

# Mit Sicherheit Werte schaffen



Was eine Zertifizierung  
für Unternehmen und Branche  
bedeutet

### Hintergrund

Was eine Zertifizierung für das Unternehmen bedeutet

### Interview

3 Fragen zum Prozess der TÜV - Zertifizierung bei der TAS AG

### Checkliste

Die internationalen Norm ISO/IEC 27001:  
5 Vorteile

## Zuverlässig, zielbewusst ... zertifiziert!

Sich in einer Branche wie dem Dialogmarketing zu etablieren, hat sich in den letzten Jahren zu einer wahren Herausforderung entwickelt. Jede Branche hat ihre schwarzen Schafe. Doch selten wird darüber auch von Verbrauchern so häufig diskutiert, wie im Dialogmarketing. Auch die vergangenen Datenschutzpannen international bekannter Unternehmen machten es zahlreichen Dialogmarketing - Unternehmen immer schwerer ihre Kunden zu binden, geschweige denn neue Kunden zu gewinnen. Begriffe wie Call Center oder Telemarketing hinterlassen bei Endkunden inzwischen einen sehr bitteren Beigeschmack und wecken auch im Bereich der Auftraggeber beinahe ausschließlich negative Assoziationen.

**Der Markt verlangt neue Strategien und innovative Lösungen, entscheidend jedoch ist, dass der Kunde zuverlässige Partner sucht und zudem vor allem eines erwartet: Sicherheit.**

Um ihren Kunden ein Höchstmaß an Sicherheit zu bieten und um sich diesbezüglich auch offiziell von Mitbewerbern abzuheben, wagte die TAS AG deshalb als eines der ersten Unternehmen der Branche den Schritt zur TÜV-Zertifizierung. Bereits seit Anfang 2009 ist das Leipziger Unternehmen TÜV-zertifiziert nach der ISO / IEC 27001. Besonders außergewöhnlich ist dabei die Entscheidung, das gesamte Unternehmen zertifizieren zu lassen.

**„Kunden haben einen sehr hohen Anspruch an die Sicherheit ihrer Daten“**

„In der heutigen Zeit ist es kaum noch tragbar, mit Dienstleistern zusammen zu arbeiten, die nicht zertifiziert sind. Unsere Kunden haben, vollkommen zu Recht, einen sehr hohen Anspruch an



die Sicherheit ihrer Daten. Mit diesem Anspruch gehen wir von Anfang an besonders verantwortungsvoll um und damit lag für uns eine allumfassende Zertifizierung auf der Hand“, sagt Sören Schaaf, Beauftragter für Informationssicherheit bei der TAS AG.

Die Anforderungen der Normen sind sehr umfangreich und verlangen eine umfassende Vorbereitung. Vor allem, wenn nicht ein einzelnes Produkt, sondern das gesamte Unternehmen zertifiziert werden soll. Die Vorbereitungen auf die TÜV-Untersuchung können daher auch eine sehr umfangreiche Zeitspanne in Anspruch nehmen.

Im Vorfeld ist es sinnvoll, die Rahmenbedingungen abzustücken und die vorhandene Dokumentation zu sichten. Welche Standards sind vorhanden? Was muss erweitert werden? Welche Punkte müssen neu aufgenommen werden?

Die Dauer der eigentlichen Untersuchung durch den TÜV ist je nach Unternehmensgröße und den zu prüfenden Komponenten unterschiedlich.

Durch die Entscheidung, nicht nur die IT-Landschaft sondern den kompletten Geschäftskomplex zu zertifizieren, dauerte die Überprüfung bei der TAS AG 8 Werkstage.

In den ersten Tagen werden dabei die erforderlichen Dokumentationen gesichtet und auf ihre Stichhaltigkeit überprüft. Danach erfolgt eine intensive Überprüfung durch Gespräche mit den einzelnen Abteilungen. Ein Rundgang und eine Besichtigung aller Räumlichkeiten vermittelt den Prüfern danach ein umfassendes Bild des Unternehmens.

Hohe Ansprüche stellt die Zertifizierung nach der ISO/IEC

27001 dabei auch an die Mitarbeiter. Die Anforderung ist in erster Linie ein geschulter Umgang mit sensiblen Daten und dem Bewusstsein, dass es absolut notwendig ist, sich an aufgestellte Prozesse bezüglich des Datenschutzes und der Datensicherheit zu halten.

Dieses Wissen wird regelmäßig in Schulungen ausgebaut und gefestigt.

Die tägliche Arbeit wird durch die Zertifizierung nicht negativ beeinflusst, sondern eher positiv gefördert. Da beispielsweise durch Begrenzung der Zugriffsrechte die Möglichkeit der Fehleingaben verringert oder unterbunden wird, obliegt es vielfach nur der

**„In Sachen Sicherheit zum zuverlässigen Partner werden!“**

IT-Sicherheit mögliche Störquellen rechtzeitig zu erkennen und zu eliminieren. Durch die Unterbindung des unlimitierten Internetzugangs wird die Nutzung von externen Zugriffsquellen nur auf projektspezifische Inhalte begrenzt. Das beschränkt zwar ein wenig die Bewegungsfreiheit, macht aber das Arbeiten für die Mitarbeiter vor allem sicher.

Die Zertifizierung macht ein Unternehmen zu einem





## 3 Fragen zur Zertifizierung

an **Sören Schaaf**,  
**Beauftragter für Informationssicherheit bei der TAS AG**

**Die TAS AG ist bereits seit 2009 TÜV-zertifiziert nach der ISO/IEC 27001. Was genau bewertet diese internationale Norm?**

Im Großen und Ganzen bewertet die ISO 27001 das Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) eines Unternehmens. Der Fokus liegt dabei nicht nur auf dem Bereich IT, sondern ganz einfach gesagt auf dem Umgang mit Informationen im gesamten Unternehmen. Betrachtet werden unter anderem das Management von Informationsrisiken und von sicherheitsrelevanten Vorkommnissen sowie das Management der Unternehmenswerte und des kontinuierlichen Geschäftsbetriebes. Weiterhin wird die Beschaffung, Entwicklung und Wartung von Informationssystemen bewertet. Natürlich spielt die gesamte Sicherheitspolitik des Unternehmens eine Rolle, das betrifft sowohl personelle Ressourcen als auch die umgebungsbezogene Sicherheit. Das sind lediglich Eckpunkte, die Anforderungen der Norm sind noch umfangreicher.

**Außergewöhnlich ist, dass die TAS AG vollständig als Unternehmen zertifiziert ist. Wie lange dauerte es, das Unternehmen auf die Untersuchung des TÜV Rheinland vorzubereiten?**

Die Vorbereitungen dauerten rund 2 ½ Jahre. Im Vorfeld haben wir uns ganz klar deutlich gemacht, welche Anforderungen die Zertifizierung stellt. Eine Ist-Analyse hat gezeigt, welche Standards bereits vorhanden sind und wo wir bei den neuen Punkten ansetzen müssen. Es ist besonders

wichtig, die vorhandenen Punkte mit der Norm zu vergleichen, um rechtzeitig personelle und zeitliche Ressourcen für die Implementierung zu schaffen. Dazu kamen zwei Sicherheitstests des TÜVs, um sicher zu stellen, dass das Netzwerk und die IT-Technik auf dem neuesten Stand sind. Schlussendlich folgte ein „Schnappschussaudit“, was vor der Zertifizierung den Erfolgsstand dokumentierte. Danach konnte in die finale Zertifizierung übergegangen werden.



Sören Schaaf, Beauftragter für Informationssicherheit bei der TAS AG

Die abschließende Untersuchung durch den TÜV Rheinland dauerte 8 Tage.

**Aus welchem Grund finden die Folgeüberprüfungen statt und wovon hängt ab, wie oft sie erfolgen?**

Der TÜV überprüft Systeme in regelmäßigen Abständen erneut, damit sichergestellt ist, dass die Prozesse auch eingehalten werden und das System auf Veränderungen des Unternehmens angepasst wird. Die Intervalle der Folgeprüfungen sind in den jeweiligen Normen festgelegt. Da die ISO 27001 eine jährliche Überprüfung vorsieht, erfolgte kürzlich auch die Folgeüberprüfung der TAS AG, mit dem Ergebnis, dass uns das Zertifikat weiterhin erhalten bleibt.



Dienstleister, der auf allen Ebenen den neuesten Sicherheits- und Datenschutzstandards entspricht – ein entscheidendes Alleinstellungsmerkmal, um sich aus der Vielzahl der Marktbegleiter nicht nur in qualitativer sondern auch in sicherheitstechnischer Hinsicht positiv abzuheben.

Diese Grundlagen machen das Unternehmen zum zuverlässigen Partner, schaffen Vertrauen beim Kunden und zeugen von Verantwortungsbewusstsein.

Wer sich als Unternehmen zertifizieren lassen möchte, braucht Ziele und Grundsätze, wie er sich in Zukunft bei Bestandskunden und Interessenten in Sachen Sicherheit positionieren will.

Qualität und Sicherheit werden sich weiterhin auszahlen, das gilt für das Dialogmarketing, wie auch für jede andere Branche.

Eine TÜV - Zertifizierung bietet dafür die optimale Grundlage, sie ist eine lohnende Investition ins Unternehmen und vor allem in eine erfolgreiche Kundenbeziehung.

## 5 Vorteile

der internationalen Norm ISO / IEC 27001

**1** Ihr Unternehmen erfüllt **internationale Anforderungen** und wird damit weltweit gültigen Standards gerecht. Ein Alleinstellungsmerkmal, mit dem Sie sich enorm von anderen Wettbewerbern abheben.

**2** Das Thema Sicherheit wird zu einem **festen Bestandteil des Geschäftsprozesses**. Durch die jährlichen Wiederholungsaudits entsprechen Sie immer internationalen Standards und entwickeln ein **gestärktes Security-Management**.

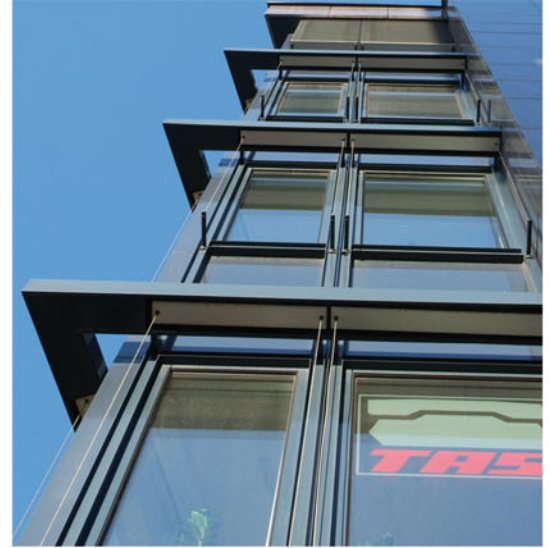
**3** Die Analyse aller Unternehmensprozesse verschafft Ihnen **transparente Strukturen** und ermöglicht Ihnen somit diese zu optimieren und **Kosten zu senken**.

**4** Sie haben die Möglichkeit **IT-Risiken durch ein systematisches Risiko - Management zu kontrollieren**. Durch die entsprechende Dokumentation können mögliche Störquellen sofort identifiziert und schließlich eliminiert werden.

**5** Ihr Unternehmen schafft mit der Zertifizierung **Vertrauen** – sowohl bei Kunden als auch bei Ihren Partnern positionieren Sie sich so als **zuverlässiger und verantwortungsbewusster Partner**.

Das Themenjournal ist eine Kundeninformation der TAS AG, Kohlgartenstraße 13, 04315 Leipzig. Vertreten durch die Vortsände: Dipl.-Ing. Jochen Geyer, Dipl.-Ing. oec. Sylvia Geyer, Vorsitzender des Aufsichtsrates: Prof. Dr. Johannes G. Bischoff, USt-IdNr. DE199525037, Sitz der Gesellschaft: Leipzig, Handelsregister-Nr.: HRB 17671 beim Amtsgericht Leipzig.

Idee, Gestaltung, Redaktion: Nicole Wagner, TAS AG Leipzig. Bildnachweis: fotolia.de (1), aboutpixel.de / Sicher ist Sicher © Ronald Leine (2), TAS AG (3,4). Nachdruck und Weiterverwendung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung.



### Kurzprofil TAS AG - Dialogmanagement seit 1992

Gegründet im Jahr 1992 zählt die TAS AG heute zu den führenden Dialogmarketing-Unternehmen in Deutschland. Von Beginn an stehen die Zeichen auf Expansion. Bereits 1999 werden weitere Standorte in Leipzig und 2001 in Frankfurt am Main gegründet. Heute verfügt das Unternehmen über 4 weitere Vertriebsstandorte in ganz Deutschland.

Mit ihrer langjährigen Erfahrung und der TÜV-Zertifizierung positioniert sich die TAS AG als professioneller Partner im Dialogmanagement. Ganzheitliche und vor allem kundenorientierte Lösungen in den Bereichen Customer Interaction, Business Process Outsourcing, Consulting sowie E-Business & Services sorgen seit Jahren für erfolgreiche Konzepte und begeisterte Kunden.

Seit 2009 ist die TAS AG TÜV-zertifiziert nach der ISO/IEC 27001.



### Kontakt

**TAS AG**  
Dialogmanagement seit 1992



Kohlgartenstraße 13  
04315 Leipzig

Telefon +49 341 355 95 0  
Telefax +49 341 355 95 101

Ansprechpartner Jochen Geyer  
E-Mail info@tasag.de

Internet www.tasag.de