

ServiceOcean AG:

Mehr Sicherheit Innen und Außen –

ServiceOcean AG optimiert mit VdS 10000 den Customer Trust



Das sagt der Kunde



„Als Softwarehersteller sind Informations- und Datensicherheit von strategischer Bedeutung für unser Unternehmen. Hierbei vertrauen wir auf die langjährige Erfahrung des Systemhaus SAR und konnten die VdS Richtlinien zu Informations-sicherheit und Datenschutz erfolgreich umsetzen und zertifizieren lassen.“

Thomas Addison | Geschäftsführer ServiceOcean AG

- Steigerung des Schutzniveaus
- Steigerung des Customer Trust
- Sensibilisierung der Mitarbeitenden
- Ermittlung von Restrisiken

- Das Unternehmen



Informations-
sicherheit

Die ServiceOcean AG ist ein internationaler Softwarehersteller für Call- und Servicecenter. Das 2013 in St. Gallen in der Schweiz gegründete Unternehmen hilft Firmen, ihre telefonische Erreichbarkeit in Service und Vertrieb sicherzustellen und einen exzellenten Kundenservice zu bieten. Die Lösungen der ServiceOcean sind innovativ und einzigartig und wurden deshalb schon mehrfach von Callcenter-Branchenverbänden ausgezeichnet. Wegen der Zufriedenheit der Kunden und ihrer großen Innovationskraft verzeichnet ServiceOcean seit der Gründung ein starkes und gesundes Wachstum.

- Die Herausforderung

Ein erfolgreiches Unternehmen strebt danach, wettbewerbsfähig zu bleiben. Durch das rasante Wachstum der ServiceOcean wurde das Augenmerk sehr früh auf eine Sicherheitsstrategie gelegt. Um die Informationssicherheit und den Datenschutz in der Organisation noch tiefer zu verankern, sich extern zertifizieren zu lassen und damit die stetig steigenden Anforderungen der Auftraggeber zu erfüllen, wollte ServiceOcean in den Ländergesellschaften Schweiz und Deutschland die Richtlinien VdS 10000 und VdS 10010 einführen. Wichtig hierbei: Das ISMS sollte das Unternehmen weder finanziell noch organisatorisch überfordern.

- Die Lösung

Die Einführung der notwendigen Sicherheitsstandards wurde von der SAR geleitet und mit der VdS 10000 das ISMS eingesetzt. Das Systemhaus stellte dazu einen externen Informationssicherheitsbeauftragten (ISB) und unterstützte ServiceOcean bei der Implementierung. Mithilfe eines zweitägigen Analyse-Workshops wurde der Reifegrad des Unternehmens ermittelt. Daraus ließ sich ein konkreter Projektplan zur Implementierung des ISMS ableiten. Zuständigkeiten, Regeln, Verfahren, Maßnahmen und Werkzeuge wurden definiert, mit deren Hilfe sich die Informationssicherheit nun steuern, kontrollieren und optimieren lässt. Im Anschluss an die gelungene Einführung der Standards zog man einen weiteren Externen hinzu: Die Umsetzung der VdS 10000 wurde von der VdS Schadenverhütung GmbH extern erfolgreich zertifiziert und 3 Jahre gültige Zertifikate für die beiden Ländergesellschaften ausgestellt.

- Der Projekterfolg

Mit der Umsetzung der Maßnahmen der VdS Richtlinie 10000 hat ServiceOcean einen zentralen Sicherheitsprozess aufgesetzt und erfolgreich im Unternehmen etabliert. Das Audit durch die VdS bescheinigt die Funktionalität des neuen Informationssicherheitsmanagementsystems. Alle Anforderungen hinsichtlich Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität wurden durch das Audit bestätigt. Die Prozesse werden dank des integrierten KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) fortlaufend angepasst und optimiert. Parallel unterstützt das ISMS ServiceOcean bei der zukünftigen Ausrichtung und Lenkung mit den erforderlichen Sicherheitsaufgaben während des Wachstums. Großes Plus für den Customer Trust: Die Zertifikate transportieren erhöhte Sicherheit und Verlässlichkeit der ServiceOcean nach außen und sorgen für Vertrauen bei den Kunden. Damit fungiert das ISMS im Unternehmen als zentrales Instrument, hilft zahlreiche und teilweise gesetzliche Anforderungen zu erfüllen und liefert hohe Synergieeffekte. Die Zusammenarbeit wird deshalb auch in Zukunft fortbestehen: Systemhaus SAR stellt nach der Einführung seinen externen ISB (Informationssicherheitsbeauftragten) der ServiceOcean weiterhin zur Seite und ist für interne Revisionen und die zukünftige Optimierung der sich stets verändernden Prozesse zuständig.