



Sicherheitsmanagement

nach Maß

International Diesel Service (IDS) hat mit Hilfe der SRC Security Research & Consulting GmbH die Grundlagen eines Sicherheits-Managementsystems für Tankkarten-Prozesse erarbeitet. Besonderheiten: Das Konzept verankert das Thema Sicherheit bei dem Unternehmen des Mineralölkonzerns Kuwait Petroleum International erstmals in ein übergeordnetes Rahmenwerk und gilt nun als Vorlage für weitere Unternehmensbereiche.

„Wir wünschten, dass Sicherheit in einem wiederkehrenden Prozess Beachtung findet und kontinuierlich verbessert wird.“

Willem Dijkstra
International Diesel Service

||- „Sicherheit ist ein Teil von allem, was wir tun.“ Dieser Slogan prangt auf einem großen Poster im Büro von Willem Dijkstra. Das Plakat im Format DIN A0 appelliert auch an vielen anderen Stellen in der Unternehmenszentrale in Antwerpen an das Sicherheits-Bewusstsein der Mitarbeiter von International Diesel Service. Der Appell sei äußerer Ausdruck einer Sicherheits-Offensive, die IDS im September 2008 mit Hilfe von SRC begonnen hat, sagt Planning- und Support-Manager Dijkstra. SRC hat in drei Monaten Projektdauer für IDS die Grundlagen eines Sicherheits-Managementsystems ausgearbeitet und mit einem mehrstufigen Workshop-Konzept teilweise umgesetzt und konkretisiert. IDS erhielt dabei eine Sicherheitspolitik, inklusive der Umsetzung für einen ausgewählten Sicherheitsaspekt – in diesem Fall das Notfall- und Eskalationsmanagement.

Das Thema Sicherheit hat für Kuwait Petroleum International seit jeher einen hohen Stellenwert. Das Unternehmen, das in Europa vor allem durch seine Tankstellenmarke „Q8“ bekannt ist, betrachtet Sicherheit nicht als nachrangigen Nice-To-Have-Posten, sondern als integrierten Bestandteil des Geschäfts und sogar als Wettbewerbsvorteil. „Wir verkaufen nicht nur Treibstoff, sondern auch Dienstleistungen“, erklärt Willem Dijkstra. „Je sicherer unsere Geschäftsprozesse sind, desto besser ist das für den Kunden und umso deutlicher heben wir uns vom Wettbewerb ab.“ IDS sei der einzige Anbieter in dem Geschäft mit Tankkarten, der wie eine Bank eine vollständige Online-Autorisierung leiste. Nicht zuletzt die Verkäufer bei IDS meldeten, dass die Kunden auf Sicherheit einen sehr hohen Wert legten. Dijkstra: „Sicherheit ist für unser Geschäft essenziell.“

Das von SRC und IDS gemeinsam erarbeitete Konzept verwendet Kuwait Petroleum International nun als Vorlage und Maßstab für andere Unternehmensbereiche. Dieses Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe war gewollt. Willem Dijkstra, zuständig für alle Karten-Prozesse bei IDS: „Wir wollten ein Framework und ein Beispiel und den Rest selber machen.“ Beim Thema Sicherheit brauche man die Verantwortung im eigenen Unternehmen und internes Know-how. Der Aspekt solle von den Mitarbeitern, nicht von Beratern gelebt werden. SRC liefere diese zurückhaltende Form der Beratung, lobt Dijkstra. „Das ist Consulting mit eingebautem Know-how-Transfer. So sind wir in der Lage, selbst weiterzugehen.“



Tankkarte mit Bank-Standard

Vermittlung von Methodikwissen

-- Der Konzern aus der Erdölindustrie war mit diesem Anliegen bei SRC an der richtigen Stelle. Die Sicherheits-Experten mit ihrem Ursprung im Bankensektor wollen nicht Beraterstäbe in Unternehmen platzieren, sondern ihre Kunden dabei unterstützen, eigene Lösungen zu entwickeln. Im Fall IDS konnte SRC auf eine lange Erfahrung beim Thema Sicherheits-Management zurückgreifen. Matthias Hauß, Projektleiter bei SRC: „Wir wollten IDS nicht einfach eine generische Sicherheitspolitik übergeben, sondern durch die Vermittlung von Methodikwissen und Erfahrungswerten den Boden für weitere Sicherheitsbestrebungen im Unternehmen bereiten. Aufbauend auf dem ohnehin schon vorhandenen Sicherheits-Know-how ist IDS nun in der Lage, das Sicherheitsniveau ohne externe Unterstützung kontinuierlich weiter zu entwickeln.“

Framework für Sicherheit

-- IDS unternimmt einiges, um das hohe Sicherheitsniveau zu halten. Die SRC Security Research & Consulting GmbH ist dabei seit Jahren ein Partner des Unternehmens. So lieferte SRC 2006 mit einer Risikoanalyse Potenzial für Optimierungen. 2008 hat sich IDS entschieden, das Thema zentral zu koordinieren und in einem Framework zu verankern. Der Treibstoffspezialist wollte eine übergeordnete Security Policy etablieren, die der Wichtigkeit des Themas gerecht wird und „die genau spezifiziert, was IDS in Sachen Sicherheit von Mitarbeitern, Lieferanten und von Kunden erwartet“, sagt Willem Dijkstra. Jeder Mitarbeiter müsse erfahren, wie er in Sachen Sicherheit handeln solle und wie sein Handeln dazu beitragen könne, die Sicherheit im Unternehmen zu optimieren. Dijkstra: „Wir wünschten, dass Sicherheit in einem wiederkehrenden Prozess Beachtung findet und kontinuierlich verbessert

wird.“

SRC erarbeitete in einer Reihe gemeinsamer Workshops die Grundlage der Security Policy für IDS, die dann durch SRC formuliert und anschließend von IDS intern veröffentlicht wurde.

In dem gesamten Prozess gefiel Willem Dijkstra die Rolle von SRC. Es sei den Beratern gelungen, die richtigen und kritischen Fragen zu stellen. „SRC fordert uns heraus, und das ist gut so.“ Dijkstra freut sich über die „verschiedenen Perspektiven“, mit der SRC die Themen beleuchte. „Das ist wie ein Blick aus einem Hubschrauber.“

Die Umsetzung der neuen Sicherheitspolitik bewältigt IDS alleine. SRC habe die Kommunikation jedoch erleichtert, sagt der IDS-Manager, denn die Sicherheitspolitik für IDS sei ein auf 15 Seiten zusammengefasster leicht verständlicher Text. Er ging per E-Mail an alle Mitarbeiter und steht auch im IDS-Intranet. Die Regeln werden in weiteren Trainings der Belegschaft erklärt.

Kuwait Petroleum International will es beim Erreichten nicht belassen. 2009 stehen weitere Maßnahmen in Sachen Sicherheit auf dem Programm, etwa eine GAP-Analyse, bei der SRC beratend zur Seite steht. Mit dieser Analyse wird der Status Quo in allen operativen Unternehmenseinheiten erfasst. Sie soll helfen, Lücken zu finden und Best Practices zu Tage zu fördern. Die Idee: Mit der GAP-Analyse profitieren einzelne Bereiche von den Erfahrungen und eventuellen Fortschritten anderer Unternehmensteile – und das wäre dann wieder ein Know-how-Transfer im Unternehmen.



IDS Security Policy

IDS recognizes that, in order to protect IDS and its customers from damage and to ensure long-term business success and continuity, the security of its card handling and card-transaction handling is of vital importance.

Our objectives are to:

- Ensure a continuous supply of fuel and services to legitimate IDS customers
- Maximize the security of our information and systems
- Constantly enhance the security of the IDS product offering
- Minimize damage to IDS and its customers as a result of fraud

To fulfill these objectives:

- IDS employees, customers, contractors and service providers acknowledge that they are responsible for the security of their activities
- IDS will involve customers in the security processes
- IDS will comply with relevant security standards
- IDS will operate an active and effective Information Security Management System
- IDS will maintain a Security Incident Response Plan
- IDS will constantly seek out means of enhancing security

Security is an essential element of our business and is part of everything we do...

Stuart Madden,
IDS Director

 **International Diesel Service**



Poster in der Zentrale: „Sicherheit ist Teil von allem, was wir tun.“



Willem Dijkstra
International Diesel Service
Tel. +32 (0)3241 3368
willem.dijkstra@Q8.com
www.Q8.com



Detlef Kraus
Thilo W. Pannen
SRC Security Research & Consulting GmbH
Graurheindorfer Str. 149 a
53117 Bonn
Germany
Tel: +49 (0)228 2806 0
sales@src-gmbh.de
www.src-gmbh.de