

Dana Janas, Ingo Janas

## Endstation Lost & Found - Wenn Daten auf Reisen gehen ...

**Ankunftshalle Flughafen Frankfurt am Main. Thomas Karl, Außendienstmitarbeiter eines mittelständischen Unternehmens der Pharmaindustrie aus dem Schwäbischen ist unterwegs zu einem potenziellen Großkunden seines Unternehmens. Auf dem Weg zum Taxistand dann plötzlich der Schock: Seine Notebooktasche ist weg! Fieberhaft geht Herr Karl die letzten Stunden seit seiner Abreise von der Messe in München durch, auf der er sein Notebook sicher noch dabei hatte. Hat er sein Arbeitswerkzeug mitsamt der Kundensimulation, den gesamten Messekontakten und dem neuen Firmensoftwarepaket im Hotel vergessen? Oder aber in der Hektik der Abflughalle am Check-in-Schalter stehen gelassen? Tatsache ist: Der Kundentermin von Herrn Karl startet in einer Stunde und er steht ohne jegliche Daten und Kundensimulation da. Da er nach einer Woche Messebesuch noch nicht wieder in der Firma war, verfügt er noch nicht einmal über ein aktuelles Backup seiner Daten. Ein Einzelfall? Keineswegs!**

Laut der Studie „Airport Insecurity: the Case of Lost and Missing Laptops“ des Ponemon Institutes verlieren Geschäftsreisende in den USA, in Europa und den Vereinigten Emiraten mehr als 16.000 Laptops pro Woche! Alleine auf acht EMEA- (Wirtschaftsraum Europe, Middle East, Africa) Flughäfen gehen nach Angaben der Studie pro Woche durchschnittlich knapp 4.000 Notebooks verloren. Der finanzielle Schaden, der den Unternehmen daraus erwächst, ist gravierend - Firmen entstehen beim Verlust eines Notebooks Kosten von durchschnittlich knapp 50.000 US \$. [1] Der Kaufpreis des Gerätes spielt dabei eine deutlich untergeordnete Rolle. Vielmehr setzen sich die Kosten laut Ponemon

Institut aus sieben zentralen Kostentreibern zusammen:

1. Kosten durch Laptop-Austausch mit Software und entstehenden Overheadkosten,
2. Kosten durch die Zeit, die der Mitarbeiter damit verbringt, den Verbleib des Notebooks zu klären und dessen Verlust zu melden,
3. Kosten durch den Zeitaufwand von IT-Mitarbeitern, die sich mit Datenanalysen, Back-up-Generierungen und Neuaufsetzungen beschäftigen,
4. Kosten, die durch Datenrechtsverletzung entstehen,
5. Kosten, die durch den Verlust von geistigem Eigentum oder aber aus dem Schaden erwachsen, der auftritt, wenn vertrauliche Informationen an Dritte resp. Wettbewerber gelangen,
6. Kosten durch verlorene Produktivitätszeit des Mitarbeiters, dessen Notebook verloren geht, sowie
7. weitere Rechts-, Beratungs- oder Behördenkosten.

### Datenrechtsverletzungen als führender Kostentreiber

Die Anteile der Kostenpunkte 1 bis 7 an den Gesamtkosten eines abhanden gekommenen Firmennotebooks variieren stark. So stellen laut der Ponemon-Studie den größten Anteil der gesamten Kosten dar, gefolgt von vergleichsweise geringen Kosten durch Laptop-Austausch oder Rechts- und Beratungskosten. Außerdem variieren die Kosten in Abhängigkeit von der Unternehmensbranche: So entstehen die größten Verlustkosten im Dienstleistungsbereich, gefolgt von Finanzdienstleistungsunternehmen und Unternehmen des Gesundheits- und Pharmabereichs. Gerade diese Branchen verfügen in der Regel über einen hohen Anteil an Außen-

dienstmitarbeitern, die einen Großteil ihrer Arbeitszeit auf dem Weg zum bzw. beim Kunden verbringen - und alle erforderlichen Unternehmens- und Kundendaten stets dabei im Gepäck haben.

Unternehmen jeder Größe sind heute auf mobile Arbeitsplätze und einen ständigen Informationszugang angewiesen, egal wo auf der Welt sich ihre Mitarbeiter befinden. Bei allen Vorteilen, die diese Mobilität mit sich bringt, setzen sich Unternehmen dadurch enormen Sicherheitsrisiken aus, wenn unternehmenseigene Geräte wie Notebook oder Smartphone mit sensiblen Unternehmensdaten auf Reisen verloren gehen.

### Stress ist größtes Sicherheitsrisiko

Aus den oben ausgeführten zentralen Kostentreibern wird deutlich, dass beim Verlust von mobilen Firmendatenträgern wie Notebooks immer Kosten entstehen - egal ob ein Versicherungsschutz besteht, regelmäßige Backups durchgeführt werden oder Datenschutzlösungen installiert sind. Selbstverständlich reduzieren solche Maßnahmen einzelne Kostentreiber und sollten als notwendige Sicherheitsvorkehrungen standardmäßig implementiert sein.

Dennoch lohnt es sich, zu hinterfragen, wie es eigentlich zu dieser enormen Anzahl an verlorenen Notebooks alleine auf Flughäfen kommt. Welche Umstände führen dazu, dass gerade an den Security Points und in der Abflughalle so viele firmeneigene Wertgegenstände verloren gehen - und oftmals keine Chance haben, an ihren Besitzer zurückgeführt zu werden? Liegt es wirklich ausschließlich daran, dass Mitarbeiter nachlässig und unvorsichtig mit Firmeneigentum umgehen? Im Rahmen der Studie „Airport Insecurity: The Case of Lost & Missing Laptops“ [2] hat das Ponemon Institute neben der Anzahl der verlorenen Notebooks auf weltweiten Flughäfen auch die Ursachen und Konsequenzen von deren Verlust untersucht. Demnach fühlen sich über 70 Prozent der befragten Geschäftsreisenden stark gestresst, wenn sie auf dem Flughafen mit den nahenden Abflugzeiten vor Augen zwischen Check-in und Abflughalle hin- und herhetzen.

Der Stress, trotz Zeitverlust am Check-in und in der Sicherheitsabfertigung einen Flug zu erreichen, verbunden mit der enormen Anzahl an mobilen Gegenständen, die Geschäftsreisende typischerweise mit sich führen (z.B. Notebooks, Handys, Smartphones, Koffer, Brieftasche) schaffen eine Situation, die dafür prädestiniert ist, etwas zu verlieren. Diese Gefahr wird noch größer bei der Sicherheitsabfertigung, bei der Passagiere von ihren Besitztümern während des elektronischen Scannens getrennt werden. Ausreichende Zeitpuffer am Flughafen, die ein umsichtiges und vorausschauendes Handeln ermöglichen, können dem Stress und damit der hohen Verlustquote Abhilfe schaffen. Aber der Berufsalltag Geschäftsreisender sieht oftmals anders aus.

### Vorsorge ist besser als Nachsorge

Zurück zu Herrn Karl: Das Klingeln seines Handys unterbricht ihn dabei, über den Verlust in Panik zu geraten. Am anderen Ende der Leitung meldet sich eine freundliche Stimme mit einer guten Nachricht: „Guten Tag Herr Karl, Ihr Notebook ist vom Reinigungspersonal der Quickfly-Airline gefunden worden, sie können es sofort am Lost & Found-Schalter abholen.“ Glück gehabt? Eher nachgeholfen. Denn das Unternehmen, bei dem Herr Karl beschäftigt ist, hat eine clevere Form der Verlust-Prävention für alle mobilen Firmengeräte eingesetzt: Die Firma nutzt einen Rückführservice. Die Dienstleistung besteht darin, mobile Geräte und Gegenstände mit Sicherheitsstickern oder -anhängern zu versehen, auf denen eine persönliche Identifikationsnummer sowie eine internationale 24-Stunden-Finderhotline vermerkt sind.

Wird ein Gerät bzw. ein Gegenstand mit einem solchen Sticker oder Anhänger gefunden, informiert der Finder die Hotline. Diese wiederum kann über die personen- bzw. firmenbezogene Identifikationsnummer den jeweiligen Besitzer ausfindig machen. So kommen verlorene Wertgegenstände schnell und ohne (Post-)Umwege wieder zu ihrem Besitzer zurück. Zeitlicher, finanzieller und nervlicher Stress? Kein Thema.

### Mein? Dein? – Unser!

Nahezu jeder unternehmensbezogene Verhaltenskodex thematisiert den verantwortungsvollen Umgang mit Firmeneigentum wie Handys, Blackberrys oder Notebooks: „Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, Eigentum der Pfisterer-Gruppe vor Beschädigung, Verlust oder Missbrauch zu bewahren“, lautet beispielsweise der Verhaltenskodex der Pfisterer Holding AG. Bei Daimler heißt es ganz ähnlich: „Die Mitarbeiter sind verpflichtet, Eigentum des Unternehmens vor Verlust, Diebstahl oder Missbrauch zu schützen.“ Doch was genau sagen diese Kodexe aus? Halten sich Mitarbeiter wirklich daran und gehen mit dem (fremden) Unternehmenseigentum ebenso sorgsam um wie mit ihren eigenen Wertgegenständen?

Die vom Ponemon Institute durchgeführte Studie „Confidential Data at Risk“ kommt zu dem Ergebnis, dass in 81 Prozent der befragten Unternehmen im Laufe der vergangenen zwölf Monate mindestens ein Laptop mit sensiblen oder vertraulichen Geschäftsinformationen verloren gegangen ist. Wird ein Notebook auf dem Flughafen gefunden, so landet es in der Regel in den

Lost & Found-Bereichen. Erstaunlich hierbei: Lediglich 33 Prozent werden von ihren Besitzern abgeholt. Das heißt, dass 67 Prozent aller gefundenen Notebooks dort liegen bleiben – bis sie irgendwann entsorgt werden. Die Erklärung besteht darin, dass der Großteil der Besitzer davon ausgeht, dass ihr Notebook gestohlen wurde. Dem Flughafenpersonal sind an dieser Stelle ebenfalls die Hände gebunden, da die gefundenen Notebooks in der Regel keinerlei Rückschlüsse auf ihren Besitzer zulassen.

Es kommt also letztendlich nicht nur darauf an, den sorgsamen Umgang mit Firmeneigentum in einem Verhaltenskodex zu formulieren und sich mit gängigen (Nachsorge-)Maßnahmen wie Backup-Sicherungen, Versicherungs- und Kennwortschutz zu versorgen, sondern dem Schicksal auch mit präventiven Maßnahmen wie Rückführ- bzw. Lost- & Found-Services ein wenig nachzuhelfen. Zum Wohle des Mitarbeiters – und letztendlich des Unternehmens.

### Anmerkungen:

- [1] Ponemon Institute, April 2009  
[2] Ponemon Institute 2008

### Die Autoren:



Dr. Dana Janas, geb. 1976 und wohnhaft in Karlstadt am Main, ist promovierte Psychologin (Arbeits- und Organisationspsychologie). Nach einer Tätigkeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin an einem Lehrstuhl der RWTH Aachen war sie bis 2007 als Geschäftsführerin einer Organisationsberatung tätig. Heute ist sie bei dem Lost-& Found- bzw. Rückführservice proFINDus für Marketing und Vertrieb verantwortlich.



Dipl.-Ing. Ingo Janas, geb. 1968, studierte Maschinenbau an der RWTH Aachen. Nach einer Tätigkeit am Institut für Arbeitswissenschaft gründete er 2002 den Rückführservice Schluessel-futsch, dem Vorgängerunternehmen von proFINDus, das er heute als Geschäftsführer leitet.

janas@wissensmanagement.net