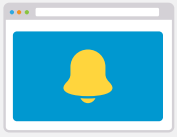
Fallstudie:

SIX Group

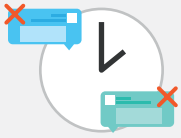
Das Schweizer Fintech-Unternehmen SIX automatisiert Schlüsselkomponenten für Cybersicherheit, um sich aktiv vor Social Media-Bedrohungen zu schützen.

SIX stellt die Stabilität der digitalen Infrastruktur des Finanzplatzes Schweiz sicher. Die Verfügbarkeit der Systeme liegt bei 99,95 % und wird durch die Schweizerische Nationalbank und die FINMA überwacht. Als Finanzdienstleisterin sieht sich SIX mit steigenden Gefahren durch Cyber-Kriminalität konfrontiert. Deshalb hat SIX ihre Sicherheitsmaßnahmen im Bereich Social Media konsequent modernisiert, um die Online-Reputation zu schützen und zu den Social Media-Konversationen über SIX auf dem Laufenden zu bleiben.



30–40
automatisierte Alerts pro Monat

1–2
Take Downs von nicht regelkonformen Inhalten pro Monat



<24 Std.
zur Entfernung nicht regelkonformer Inhalte

Über SIX

Das FinTech-Unternehmen SIX beschäftigt 4.000 Mitarbeiter und ist als Infrastrukturbetreiberin für den Finanzplatz Schweiz tätig. SIX bietet globale Finanzdienstleistungen in den Sparten Wertpapiergeschäfte, Zahlungsverkehr und Finanzinformationen.

Anfang 2017 führte SIX Hootsuite Enterprise ein, um ihre Social Media-Aktivitäten über vier Abteilungen auszurollen und krisenfest zu machen. SIX hat sich mit Hootsuite einen Compliance-zertifizierten Anbieter an Bord geholt. Den Ausschlag für die Entscheidung gaben die hohen Sicherheitsstandards von Hootsuite, der umfassende, mehrsprachige Support und das praxisnahe Schulungsprogramm. Für das aktive Monitoring von Social Media-Accounts und den Schutz ihrer Reputation setzt SIX auf die in Hootsuite integrierten Lösungen ZeroFOX und Brandwatch.

Das Vorhaben

Als Finanzdienstleisterin steht für SIX Sicherheit an erster Stelle. 2016 beschloss die Gruppe eine übergreifende Social Media-Sicherheitsmaßnahme, um die eigenen Social Media-Profile und -Accounts von hochrangigen Vertretern des Unternehmens sicherer zu machen.

Eine erste Untersuchung zeigte, dass das vorhandene System den steigenden Sicherheitsanforderungen nicht genügte. Ein internes Audit förderte weitere Probleme zu Tage: zu viele nicht autorisierte Social Media-Accounts konnten nicht identifiziert oder gelöscht werden. Ein flexibler Zugriff und keine klaren Workflow-Freigabeprozesse setzten SIX erhöhten Gefahren aus. SIX beschloss die Einführung einer Social Media Management Software, die als Compliance-Hub die Social Media-Aktivitäten zwischen Marketing, Beratern und Agenten, Kunden, Führungspersonal, Partnern und Mitarbeitern sicher vernetzt und Risiken minimiert.

1 Mrd.

Angriffe (Events) pro Tag.

84 %

aller Schweizer Unternehmen wurden in den letzten 12 Monaten Opfer einer Cyberattacke.

5 Mrd. $

Schaden in 2017 durch Ransom- und Erpressungssoftware

(Quelle: SIX)

Die Umsetzung

Einrichtung eines Social Media-Compliance-Hubs

SIX entschied sich aufgrund der integrierten Compliance-Standards für Hootsuite Enterprise. Die Softwarelösung ermöglicht unter anderem ein sicheres Management der Freigabe-Workflows und Unterstützung bei der Identifizierung von Betrugsversuchen zum Schaden von Kunden—letztere entscheidende Anforderungen im Finanzbereich. Auffällige Konversationen lassen sich den vier Abteilungen als Aufgabe zuteilen, kommentieren und dann in Hootsuite bearbeiten.

SIX führte mit Hilfe von Hootsuite zunächst ein Audit der vorhandenen Accounts durch und konnte 80 nicht offizielle Social Media-Konten ermitteln und schließen—ein Großteil davon auf Facebook.

Organisation einer internen Social Media-Zusammenarbeit

Mit Hootsuite Enterprise wurden sämtliche Social Media-Aktivitäten aus einer isolierten Verwaltung in ein integriertes Management überführt und Workflows zur Freigabe von Nachrichten sowie Team-Berechtigungen zur Unterstützung von Freigabeprozessen etabliert. Um sich auf Krisen vorzubereiten, entwickelte SIX einen detaillierten Krisenplan und führt regelmäßig Krisensimulationen durch. Die integrierte Verwaltung der Social Media-Aktivitäten ermöglicht dabei eine abteilungsübergreifende Zusammenarbeit. Regelmäßige Schulungen zu Sicherheitsrichtlinien und Anwender-Trainings mit Hootsuite sorgen dafür, dass die Mitarbeiter des Social Media-Teams von SIX für Risiken gewappnet sind. Um das Sicherheitsbewusstsein zu schärfen und anfassbarer zu machen, entwickelte SIX zudem den Avatar „Social Sue“.

Identifizierung von Social Media-Risiken mit ZeroFOX

ZeroFOX zieht eine weitere Sicherheitsebene in die Social Media-Accounts der Gruppe ein. Die Monitoring-Software überprüft die Unternehmenskonten hinsichtlich Manipulationen, Missbrauch oder Hacks. Das Programm generiert im Falle unautorisierter Aktivitäten Alerts und sucht proaktiv nach gefälschten Konten. ZeroFOX unterhält enge Beziehungen zu den sozialen Netzwerken, die Software kann bei Übertretung der Richtlinien der Social Media-Netzwerke das zeitnahe Löschen der betreffenden Accounts (oder bestimmter Posts) initiieren.

Mehr Sicherheit mit dem Hootsuite Ökosystem

Die in Hootsuite integrierten Lösungen ZeroFOX und Brandwatch runden das Sicherheitsspektrum ab.

Identifizierung von Social Media-Risiken mit ZeroFOX

ZeroFOX zieht eine weitere Sicherheitsebene in die Social Media-Accounts der Gruppe ein. Die Monitoring-Software überprüft die Unternehmenskonten hinsichtlich Manipulationen, Missbrauch oder Hacks. Das Programm generiert im Falle unautorisierter Aktivitäten Alerts und sucht proaktiv nach gefälschten Konten. ZeroFOX unterhält enge Beziehungen zu den sozialen Netzwerken, die Software kann bei Übertretung der Richtlinien der Social Media-Netzwerke das zeitnahe Löschen der betreffenden Accounts (oder bestimmter Posts) initiieren.

„Mit Hootsuite haben wir einen Compliance-zertifizierten Partner an Bord geholt, der uns in allen Social Media-Sicherheitsbelangen kompetent unterstützt. Das Ökosystem von Hootsuite ist mit seinen Integrationen von Brandwatch und ZeroFOX ein weiterer Pluspunkt, der für diese Social Media Management Plattform spricht."

Claudia Holfert, Head External Communications, SIX Group AG

Monitoring von Social Media-Konversationen mit Brandwatch

Brandwatch kommt für Social Listening und Reputation-Management zum Einsatz und deckt drei Bereiche ab: Alerts und Signals, generelle Markenbeobachtung und Krisenprozesse.

1. Feinmaschige Alerts und Analyse-Signals benachrichtigen SIX zu Konversationen, die in den sozialen Medien über das Unternehmen stattfinden. Das Prinzip der Alerts: „besser mehr Informationen, als zu wenig". Die Signals analysieren Themen und machen auf oft diskutierte Themen aufmerksam.

2. Generelles Tracking zum Social Buzz rund um die Marke und affine Themen:
   - Beobachtung der Marke: Wie wird generell über SIX gesprochen?
   - Automatisiertes und bei Bedarf manuelles Sentiment-Monitoring: Welche negativen Themen werden besprochen?
   - Themenanalyse: Was beschäftigt die Community? Themen und Trends fließen ggfs. in die Content-Planung ein

3. Krisenprozesse: Monitoring der durch SIX definierten, detaillierten Krisenprozesse. Das Social Media-Team von SIX wird im Krisenfall sofort involviert. Es kann Krisen in Echtzeit verfolgen und darüber berichten. Neben Standardabfragen werden spezielle Hashtags und Schlagworte rund um die Krise beobachtet.

Die Ergebnisse

Alle Markenschutzziele erreicht

SIX hatte sich drei grundsätzliche Ziele zum Markenschutz in den sozialen Medien gesetzt, die mit der Einführung von Hootsuite in Kombination mit ZeroFOX und Brandwatch erreicht wurden:

- Aufbau und Pflege von Markenbewusstsein und Glaubwürdigkeit
- Vermeidung von PR-Krisen
- Schnelle und effektive Beantwortung von Customer-Service-Anfragen

Die Integration von ZeroFOX und Brandwatch in die Hootsuite Enterprise Plattform sorgt für den erforderlichen umfassenden Schutz. Die Mitarbeiter des SIX Social Media-Teams in den verschiedenen Abteilungen sehen nun dieselben ZeroFOX- und Brandwatch-Streams in Hootsuite und sind damit jederzeit zu potenziellen Bedrohungen auf dem Laufenden.

„Das ausgezeichnete Onboarding-Training und der engagierte Kundensupport durch Hootsuite haben wesentlich dazu beigetragen, dass unser neues Sicherheitskonzept intern schnell angenommen und umgesetzt wurde."

Claudia Holfert, Head External Communications, SIX Group AG

Vom reaktiven zum aktiven Krisenmanagement

SIX nutzt Hootsuite Enterprise seit Anfang 2017 um ihre Social Media-Aktivitäten sicher und regelkonform zu gestalten. Heute hat die Finanzdienstleisterin volle Kontrolle über die Firmen-Accounts und die Veröffentlichung von Inhalten. Damit ist der Wandel von einem rein reaktiven zu einem aktiven Umgang mit möglichen Krisen vollzogen.

SIX erhält heute monatlich 30-40 Alerts. Ein bis zwei Mal pro Monat werden nicht autorisierte Social Media-Inhalte entfernt—in der Regel binnen 24 Stunden. Besonders komfortabel für SIX: Nicht autorisierte Accounts können mit einem Klick markiert werden, der einen automatisierten Löschprozess in ZeroFOX anstößt.

Durch Automatisierung wesentlicher Sicherheitsfunktionen wie das Ermitteln von gefälschten Profilen und die Beobachtung von Markenerwähnungen, kann sich das Team ganz auf die Interaktion mit Kunden und den Aufbau von Beziehungen in den sozialen Medien konzentrieren.

Das Engagement im für SIX wichtigen Kanal LinkedIn ist seit der Implementierung von Hootsuite um 20% gewachsen.

SIX plant bereits einen weiteren Ausbau der Social Media-Aktivitäten. In Zukunft sollen Mitarbeiter Content auf ihrem Smartphone erhalten und teilen können. Auch im Bereich Social Selling will sich die Gruppe zukünftig engagieren.