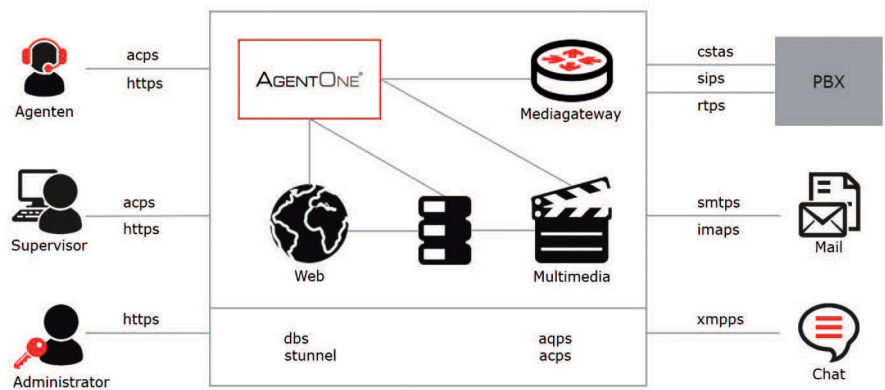


# SICHERHEIT? AM BESTEN VON DEN BESTEN LERNEN

Sicherheit ist ein Dauerbrenner. Angriffe auf die IT-Infrastruktur verursachen bei 70% der Unternehmen Schäden (Quelle: Studie Digitalverband Bitkom 2019). Umso mehr geht es darum, Sicherheit bestmöglich zu gewährleisten.

**D**er AgentOne® als universelle Routing Engine und integraler Bestandteil der Multikanalkommunikation eines Unternehmens arbeitet dabei an neuralgischen Punkten: Vielfältige Eingangstore – von den Kunden und den diversen Kanälen zu internen Systemen mit mannigfaltigen Schnittstellen bis hin zu den Menschen, die diese Kommunikation steuern – und das weltweit an vielen Standorten.



Also viele Facetten, die rund um IT-Sicherheit einer Lösung bedacht und gelöst werden müssen – und am einfachsten beginnt man schrittweise damit, wenn es um die Einführung einer relevanten Softwarelösung geht. Die Komplexität zeigt unser Prinzipbild.

Am Anfang steht die sichere Benutzeranmeldung. PKI (Public Key Infrastructure) ist dabei das Mittel der Wahl. Heute ist dieses Schlüsselmanagement eine etablierte Komponente in der IT-Sicherheit. Der Sikom AgentOne® integriert sich nahtlos in die Unternehmenssicherheitsarchitektur und öffnet so das System für Servicemitarbeiter und Teamleiter mit den gewohnten Instrumenten, wie zum Beispiel mit einer Chipkarte. Dazu wird auch jede digitale Information personalisiert: „Sammelzugänge“ werden so zu einem sicheren Eingangskanal.

Nun zu den Telefonaten. Hier werden Sprachdaten in den gesamten Systemen end-to-end TLS-fähig verschlüsselt. Das gilt ebenso für Mail- und Chatdaten – gleich ob von außen ins oder aus dem Unterneh-

## Durchgängiger Einsatz von TLS 1.2 basierten Protokollen

men oder weltweit innerhalb des Unternehmens. Zu guter Letzt gilt es die Web-Seiten ebenso sicher zu machen und die Vertrauensstellung zu wahren.

Unsere Grundphilosophie dabei ist simpel: Lass es uns Innen wie Außen gleichmachen! Wir kommen also innerhalb eines Unternehmensnetzwerks den gleichen Sicherheitsanforderungen nach wie in der Interaktion zur Außenwelt. Der AgentOne® ist dafür ausgelegt. Es werden sowohl Inhaltsdaten als auch Signalisierungsdaten verschlüsselt – es gibt so keine unverschlüsselte Kommunikation. Sikom beherrscht das Handling aller Eingangskomponenten und hat dieses Sicherheitskonzept bereits bei einem international agierenden deutschen Großkonzern realisiert.

Ein wichtiger Aspekt ist das Protokollieren von Statusänderungen und Auffälligkeiten. Der Sikom AgentOne® zeichnet in seinen Datenbanken die unternehmensspezifischen

Schutzziele auf. Das können zum Beispiel häufige oder zu häufige Anmeldeversuche von Anwendern sein oder Zugriffe zu ungewöhnlichen Zeiten, die nicht zur üblichen Servicezeit passen. Was hier im Detail relevant ist, das entscheidet jedes Unternehmen individuell. Maßgeblich ist die Sicherheitsklassifizierung wie bei vertraulichen und geheimen Informationen. Diese werden dann sicher transportiert und sicher verschlüsselt. Die besondere Qualität einer guten Softwarelösung ist es, sich in die IT-Infrastruktur eines Unternehmens nahtlos zu integrieren und zudem alle Sicherheitsanforderungen auch umzusetzen.



Dipl.-Ing. Holger Borris,  
Projektleiter Großkunden  
Sikom Software GmbH  
www.sikom.de

**Sikom**