

„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.

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-

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.

Was empfehlen Sie mittelständischen Unternehmen, die weder über das notwendige Know-how zur Abwehr von Cyber-Angriffen verfügen, noch das dafür notwendige Personal zur Verfügung haben?

Wagner: Sie müssen sich dringend mit dem Thema auseinander-

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.