

T.I.S.P. Community Meeting 2010

Köln, 03./04.11.2010

Sebastian Klipper

Ps(i)² – Sicherheit in Informationssystemen

Raus aus der Buhmann-Falle:

Kommunikationskompetenz für die Security

Raus aus der Buhmann-Falle

Kommunikationskompetenz für IT-Sicherheitsprofis

Sebastian Klipper
(CISSP®, T.I.S.P.®)

$\psi^2 = Ps(i)^2$ ™

<http://psi2.de>



Sebastian Klipper

Ps(i)² - Sicherheit in Informationssystemen

Information Security Consultant
und Fachbuchautor
aus Berlin

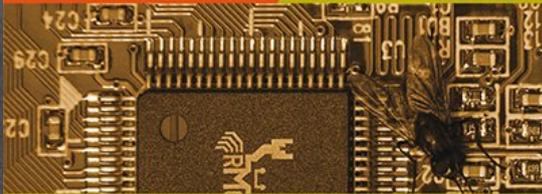


Sebastian Klipper

Konfliktmanagement für Sicherheitsprofis

Auswege aus der „Buhmann-Falle“ für IT-Sicherheitsbeauftragte, Datenschützer und Co

PRAXIS



<kes>

Sebastian Klipper

Information Security Risk Management

Risikomanagement mit ISO/IEC 27001, 27005 und 31010

PRAXIS



<kes>





Vom **Mittelstand**
zum **Großkonzern**



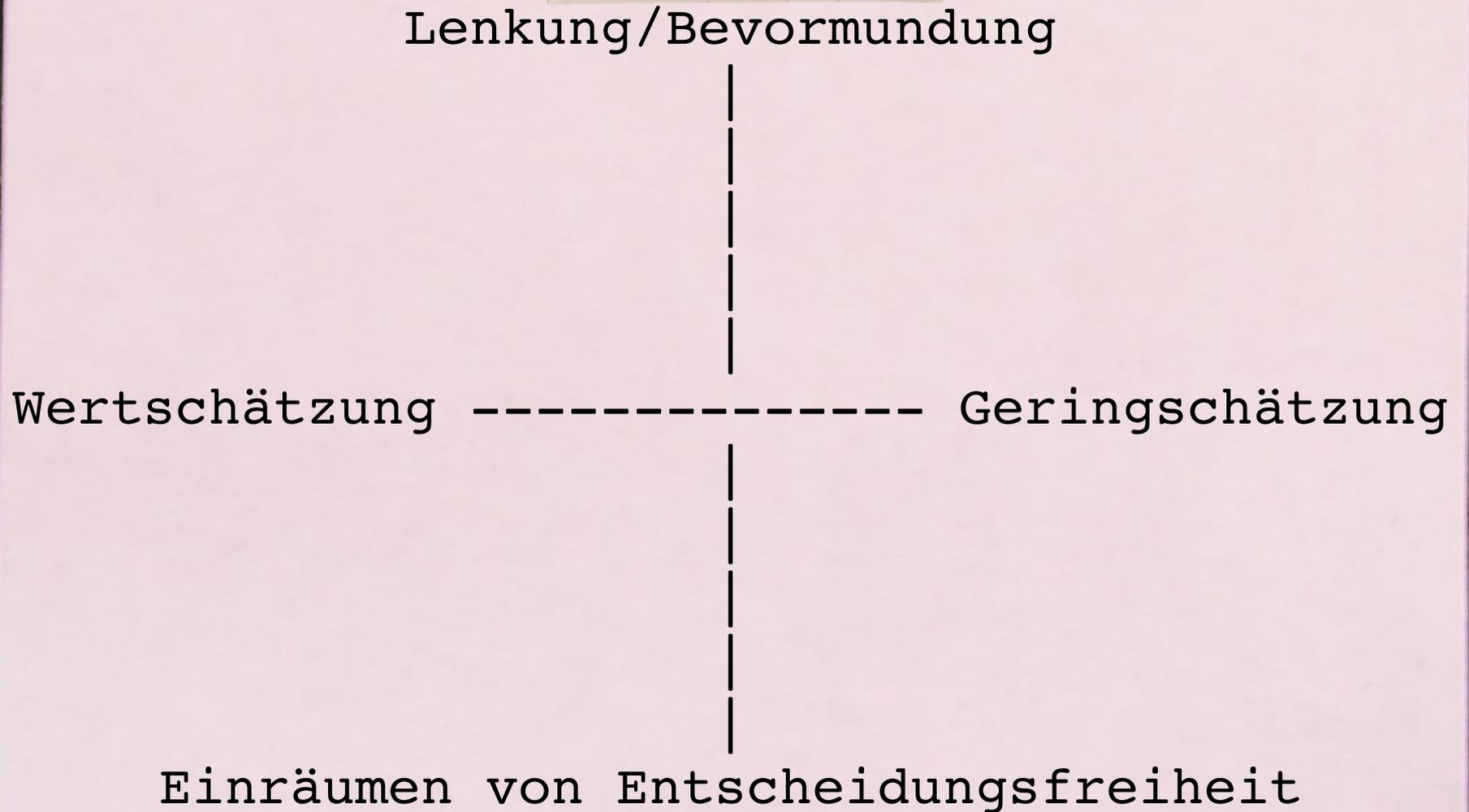
Weniger als **1%** des Universums ist
gewöhnliche Materie



Sicherheit betrifft mehr als nur
**Hardware und
bunte Lichter**

Verhaltenskreuz

(Nach Schulz von Thun)





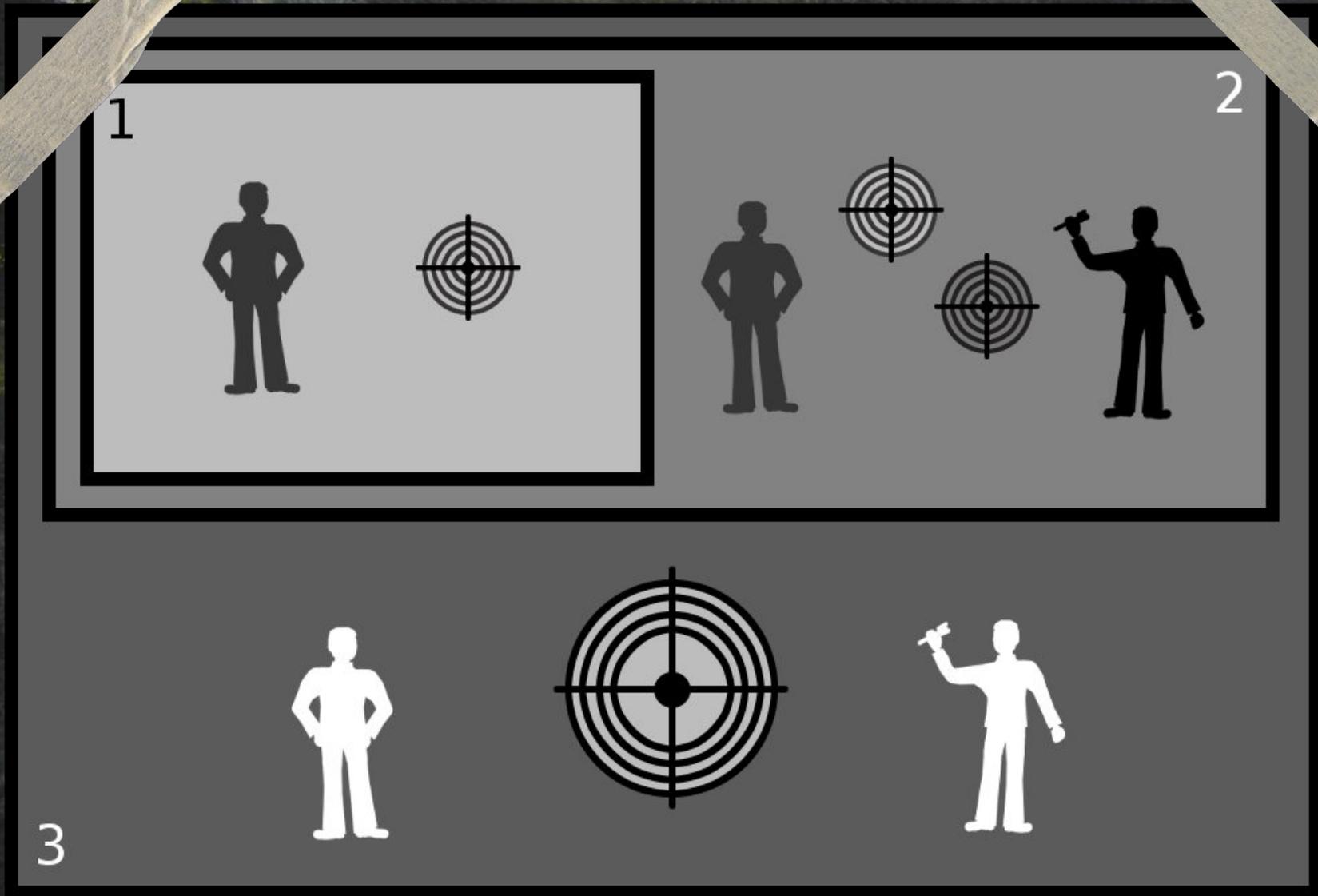
Eskalationsstufen

Win-Win

Win-Lose

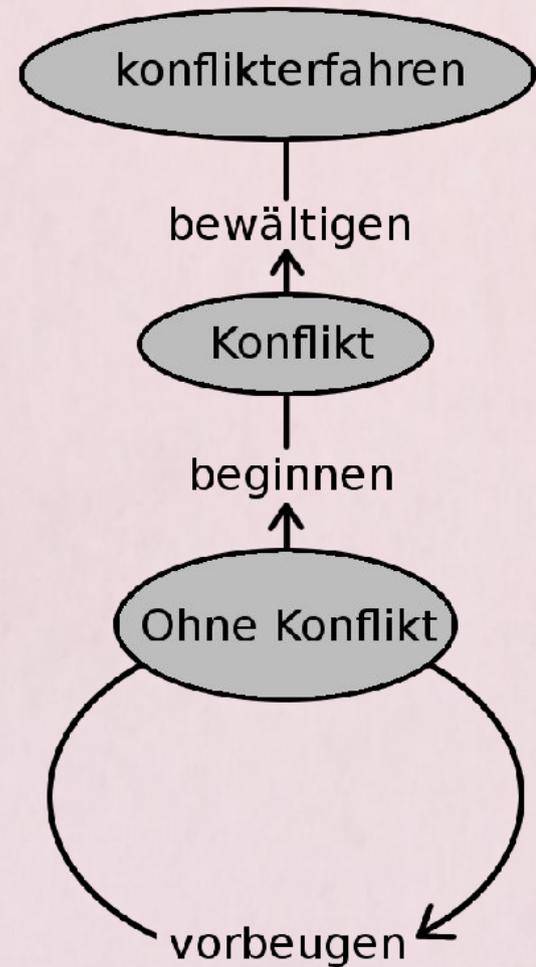
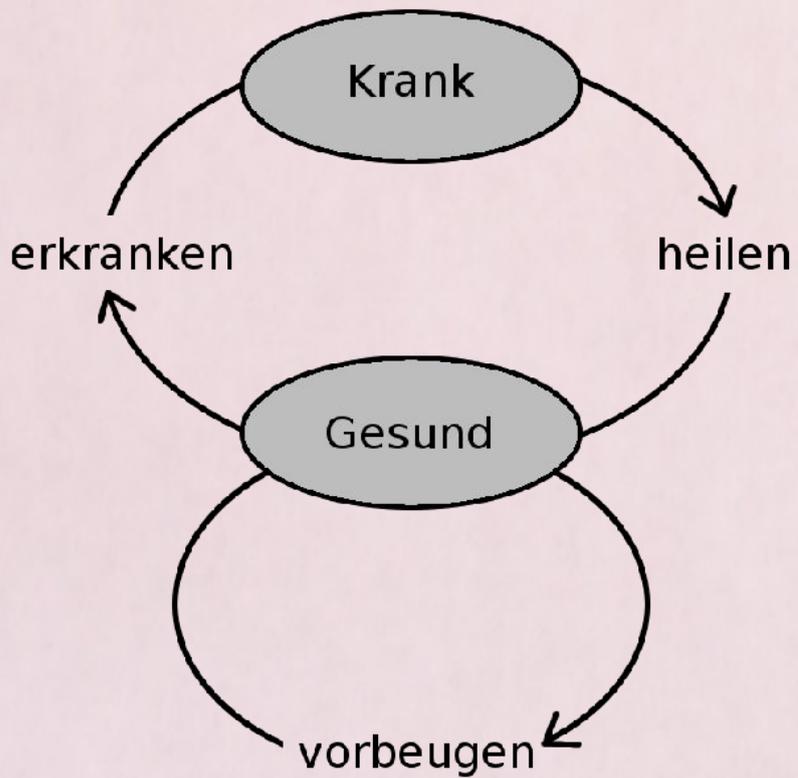
Lose-Lose

Die 3 Ebenen konstruktiver Kommunikation

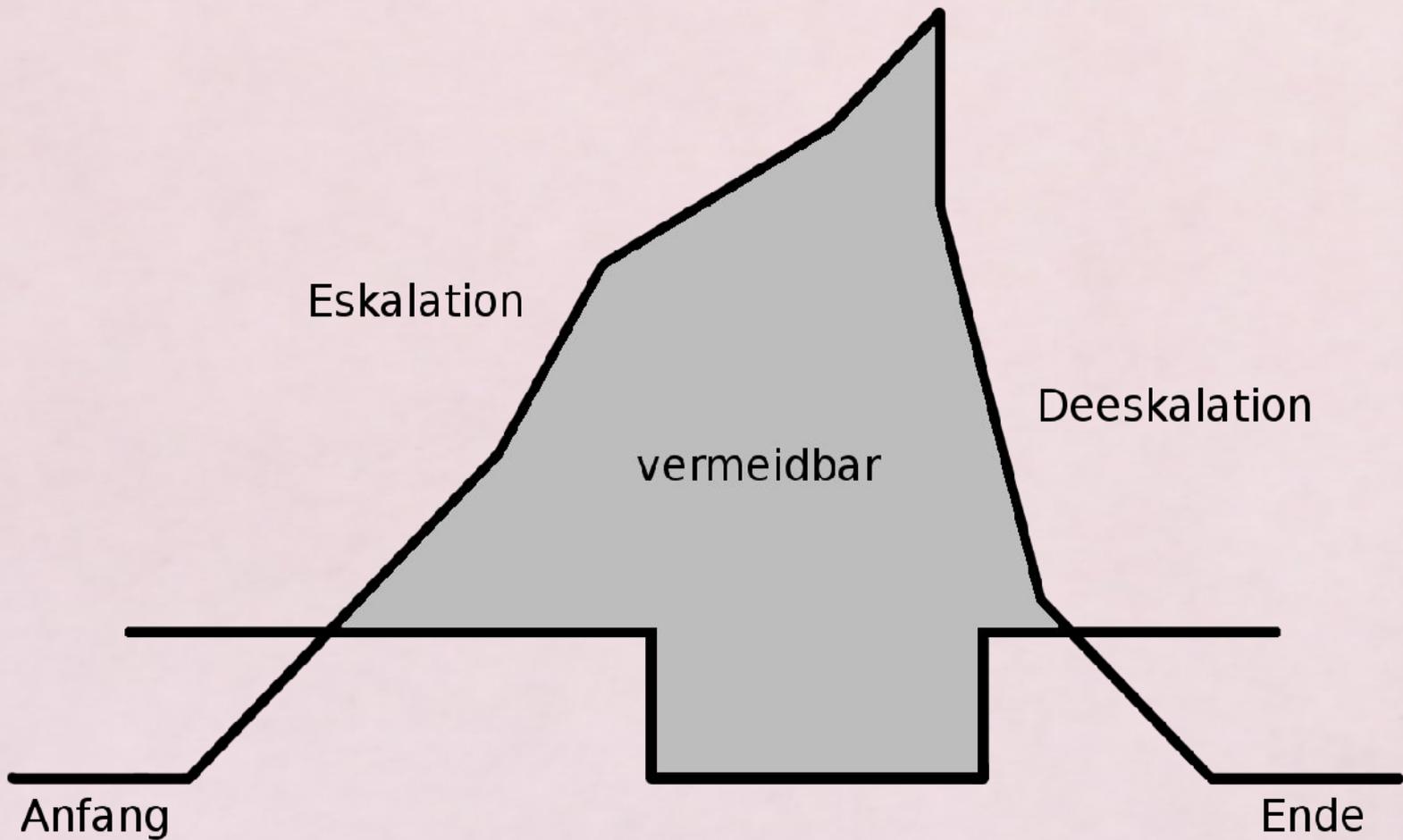


Prävention

(Nach Hippokrates)



Eskalation





Konflikte gehören in
geregelte
Bahnen



Anfang



Einstieg



Dialog



Lösung



ZIEL

Markhard 7:5

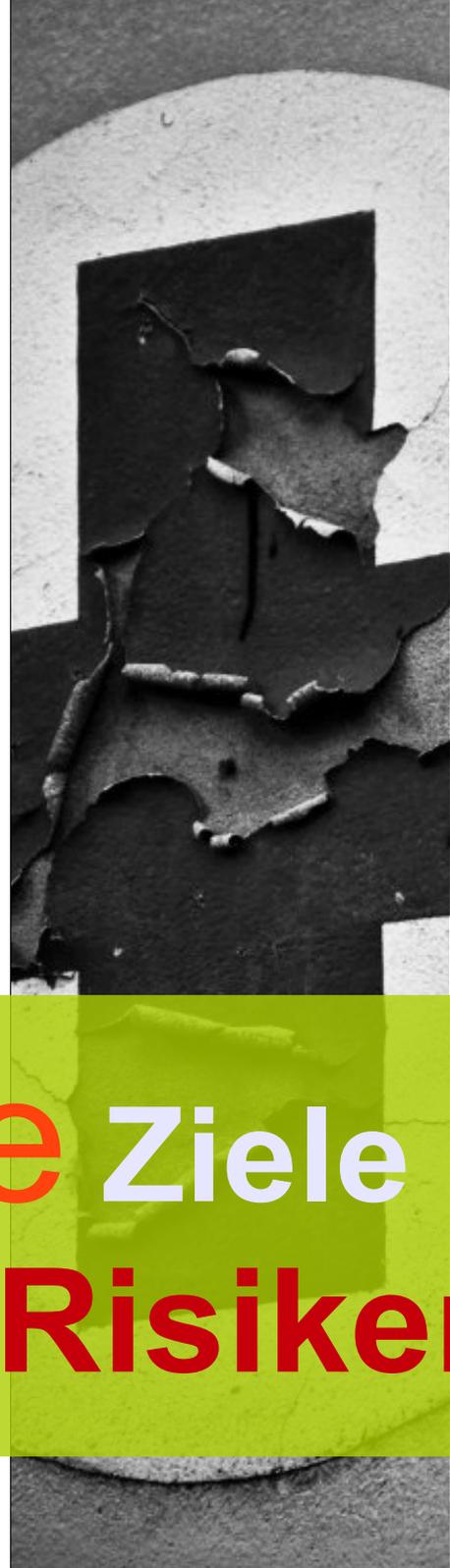


Ende

Die Konfliktpipeline



10 Leitsätze zum
Konfliktmanagement



Zwänge Ziele
Prioritäten **Risiken**





Gemeinsam
zum
Ziel





**Kommunikation
macht den
Unterschied**



Der **Mensch** steht
im **Mittelpunkt**





Technik
ist nicht **Alles**



Gemeinsames
Vokabular



Sie müssen sich
ver**MARKT**en

Was MOTIVIERT
wirklich ?





Immer an **neuen Ideen**

Arbeiten



Wie viel % Ihres Erfolges ist
technische Materie?

Workshop

Kommunikationskompetenz

Sebastian Klipper
(CISSP®, T.I.S.P.®)



$\psi^2 = Ps(i)^2$ ™

<http://psi2.de>



Pressemitteilung





Pressemitteilung



Heise Online:

In einer Stellungnahme betont der Pressesprecher von Vodafone D2 (Deutschland) Thorsten Höpken, dass der beschriebene Fall ein absoluter Einzelfall sei, der in Spanien auftrat. **"Hier wurde ein solches Gerät von einem Kunden manipuliert, der den Karton mit einem gefälschten Siegel wieder verschlossen und in Umlauf gebracht hat."**, so Höpken in einer Mail an heise Security. Man habe den Bestand an HTC Magic Smartphones stichprobenartig überprüft und in keinem einzigen Fall ein schadhaftes Handy gefunden.



Zwänge

Ziele

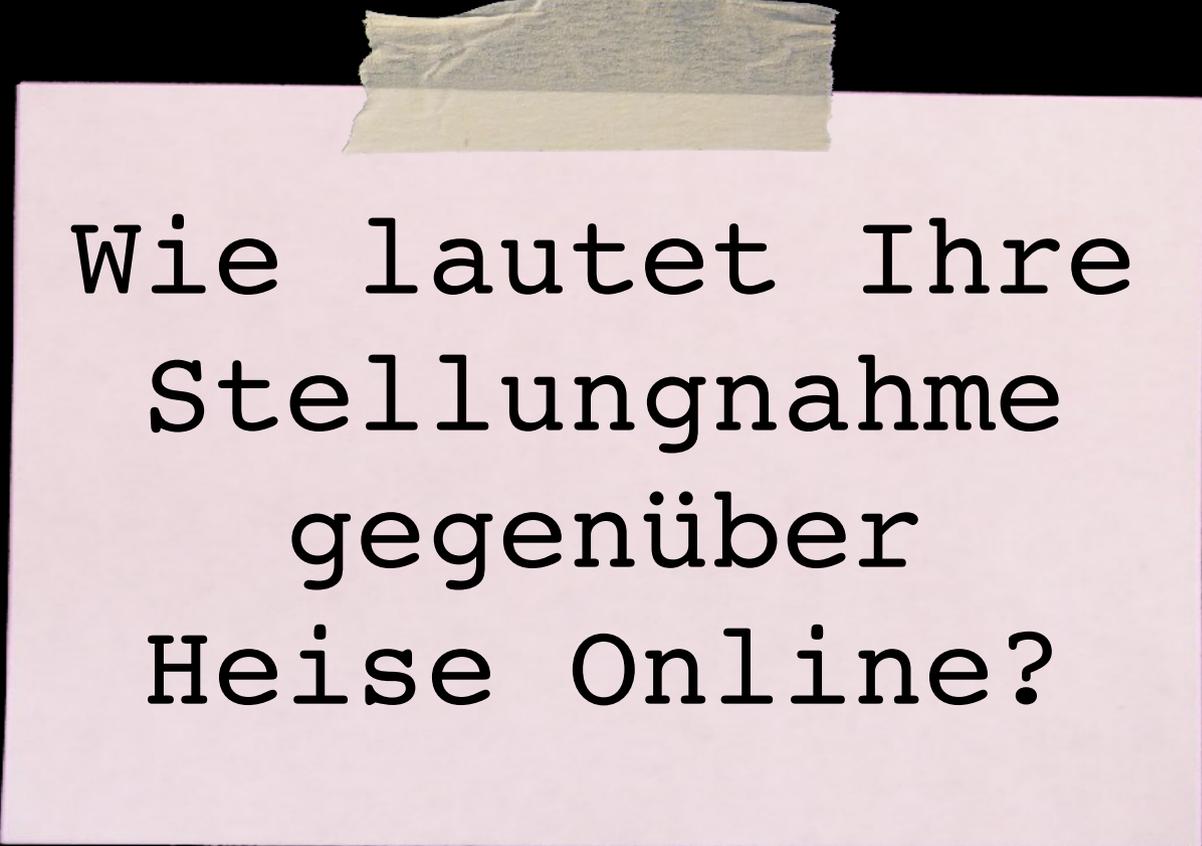
Prioritäten

Risiken





Pressemitteilung



Wie lautet Ihre
Stellungnahme
gegenüber
Heise Online?

Prioritäten

Ziele

Zwänge

Risiken

Vorgehensweise darstellen

Wahrheit nicht lügen

positives Image

Image Schaden

Aufklärung

Aufklärung versprechen

Kundenverlust

"Wir werden mit Partner zusammenarbeiten um den Vorfall zu untersuchen."

Ausmaß ermitteln

Reporterfragen auf die wir keine Antwort haben

Hinweis:
Mariposa
Botnet wurde
vor Kurzem
aufgelöst

Glück
im
Unglück

Keine
Vorwürfe

Komplexes
System

Offenheit &
Ehrlichkeit

Evaluierung des
Problems
Sicherer Weg der
schnellen
Auflösung

Einfache Beschreibung
des Sicherheitsvorfalls
+ der Problemlösung

Sachliche
Darstellung
des Vorfalls

An wen können
sich betroffene
Kunden wenden?

Meise will technische
Details bekommen.
Wo war der Virus? Welche
Infektionswege etc.

Ursachen
erforschen

Überprüfungs-
prozess für
Hardware komm.

Hilfestellungen bzw.
Problemlösungen in
Aussicht stellen

Zusammenarbeit
m. Forensic-Justiz

Kunden
warnen

Risikoprüfung
auslösen

Keine Gefahr für
Telefon ~~anrufen~~ sondern
PC mit Betroffenen

Kontakt
mit
Forensics Fa.
aufnehmen

Vorfall
ernst
nehmen

offene
Informations-
politik

[Blank note]

Prozessfehler führte zu
Auslieferung an Kunden

Kunden (3000)
sind bekannt

Seriennummer
Veröffentlichen

Ausprache
der Kunden

Quelle ^{bekannt}
^{+ bestätigt}
→ Dienstleister

QS-Prozess
wird überarbeitet
+ ausgedeutet

Verkauf
gestoppt

Vertrauen
Wiederherstellen

Qualitätssicherung

Ehrlich +
Glaubhaft

Verantwortung
tragen

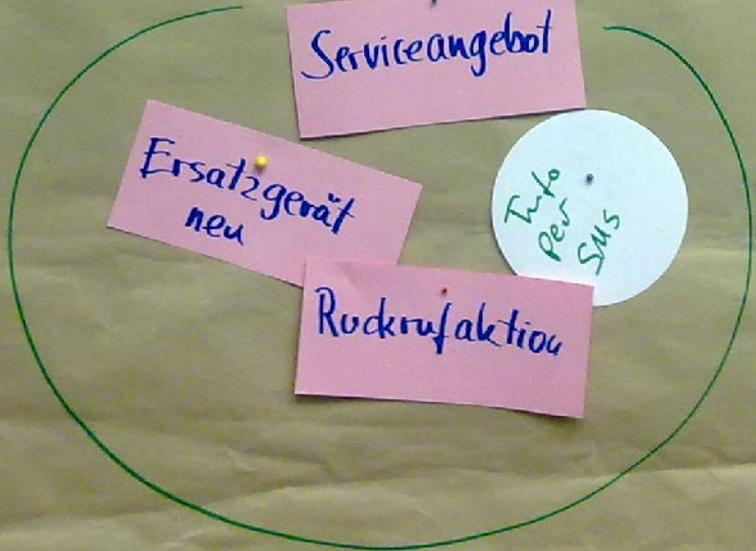
Analyse
durchgeführt

Transparenz

Serviceangebot

Zielgruppe I
Kunden Bestand

Zielgruppe II
Kunden neu



Information
auf Homepage

Mitarbeiter

Zielgruppen

kauf im Prozess

betroffene Kunden

nicht betroffene Kunden

Interessierte nicht Interessierte

Marketing-
abteilung

Shopbetreiber
interne
Service-
Dienste

Lieferanten

Geschäfts-
führung

Presseabteilung

betroffene
Abteilung

Mitarbeiter

direkte
Mitbewerber

Presse-
vertreter

Zwänge

Handlungs-
bedarf

Ziele

Raum geben
für "Wiedergut-
machung"

Regeln
transportieren

positive
Formulierung

Verbesserungs-
prozesse
ausstoßen

"Pranger"
vermeiden

Abholen

Übersetzen
für
Empfänger

Prioritäten

Verbesserung
Fehlervermeidung
für die Zukunft

Motivation
-halten
-herstellen

Risiken

Demotivation

Transparenz
gewinnt (meistens)

Kommunikations-
vorfälle müssen
vorbereitet sein

klare
Rollenverteilung

Kommunikationsprozess
steht im Vordergrund
nicht die Technik

Zielgruppen mit
individuell analysieren
inhalten teilen



Visuelle Kommunikation



Ein Beispiel:
Was nicht
passt...



Apps

Add-ons

Plug-ins



Widgets

Sicherheitsprobleme
durch Erweiterungen



Werkzeug:
Ein Hammer





Mit Schraub-**Plug-in**:
Der **Schrammer**



Mit Zangen-Add-on:
Der Zangschrammer



Mit Bleistift-Widget:
Der Zangbleischrhammer



Mit Feierabend-App:
Der Zangbleischrammzieher

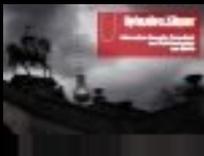


Sichere Multitools gibt es nicht zum

Nulltarif...



...und Erweiterungen
brauchen Zeit



by kainet



by azrael74



by AMagill



Public Domain



by Exercise Tradewinds
by Seabamirum
by 96dpi
by DVIDSHUB



by Meg Zimbeck



by br1dotcom



by barryskeates



by wili_hybrid



by j neuberger



by Udo Herzog



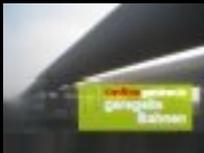
by roland
by Darcy McCarty



by j neuberger



by mdwombat



by cplbasilisk



by uggboy



by zhurnaly
by bilderheld
by maiak.info
by petter palander
by Daniel Rüd



by fimoculous



by ell brown



by Allie_Caulfield

Die auf den Folien verwendeten Bilder stehen unter Creative Commons Attribution 2.0 Lizenz. Bei mehreren Bilder erfolgt die Namensnennung von links nach rechts.

Raus aus der Buhmann-Falle

Kommunikationskompetenz für IT-Sicherheitsprofis

Sebastian Klipper
(CISSP®, T.I.S.P.®)

$\psi^2 = Ps(i)^2$ ™

<http://psi2.de>