kritischer Infrastrukturen, wie der Strom- und Wasserversorgung. Panikmache nennen es die einen, andere teilen die Sorgen de Maizieres durchaus berechtigt. In unserer hoch technologisierten Welt kann eine Sicherheitslücke in den digitalen Systemen Kriminellen eine Angriffsfläche bieten und die Grundversorgung einer ganzen Region lahmlegen.

Wir leben in einer privilegierten Zeit und Region, unsere existenziellen Bedürfnisse sind

gesichert, Sorgen machen uns der Ausfall der Waschmaschine oder die Entscheidung, welches Auto wir als nächstes kaufen sollen.

Die Vorstellung, dass der Strom nicht aus der Steckdose kommt und das Wasser nicht aus dem Hahn und was das letztendlich für die Befriedigung unserer Grundbedürfnisse bedeutet, fällt uns Mitteleuropäern heutzutage schwer. Weniger gebeutelt von Naturkatastrophen als andernorts, kann man jedoch in Bezug auf die Bedrohung kritischer Infrastrukturen von einem Katastrophenszenario sprechen, wie es schon die ein oder andere BBC-Dokumentation eindrücklich veranschaulichen konnte.

In Sicherheit investieren

Heruntergebrochen auf den Mikrokosmos eines Unternehmens kann ein Systemausfall ebenfalls bedrohliche Ausmaße annehmen. Im schlimmsten Fall kann der wirtschaftliche Schaden zur existenziellen Bedrohung für eine Firma werden. Von fünfstelligen Summen bis in Millionenhöhe ist die Rede, je nachdem wie lange die Systeme stillstehen. Zwar ist in den Rechenzentren häufig der Ausfall der externen Stromversorgung durch den Einsatz von UVS-Batterien und Generatoren abgedeckt, aber schätzungsweise mehr als die Hälfte aller Serverausfälle gehen auf den Ausfall dieser Batterien zurück oder

aufgrund ihrer unzureichenden Kapazität. Knapp die Hälfte der Ausfälle gehen nach Meinung von Unternehmen auf das Konto von Unfällen und menschlichem Versagen und immerhin ungefähr ein Drittel aller Ausfälle sind heutzutage bereits auf Cyber-Attacken zurückzuführen.

Auf beinahe allen Gebieten könnten die betroffenen Unternehmen besser aufgestellt sein, sowohl was die redundante Auslegung ihrer Infrastruktur anbelangt als auch beim Thema IT- und Datensicherheit. Letzteres bestätigt auch die Studie "Spionage, Sabotage und Datendiebstahl – Wirtschaftsschutz im digitalen Zeitalter" des Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Bitkom). Dafür befragte er Verantwortliche im Thema Wirtschaftsschutz von 1.074 Unternehmen. Alle befragten Unternehmen setzen technische IT-Sicherheitsvorkehrungen ein, wie etwa Virens Scanner und Firewalls sowie einen Passwortschutz für den Computer und andere Kommunikationsgeräte. Immerhin vier von fünf Unternehmen verschlüsseln ihre Netzwerkverbindungen. Dagegen verschlüsselt nicht mal die Hälfte der Unternehmen ihre Daten auf Festplatten oder anderen Datenträgern. Nur 40 Prozent setzen auf eine Verschlüsselung des E-Mail-Verkehrs. Die Umfrageergebnisse bescheinigen außerdem, dass 61 Prozent der befragten Mittelständler mit 100 bis 500 Mitarbeitern bereits von Cyber-Kriminalität betroffen waren und das unerfreuliche Ranking im Vergleich zu größeren (54 Prozent) und kleineren Unternehmen (47 Prozent) anführen. Warum das so ist? Mit oftmals innovativen Produkten haben sie eine starke Stellung in den Märkten und sind noch dazu als Zulieferer der Großkonzerne von einiger wirtschaftlicher Bedeutung. Gleichzeitig machen Sie sich angreifbar, weil sie in der Regel weder über die Mittel noch das Know-how zur Abwehr von Cyber-Angriffen verfügen, wie das in Großunternehmen der Fall ist.

Professionelle Unterstützung mit der Cloud

Mit aus diesen Gründen kann es auch aus Sicht von Bitkom gerade für Mittelständler attraktiv und angeraten sein ihre Unternehmensprozesse, -daten und -systeme in die Cloud zu verlagern und damit das Know-

how sowie die IT-Infrastruktur eines professionellen Anbieters von Cloud-Diensten sowie Unified Communications mit zu nutzen. Einer davon ist der Customer Services-Anbieter walter services, der es sich zur Aufgabe macht mit seinen walter cloud services individuell und lösungsorientiert auf die jeweiligen Anforderungen gerade mittelständischer Unternehmen einzugehen. Meinolf Brauer, geschäftsführender Inhaber von walter services, sieht hier ganz klar ein Alleinstellungsmerkmal: „Es gibt zahlreiche Cloud Services-Anbieter. Allerdings sind die Lösungen, die mir als Kunde dort geboten werden, in der Regel standardisiert. Wir sind selbst ein inhabergeführtes mittelständisches Unternehmen, kennen die Bedürfnisse und Herausforderungen unserer Kunden sehr genau. Aus dem Customer Service kommend arbeiten wir tagtäglich mit einem immensen Volumen an hypersensiblen personenbezogenen Daten. Daher haben die Themen Rechtssicherheit, Betriebssicherheit und Cyber-Sicherheit bei uns absolute Priorität. Wir verkaufen nicht nur Speicherplatz und Business-Lösungen, sondern wir nutzen diese Infrastruktur selbst. Uns ist klar, wer über Jahre eigene Systeme aufgebaut und gepflegt hat, will diese in eine Cloud eingebunden wissen. Hier liefern wir die nötigen Schnittstellen. Bei uns sind individuelle Lösungen kein Problem – von Legacy über ERP bis hin zur Telefonanlage. Gleichzeitig bieten wir höchste Standards bei den Themen Datenschutz und -sicherheit – angefangen bei unseren ausschließlich deutschen und nach ISO 27001 zertifizierten Rechenzentren sowie mit unserer Compliance Organisation und einem eigenen Chief Compliance Officer.“

Zusammenarbeit dringend empfohlen

Anders als bei drei Prozent der von Bitkom befragten Industrieunternehmen, weiß man bei walter services daher auch, dass es durchaus Sinn macht Cyber-Attacken dem Verfassungsschutz zu melden, der bei Wirtschaftsspionage und Sabotage zuständig ist. Denn die Straftaten zu verfolgen ist ein Mittel, um zukünftig besser gegen Angriffe gewappnet zu sein. Brauer betont: „Wir setzen auf allen Ebenen höchste Qualitätsmaßstäbe und haben in den letzten zwei Jahren massiv in diesen Bereich investiert. Wir be-

sitzen beispielsweise ein eigenes IT-Security-Response-Team, das sämtliche Angriffe analysiert und wir sind Teilnehmer in der Allianz für Cyber-Sicherheit. IT-Sicherheit ist wie ein Wettrennen, Sie müssen immer schauen, dass Sie neuen Bedrohungen auch künftig standhalten können. Und daran arbeiten wir tagtäglich zusammen mit unseren Kooperationspartnern, wie Microsoft, HP oder Fortinet.“

Fakt ist: Ohne die Nutzung von Cloud-Diensten wird es kleinen und mittelständischen Unternehmen schwer fallen die digitale Transformation hinsichtlich Industrie 4.0 zu vollziehen und mit der allgemeinen Entwicklung Schritt zu halten – auch beim Thema Sicherheit. Kann ein Unternehmen nicht die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen treffen, bleibt immer noch der Notfallplan: Hier gilt es Sofortmaßnahmen für Situationen festzulegen, in denen sensible Daten abfließen, wichtige Webseiten wie Shops oder Online-Dienste nicht erreichbar sind oder die Produktion aufgrund digitaler Angriffe beeinträchtigt ist. Oder vielleicht doch lieber die Cloud inklusive Security-as-a-Service?

Susanne Reich

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, Cloud Services etc.

Branche:

Customer Services und Cloud Services für alle Branchen

„SIE MÜSSEN SICH DRINGEND MIT DEM THEMA **AUSEINANDERSETZEN!**“

Datenschutz und Datensicherheit zählen zu den Top-Themen, mit denen sich Unternehmen aktuell beschäftigen. Was ist neu, welche Herausforderungen sind zu meistern? *TeleTalk* fragte Frank Wagner (Chief Compliance Officer) und Dr. Benjamin Helbig (Chief Information Officer) von walter services.

gentlich nur unseren Bestandskunden einen echten Zusatznutzen bzw. Mehrwert bieten. Als jedoch schon sehr schnell das Interesse immer größer wurde und die Anzahl der Anfragen stetig wuchs, haben wir uns dazu entschieden diese Leistungen unter einer neuen Marke zu bündeln und auch Dritten anzubieten – insbesondere mittelständischen Unternehmen.

Es existiert derzeit ein Riesenbedarf an sicheren Cloud-Services, die – und das ist ebenso wichtig – auch in Deutschland gehostet werden.

TeleTalk: Meine Herren, Sie benannten 2015 Compliance und Datenschutz als größte Herausforderung in Unternehmen. Was hat sich seither verändert?

Frank Wagner: Eine ganze Menge. Neben der kontinuierlichen Optimierung von Compliance-Organisation und -Prozessen, haben wir uns seitdem vor allem darauf konzentriert das Bewusstsein unserer Mitarbeiter für die Themen Datenschutz, Datensicherheit und Compliance nachhaltig zu schärfen und die Themen damit sozusagen in die DNA unseres Unternehmens zu implementieren. Darüber hinaus hat sich auch im Markt unheimlich viel bewegt – von den Themen Safe Harbor und EU-Datenschutzgrundverordnung bis hin zu quantitativen und qualitativen Entwicklungen bei der Cyberkriminalität.

Benjamin Helbig: Auch die Sensibilität des Endkunden – und damit letztendlich auch der Kundenserviceorganisationen hinsichtlich Datensicherheit und Datenschutz – ist zweifellos stark gestiegen und dazu als Resultate analog das Sicherheitsbedürfnis. Führt man sich allein die Entwicklungen der letzten Monate vor Augen, so verwundert dies nicht wirklich. Wir bemerken dies auch in einer Vielzahl von Kundengesprächen.

Sprechen Kunden aus dem Customer Care-Umfeld Sie direkt auf das Thema an?

Wagner: Ja, seit dem EuGH-Urteil im Oktober letzten Jahres mit zunehmender Ten-



Frank Wagner ist Chief Compliance Officer bei walter services.



Dr. Benjamin Helbig ist Chief Information Officer bei walter services.

denz. Wobei man natürlich auch sagen muss, dass viele sich über Veränderungen informieren wollen. Von daher wird es bei unseren Gesprächen sehr begrüßt, dass wir eine Compliance-Einheit besitzen, die mit Rat und Tat zur Seite steht und auch die rechtlichen Veränderungen verständlich erklären kann.

Walter services tritt seit Beginn des Jahres selbst als Service Provider von Cloud-Lösungen auf. Was hat zu diesem Schritt geführt?

Helbig: Initialzündung war das EuGH-Urteil zum transatlantischen Datenverkehr, die damit verbundene unsichere Rechtslage und die Verunsicherung in vielen deutschen Unternehmen. Mit der Nutzung unserer IT-Infrastruktur wollten wir zunächst ei-

setzen, das ist auch die Meinung aller Verbände und Institutionen.

Helbig: Die Bedrohung ist hoch und aktuell, das sehen wir anhand permanenter Angriffe auf unsere Systeme. Wenn kein Know-how im Unternehmen vorhanden ist, sollten zunächst versierte Berater hinzugezogen werden um in einer grundlegenden Analyse festzustellen, an welcher Stelle die eigene IT-Security defizitär ist. Danach sollte eine Entscheidung gefällt werden, ob eigenes Personal qualifiziert werden kann oder neues aufgebaut werden muss oder aber ein Dienstleister diese Aufgaben übernehmen kann. Das Thema ist komplex und erfordert grundsätzlich eine individuelle Betrachtung.

Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch.