

Handbuch

„Wie nutze ich den Sparkassen-Computercheck richtig?“



Stand 10/2024

0 Verzeichnisse

0.1 Inhaltsverzeichnis

0	Verzeichnisse	2
0.1	Inhaltsverzeichnis.....	2
0.2	Abbildungsverzeichnis	3
1	Der Sparkassen-Computercheck	5
1.1	Zusammenfassung	5
2	Zu Funktion und Ablauf des Computerchecks	6
2.1	Hintergrund für Sicherheitschecks.....	6
2.2	Zielgruppe	6
2.3	Nutzungsvoraussetzungen.....	6
2.4	Typischer Ablauf eines Checks	7
2.5	Funktionsweise des Checks.....	9
2.6	Inhalte im Check	10
2.7	Hotline für Endkunden.....	12
2.8	Datenschutz	12
2.9	Technischer Hintergrund	13
2.10	Abgrenzung des Testumfangs.....	14
3	Der richtige Einsatz des Computerchecks in der Internet-Filiale.....	15
3.1	Die richtige Einführungskampagne für den Computercheck.....	15
3.2	Kostenfrei Teaser, Banner und Bilder für den Computercheck.....	16
3.3	Verwaltungsumgebung.....	16
4	Vorteile beim richtigen Einsatz des Computerchecks	17
4.1	Vorteil 1: Phishing reduzieren.....	17
4.2	Vorteil 2: Supportkosten im Electronic-Banking reduzieren	18
4.3	Vorteil 3: Umsetzung der MaSI-Regeln.....	19
4.4	Vorteil 4: Vertriebs- und Marketingunterstützung.....	19

0.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 "Sparkassen-Computercheck – Start-Seite"	5
Abbildung 2 "Computercheck Läuft-Seite"	7
Abbildung 3 "Computercheck Fehler-Seite"	8
Abbildung 4 "Computercheck Lösungs-PDF"	9
Abbildung 5 "Mobil-Check"	10
Abbildung 6 "Tipps"	11
Abbildung 7 "Downloads"	12
Abbildung 8 "Tabelle der Prüfpunkte"	14
Abbildung 9 "Einbindung in die Internet-Filiale"	15
Abbildung 10 "Statistik - Besucher und Prüfungen"	16
Abbildung 11 "Statistik – Fehlerquote"	17
Abbildung 11 "Fehlerquote Erst-Anwender"	18
Abbildung 12 "Fehlerquote Alt-Anwender"	18

Verwendungshinweis

Das Handbuch zum Sparkassen-Computercheck ist für den internen Gebrauch in der Sparkasse gedacht. Es soll die Arbeit und den Umgang mit dem Produkt Computercheck erleichtern. Es ist nicht für Endkunden geeignet und soll auch nicht an diese weitergegeben werden.

Stimmen zum Sparkassen-Computercheck

Den Computercheck kann man sich am besten als eine Art Online PC-TÜV für technische Laien vorstellen. Er erkennt vollautomatisch Sicherheitsprobleme von Computer und Browser, beschreibt die gefundenen Fehler und unterstützt den Kunden diese Lücken wieder zu schließen. So sensibilisiert und hilft der Computercheck allen Kunden beim Umgang mit dem Thema Internet und Sicherheit.



Der Computercheck basiert auf dem Produkt VISOR der CORONIC GmbH aus Kiel. Die Entwicklung des Computerchecks wurde 2003 aufgrund seiner hohen Innovationskraft durch die europäische Union, Europäischer Fonds für regionale Entwicklung (EFRE), gefördert. Bereits im Jahr 2005 wurde das Produkt Computercheck durch das offizielle Datenschutz Gütesiegel des Landes-Datenschutzbeauftragten (ULD) juristisch und technisch mit der Prüfnummer #1-01/2005 zertifiziert.

„Wir setzen den Computercheck seit 2006 ein und sind mit dem Produkt und dem Service der Firma CORONIC sehr zufrieden. Selten hat ein Angebot unseres Hauses ein so durchweg positives Echo unserer Kunden hervorgerufen.“

Kevin Kienzle, Leiter Medialer Vertrieb der KSK Böblingen (SVBW)

"Sicherheit und Vertrauen sind die Grundlage jeder Geschäftsbeziehung. Nur ein Kunde, der sich sicher fühlt, nimmt auch aktiv an Online-Geschäftsprozessen teil. Der Sparkassen-Computercheck hilft dabei, die Kunden für das Thema Sicherheit zu sensibilisieren."

Werner Grunwald, Referent des Sparkassenverbandes Schleswig-Holstein (SGVSH)

"Wir setzen den Sparkassen-Computercheck und den Quick-Check seit Anfang 2012 ein und sind überrascht vom überaus positiven Feedback unserer Kunden sowie der intensiven Nutzung. Innerhalb der Sensibilisierungsstrategie unseres Hauses bildet der Check einen wertvollen Baustein."

Mario Wellmanns, Leiter Medialer Vertrieb der Sparkasse am Niederrhein (RSGV)

1 Der Sparkassen-Computercheck



Abbildung 1 "Sparkassen-Computercheck – Start-Seite"

1.1 Zusammenfassung

Die Anwendung Sparkassen-Computercheck der Firma CORONIC aus Kiel ist seit vielen Jahren mit großem Erfolg bei über 150 Sparkassen im Einsatz. Der ComputerCheck erlaubt es den Kunden ihren privaten Computer und ihre Mobilgeräte auf Updatelücken zu überprüfen. Ein aktueller Browser und aktuelle Software auf dem Smartphone sind die Grundvoraussetzungen für sicheres Online-Banking. Für jede Bank besteht zudem die Möglichkeit Einsicht in die Sicherheitsreports und Nutzungszahlen des ComputerChecks zu nehmen. Diese technische Erweiterung erlaubt es den Banken den ComputerCheck als aktives Instrument zur ...

- Reduktion der Phishing- und Supportkosten,
- Umsetzung der MaSI-Regeln
- sowie zur erweiterten Vertriebs- und Marketingunterstützung einzusetzen.

Das Handbuch erklärt die Voraussetzungen für den Einsatz des Sparkassen-Computerchecks sowie die verfügbaren Funktionen und Inhalte. Im Anhang finden sich eine Reihe typischer Fragen von Endanwendern zum Computercheck mit den zugehörigen Antworten (FAQ).

2 Zu Funktion und Ablauf des Computerchecks

2.1 Hintergrund für Sicherheitschecks

Der Internet-Browser ist das Daten-Tor zum World Wide Web. Durch ihn müssen alle Informationen laufen. Das betrifft auch Videos, Musik und PDF-Dokumente. Stand in der Vergangenheit nur die Aktualität von Windows im Vordergrund, so ist heute der Browser die größte Schwachstelle am heimischen Computer. Viele Angriffe von Trojanern laufen über Browser-schwachstellen oder Multimediaformate. Auch Schadsoftware, die per E-Mail verteilt wird, ist auf veraltete Programm- oder Mediakomponenten angewiesen. Leider wissen die meisten Kunden nicht, welche Komponenten auf ihrem Browser installiert sind und können die Gefahr daher nicht abschätzen. Hier hilft ein individueller Check, der die Updateprobleme am eigenen Computer und dem privaten Mobil-Gerät aufdeckt und so den Endkunden für das Thema Sicherheit von iPhone bis PC weiter sensibilisiert

2.2 Zielgruppe

Der Computercheck wendet sich an alle normalen Internetnutzer, die die Sicherheit ihres persönlichen Computers¹ im Internet durch den Check erhöhen wollen. Er setzt keinerlei technische Kenntnisse voraus und verzichtet auf jede Form von Spezialvokabular. Der Computercheck funktioniert auf Knopfdruck direkt über die Webseite der Sparkasse. Für das korrekte Funktionieren muss keine zusätzliche Software installiert oder aktiviert werden. Es sind keinerlei Konfiguration oder Anpassungen auf Kundenseite nötig.

2.3 Nutzungsvoraussetzungen

Da der Computercheck als reine Onlineanwendung konzipiert wurde, benötigt man zum Start des Checks nur einen Internetzugang und einen JavaScript-fähigen Browser. Unterstützt werden derzeit alle Windows-Betriebssysteme sowie Apple Macintosh, Linux (Ubuntu). Auf mobi-

¹ Der Computercheck kontrolliert Windows-, Linux- und Apple-Computer sowie alle gängigen mobilen Internet-fähigen Geräte von iPhone bis Android. All diese Internet-Geräte werden im Folgenden der Einfachheit halber „Computer“ genannt.

ler Seite unterstützt der Check iPhone und iPad sowie gängige Android Smartphones und Tablets. Der Check läuft mit heute verfügbaren Internet-Browsern und erkennt Sicherheitslücken in Microsofts Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apples Safari und Opera.

2.4 Typischer Ablauf eines Checks

Hier wird ein typischer Ablauf des Computerchecks beschrieben, wie ihn der Kunde meistens erlebt. Beginnend mit einem Klick auf den Startknopf („Start-Seite“) läuft der Check für circa 10 Sekunden („Läuft-Seite“). Danach werden die Ergebnisse angezeigt („Fehler-Seite“).

Der Computercheck ist so konzipiert, dass ein Klick auf den Start-Button ausreicht, um den Prüflauf zu beginnen. Hierfür sind keine gesonderten Einstellungen oder Installationen auf Kundenseite notwendig. Der Check läuft mit jedem Computersystem und jedem Browser

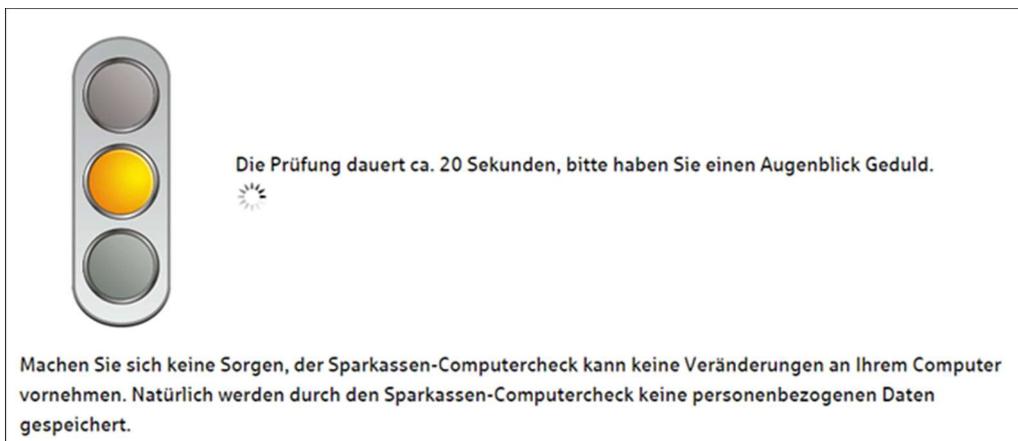


Abbildung 2 "Computercheck Läuft-Seite"

Ein einzelner Prüflauf dauert circa 10 Sekunden. Hierbei treten verschiedene Audit-Server in Aktion, die den Computer auf bekannte Sicherheitslücken und veraltete Softwarestände hin untersuchen. Dabei wird ein Teil der Prüfungen serverseitig ausgeführt, ein anderer Teil clientseitig per JavaScript. Dieser zweite skriptbasierte Anteil funktioniert auch hinter einer Firewall oder in einem Firmen-Netzwerk.



Abbildung 3 "Computercheck Fehler-Seite"

Auf der Fehler-Seite werden die gefundenen Sicherheitslücken aufgelistet. Neben einer symbolischen Ampel, der Kurzbeschreibung und dem Schnell-Link zum Hersteller gibt es für jede Sicherheitslücke ein ausführliches Lösungs-Dokument im PDF-Format. Darin wird sowohl die Art des Fehlers als auch die Behebung desselben ausführlich beschrieben.

Es gibt für alle der circa 50 überprüften Schwachstellen ausführliche Lösungsdokumente. Die meisten davon in einer jeweils auf das Betriebssystem (Windows, Mac, Linux/Ubuntu, iOS, Android) angepassten und für den verwendeten Browser optimierten Form, so dass man leicht auf einige hundert unterschiedliche PDF-Dokumente kommt. Die einzelnen Lösungsdokumente sind für technische Laien ausgelegt und begleiten den Kunden bei jedem einzelnen Schritt mit Text und Bild durch die Aktualisierung des Computers.

Falls der Kunde weitere Verständnis- oder Fachfragen zu dem aktuellen Thema haben sollte, findet sich am Ende jeder Lösungsdokumentation ein Hinweis auf die technische Hotline.

Neben den Lösungsdokumenten verfügt der Computercheck über eine Reihe weiterer PDF-Anleitungen, die sich allgemeinen Sicherheitsfragen widmen. Diese finden sich in den Bereichen Meldungen, Downloads sowie Tipps.



Anleitung zum Computercheck

Ihr Adobe Flash Player ist veraltet

Ihr Adobe Flash Player ist nicht auf dem neuesten Stand. Veraltete Programme enthalten häufig Sicherheitslücken, die Ihren Computer anfällig für Angriffe aus dem Internet machen können.

Diese Anleitung ist für Windows 7 mit Internet Explorer optimiert. Die Aktualisierung läuft aber unter Windows XP, Windows Vista und anderen Internet-Browsern ähnlich ab. Information für Nutzer von Google Chrome: Der Google Chrome Browser führt automatisch Aktualisierungen des Flash Players durch. Eine manuelle Aktualisierung ist deshalb nicht nötig.

Die folgende Schritt-für-Schritt-Anleitung zeigt Ihnen, wie Sie den Adobe Flash Player aktualisieren können.

Auf eigene Verantwortung.

Sie benötigen für das weitere Vorgehen ein spezielles Programm. Bitte beachten Sie, dass es sich bei diesem Programm um das Produkt eines anderen Herstellers handelt. Wir können daher keinerlei Garantie für korrektes und fehlerfreies Funktionieren übernehmen.



Schritt 1

Stellen Sie eine Verbindung zum Internet her. Wenn Sie im Internet sind, starten Sie Ihren Internet-Browser. Beispielhaft wird hier die Nutzung mit dem Internet Explorer gezeigt. Klicken Sie im «Startmenü» auf «Alle Programme» und dort auf «Internet Explorer».



Abbildung 4 "Computercheck Lösungs-PDF"

2.5 Funktionsweise des Checks

Der Computercheck führt eine Reihe von verschiedenen Einzelprüfungen, den so genannten Prüfpunkten, durch. Jeder dieser Prüfpunkte gibt Aufschluss über eine spezielle Updatekomponente des getesteten Computers. Einige Prüfpunkte testen das Windows-System oder den Internet-Browser.

Schon aufgrund des kurzen Zeitintervalls der Prüfung von maximal 10 Sekunden ist eine vollständige Kontrolle aller Sicherheitsaspekte ausgeschlossen. Der Check überwacht nur ausgewählte und technisch direkt oder indirekt nachweisbare Sicherheitsprobleme von Windows-, Mac- und Linux-Computern sowie Smartphones und Tablets.

2.5.1 Mobil-Check

Viele Kunden haben bereits heute mehr als nur ein Internetfähiges Gerät. Was passiert nun, wenn man den Computercheck mit seinem PC oder iPad besucht und gleich noch sein Smartphone mittesten will? Weil das Abtippen der Check-URL auf dem Handy eine mühsame Angelegenheit ist, besitzt der Computercheck ein Extra-Tab für mobile Endgeräte. Von hier kann eine angepasste mobile Variante des Computerchecks bequem per QR-Code gestartet werden.



Abbildung 5 "Mobil-Check"

Beachten Sie auch die Möglichkeit den QR-Link zum mobilen Computercheck für Ihre Kundenkommunikation in Form von Anschreiben, Flyern oder auf klassischen Briefen einzusetzen. So kann man dem Kunden z. B. einen „Gratis Mobil-Check“ anbieten und ihn damit zum Testen auf die Internetseite „locken“.

Da inzwischen viele Internetseiten responsiv agieren, d.h. ihre Inhalte automatisch an die veränderte Größe von mobilen Geräten anpassen, wurde der MobilCheck fest in den normalen Computercheck integriert.

2.6 Inhalte im Check

Neben dem eigentlichen Computercheck gibt es eine Reihe weiterer Informationen, die beim Umgang mit dem Thema Sicherheit sensibilisieren und helfen:

- **Downloads**
Direkte qualitätsgesicherte Links zu den wichtigsten Programmen und Aktualisierungen für Browser, Betriebssystem, Plugins und Multimedia-Anwendungen.
- **Tipps**
Die wichtigsten Sicherheitstipps für Windows-, Linux- und Macintosh-Computer. Hier wird erklärt, wie man sein System aktualisiert, eine Firewall einrichtet oder ein Antivirenprogramm installiert.

- **Meldungen**

Hier erscheinen aktuelle Sicherheitsmeldungen für technische Laien. Es wird über wichtige Sicherheitslücken oder aktuelle Trojaner-Angriffe berichtet. Zusätzlich werden aktive Lösungsvorschläge im Rahmen von Schritt-für-Schritt-Anleitungen gemacht, damit der Kunde seinen Computer wieder absichern kann.

- **FAQ**

Eine Sammlung typischer Fragen und Antworten, wie sie häufig von Endkunden beim Einsatz des Computerchecks gestellt werden.

- **Infos & Rechtliches**

Darüber hinaus gibt es weiterführende Informationen zur Nutzung, Art und Umfang des Checks sowie den rechtlichen Rahmenbedingungen in einzelnen, jeweils direkt auf der Startseite des Checks verlinkten, Unterseiten.

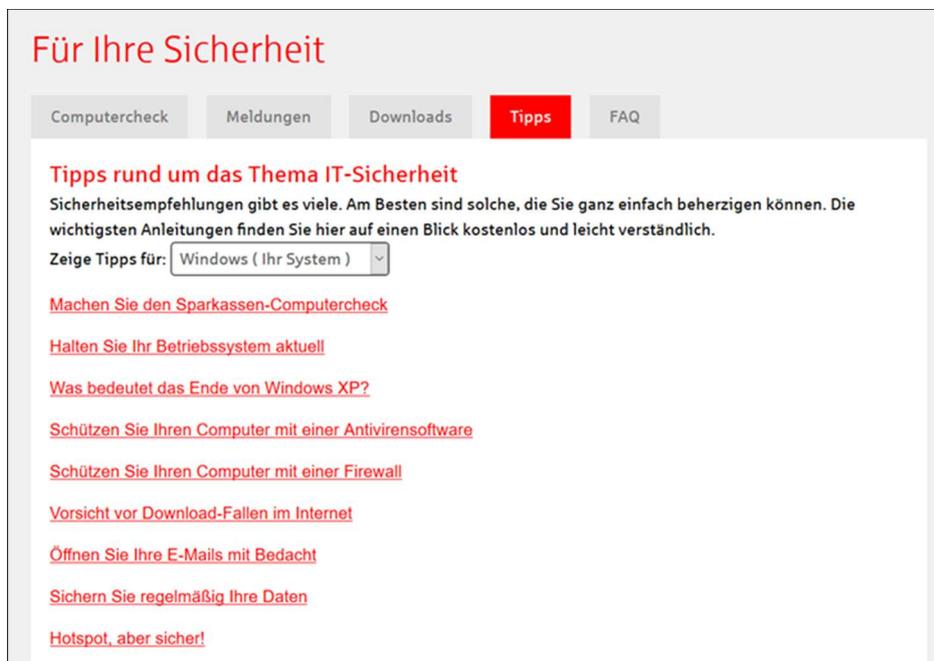


Abbildung 6 "Tipps"

Auf der Seite „Tipps und Meldungen“ werden die wesentlichen Schritte zur Absicherung des privaten Computers beschrieben. Der erste ist selbstverständlich der Computercheck. Liefert der Test keine Fehler mehr, so kann sich der Kunde der Aktualisierung seines Betriebssystems, Browsers sowie der korrekten Konfiguration und Installation von Firewall -und Antiviren-Software widmen. Der Computercheck erkennt hierbei automatisch das Internet-Gerät des Kunden und bietet in einer Vorauswahl nur die Informationen an, die auch zum Kunden-System passen. Natürlich lassen sich durch individuelle Auswahl auch unter Windows alle Apple-Tipps und unter Linux alle Windows-Downloads anzeigen.



Abbildung 7 "Downloads"

2.7 Hotline für Endkunden

Zum Computercheck gehört eine Experten-Hotline, die technische Fragen der Kunden per E-Mail beantwortet. Auf jeder Schritt-für-Schritt-Anleitung und jedem Lösungs-PDF, das der Computercheck ausgibt, findet sich auf der letzten Seite der Hinweis auf die Hotline. Meist lautet die E-Mail-Adresse: **hilfe@Sparkassen-Computercheck.de**

Unter dieser Adresse bietet die CORONIC GmbH werktags eine technische Hotline für alle Nutzer des Computerchecks an. Falls Fragen zu den gefundenen Fehlern oder aber den benötigten Schritten zur Reparatur des privaten Computers auftauchen, so helfen die Servicemitarbeiter weiter. Die Kundenansprache ist freundlich und neutral, so dass nicht auf den Service eines Dritten (CORONIC) zurückgeschlossen werden kann.

Wie erreicht Ihr Kunde den Support: Nach der Durchführung des Computerchecks anschließend in gleicher Sitzung auf den Menüreiter "Meinung" klicken. Auf dieser Seite findet er unten eine Support-ID angegeben. Diese schickt er mit einer Kurzbeschreibung des Problems an die angegebene E-Mail-Adresse. Wir können dann den User Agent String zum durchgeführten Computercheck einsehen und in der Regel lassen sich offene Fragen so schnell klären.

2.8 Datenschutz

Der Check nimmt den Datenschutz sehr ernst und speichert keinerlei sensiblen Daten.

2.8.1 Personenbezogene Daten

Im Rahmen der Überprüfung werden keine personenbezogenen Daten gesammelt oder ausgewertet.

2.8.2 Statistische Daten

Aus Dokumentationszwecken werden bei jeder Nutzung statistische Daten aggregiert gespeichert. Hierzu gehören z. B. die Zahl der Besucher und die Zahl der aufgerufenen Seiten. Diese Daten stellen keine durch das Datenschutzrecht besonders zu behandelnden personenbezogenen Daten dar und dienen allein statistischen Zwecken. Das Produkt ist nach den höchsten Standards von Sicherheit- und Datenschutz im Rahmen eines EU Forschungsprojektes von der Firma CORONIC GmbH in Kiel entwickelt worden und wurde schon 2009 mit dem offiziellen Datenschutz Gütesiegel des Datenschutzbeauftragten des Landes Schleswig-Holstein juristisch und technisch zertifiziert.

2.9 Technischer Hintergrund

Der folgende Abschnitt beschäftigt sich aus technischer Sicht mit Art und Umfang der durchgeführten Sicherheitsprüfungen innerhalb des Computerchecks.

2.9.1 Browser-, Plugin- und Applikationskontrolle

Die Kontrolle der Aktualität von Browser-, Betriebssystem und Multimedia-Komponenten erfolgt über Java-Skript-Funktionen. Diese Skripte werden vom Browser des zu testenden Systems selbst ausgeführt. Es ist kein externer Server an diesem Funktionstest beteiligt. Die Prüfroutinen funktionieren daher auch auf Computern mit aktivierten Firewall- und Antivirus-Systemen. Sie fragen gewissermaßen bei Betriebssystem und Browser den aktuellen Versionsstand der installierten Softwarekomponenten an. Die gemeldeten Versionsstände werden dann online mit der jeweils aktuellen Version auf dem Computercheck-Server verglichen. Sollte es eine neuere Version geben, so wird dies mit einem Warnhinweis vermerkt. Sollte die aktuelle Version Sicherheitslücken aufweisen oder aber durch Schadsoftware angreifbar sein, erfolgt eine Fehlermeldung.

Der Computercheck testet eigentlich nichts anderes, was auch ein normaler Webserver testen würde. Nämlich ob der Kunde Internet-Explorer oder Firefox einsetzt (für die Statistik wichtig) und ob er über ein Flash-Plugin verfügt (Videofunktion vorhanden?) – nur, dass der Check noch mehr Softwarekomponenten abfragen kann und sich auch für die exakten Versionsnummern dieser Softwarekomponenten interessiert.

2.9.2 Aktuelle Prüftabelle

Mit Stand vom September 2021 testet der Computercheck in den unterschiedlichen Prüfgruppen auf folgende Prüfpunkte.

Gruppe	Prüfpunkte des Computerchecks
<p>Browser und Betriebssystem</p>	<p>Windows 11, Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7, Windows 7 Support-Ende, Windows Vista, Windows XP, OS X El Capitan, MacOS Sierra, macOS High Sierra, macOS Mojave, macOS Catalina, macOS Big Sur, macOS Monterey, macOS Ventura, macOS Sonoma, OS X Yosemite, OS X Mavericks, OS X Mountain Lion, Mac OS X Lion, Mac OS X Snow Leopard, Ältere Mac-OS-X-Versionen, Ubuntu Linux, Microsoft Edge, Internet Explorer 11, Internet Explorer 10, Internet Explorer 9, Internet Explorer 8, Internet Explorer 7, Internet Explorer 6, Internet Explorer 5 oder älter, Firefox bis Version 48 für Mac, Firefox bis Version 57 für Windows, Mac und Linux, Pixel-Smartphones, Nexus-Smartphones und Tablets, HTC Smartphones mit Android-Betriebssystem, Sony Smartphones und Tablets mit Android-Betriebssystem, Samsung Smartphones und Tablets mit Android-Betriebssystem, Veraltete Smartphones und Tablets mit Android-Betriebssystem, Veraltetes Android-Betriebssystem, Firefox ab Version 58 für Windows, Mac und Linux, Pale Moon , t-online.de Browser, Avast Secure Browser, Google Chrome für Windows, Mac und Linux, Safari Browser für macOS , Opera Browser für Windows, Mac and Linux, Android 1 bis 14, Windows Phone 7, Chrome OS, iOS 1 bis 17, Windows Phone 8, Windows 10 Mobile, BlackBerry OS 10, Firefox für Android, Samsung Internet Browser, Google Chrome für Android, Microsoft Edge (Chromium) für Windows und macOS, Microsoft Edge für Android, Microsoft Edge für iOS, Google Search-App für iOS, Sparkassen-App für iOS, Google Chrome für iOS, Firefox für iOS, Amazon Kindle Fire, Adobe Flash Player für Android, Do Not Track-Funktion</p>
<p>Plugins und Addons</p>	<p>Java-Version 8, Java-Version 7, Java-Version 6 für Mac OS X , Java-Version 6, Java-Version 5 oder älter, Alte Java-Version, Adobe Shockwave Player deinstallieren, Shockwave Player, Adobe Flash Player deinstallieren, VLC Media Player, Windows Media Player für Windows 8.1, Windows Media Player für Windows 8, Windows Media Player für Windows 7, Windows Media Player für Windows Vista, Windows Media Player für Windows XP, QuickTime unter Windows deinstallieren, QuickTime für OS X, Adobe Reader</p>

Abbildung 8 "Tabelle der Prüfpunkte"

2.10 Abgrenzung des Testumfangs

Natürlich kann der Computercheck nicht alles testen und bietet daher auch keine hundertprozentige Sicherheit. Er ist aber der erste Schritt hin zu einem besseren Sicherheitsverständnis

und mehr Schutz für den privaten Computer. Der Check beschränkt sich ganz bewusst auf ausgewählte Sicherheitslücken, welche bei der Verbreitung von schädlicher Software im Internet ausgenutzt werden und die technisch ohne direkten Zugriff auf den Computer des Kunden zu erkennen sind. Dabei unterstützt der Computercheck alle Windows PCs, Apple Macintosh Computer, Linux (Ubuntu) sowie die meisten mobilen Internet-Geräte von iOS bis Android. Unterstützt werden alle gängigen Browser-Versionen von Edge, Firefox und Google Chrome bis hin zu Opera und Safari.

3 Der richtige Einsatz des Computerchecks in der Internet-Filiale

Aufgrund eines Rahmenvertrages des CORONIC GmbH mit dem Deutschen Sparkassen und Giroverband stellt die Sparkasse Finanzportal GmbH den Computercheck als Modul für die Internet-Filiale 6.0 zur Verfügung. Der Sparkassen-Computercheck ist damit für alle Sparkassen in Deutschland nutzbar, allerdings müssen zuvor die mit dem DSGVO abgestimmten Nutzungsbedingungen akzeptiert werden.

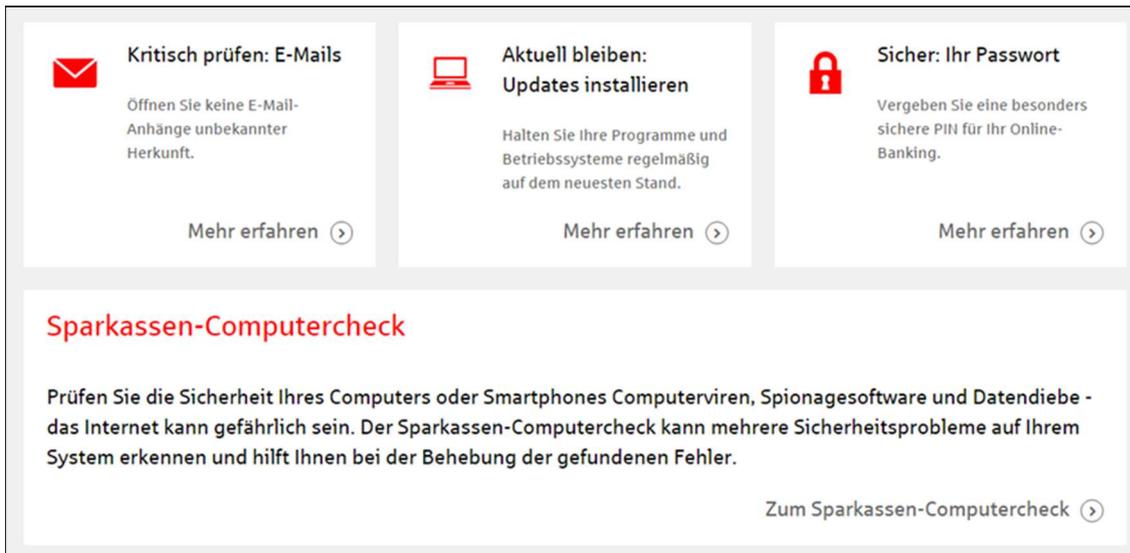


Abbildung 9 "Einbindung in die Internet-Filiale"

3.1 Die richtige Einführungskampagne für den Computercheck

Wenn alle Vorteile des Computerchecks (siehe dazu Kapitel 4) genutzt werden sollen, ist es zwingend notwendig, dass möglichst viele Kunden den Check regelmäßig durchführen. Zur Einführung hat es sich daher als sehr erfolgreich erwiesen, den Computercheck in der Startphase aktiv zu bewerben. Zum Beispiel im Logout-Bereich des Online-Bankings, durch einen Homepage-Teaser oder einen Hinweis beim Login zum Online-Banking. Danach sollte der Check einen festen Platz im Internetauftritt bekommen, so dass die Kunden ihn immer wieder finden und regelmäßig neu aufsuchen können.

3.2 Kostenfrei Teaser, Banner und Bilder für den Computercheck

Nach der Einführungskampagne kann der Computercheck durch zusätzliche Teaserelemente weiter beworben werden. Vorgefertigte Homepageelemente inkl. Bildern in den passenden Größen werden ebenfalls als Installations-ZIP-Datei zur Verfügung gestellt. Die Elemente können direkt verwendet oder aber die enthaltenen Bilder für eigene Opener, etc. angepasst werden.

3.3 Verwaltungsumgebung

Neben dem Kern-Modul für die Privatkunden, also dem eigentlichen Computercheck, gibt es noch eine Verwaltungsoberfläche für die Nutzer innerhalb der Bank. Sie erhalten über diese Verwaltungsoberfläche Zugriff auf die aktuellen Nutzungsstatistiken.

Zur Verwaltungsumgebung gelangen Sie über die Adresse:

<https://admin.computercheck24.com>.

Die Verwaltungsumgebung steht Ihnen als Web-Frontend verschlüsselt zur Verfügung. Es erscheint ein Login, bei dem Sie sich mit einem speziell für Sie bereitgestellten Benutzer anmelden. Nach erfolgreichem Anmeldevorgang gelangen Sie auf die Administrationsseiten Ihres Auftritts. Dort stehen Ihnen die Funktionen Statistik und Einstellungen zur Verfügung.

3.3.1 Statistik

Die statistischen Daten werden grafisch aufbereitet zur Verfügung gestellt. Dazu gehören die Zahl der Besucher, der Downloads sowie die durchgeführten Prüfungen. Die Fehlerstatistik listet die gefundenen Fehler sowie die verwendeten Betriebssysteme und Browser auf. Die einzelnen Grafiken lassen sich mit dem Download-Symbol (unten rechts) als Bild abspeichern oder als CSV-Datei zur weiteren Bearbeitung in Microsoft Excel exportieren.

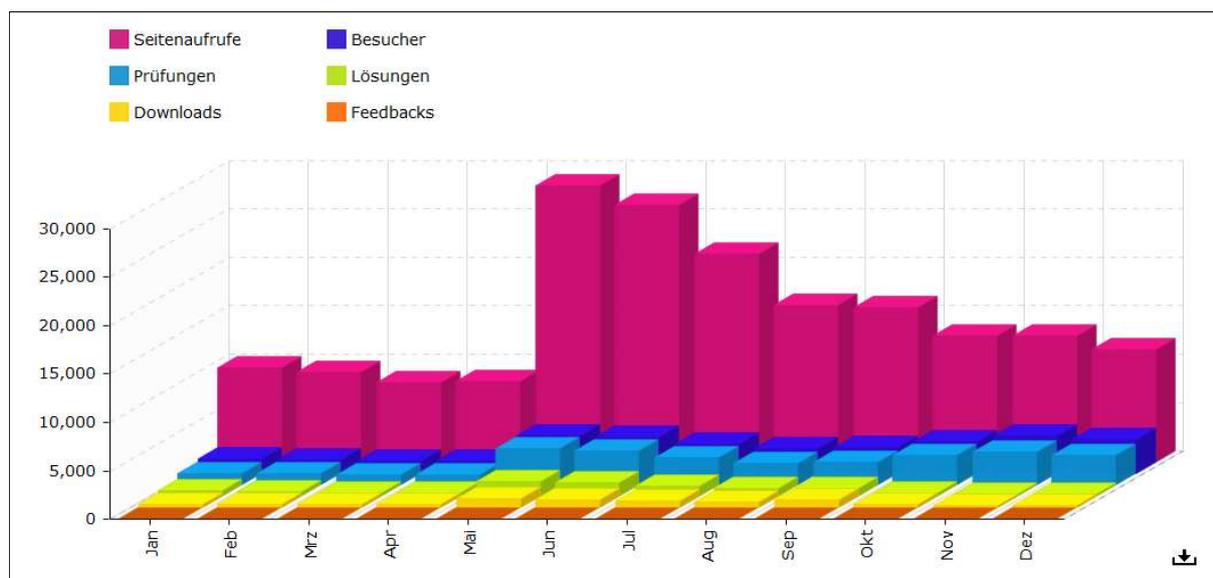


Abbildung 10 "Statistik - Besucher und Prüfungen"

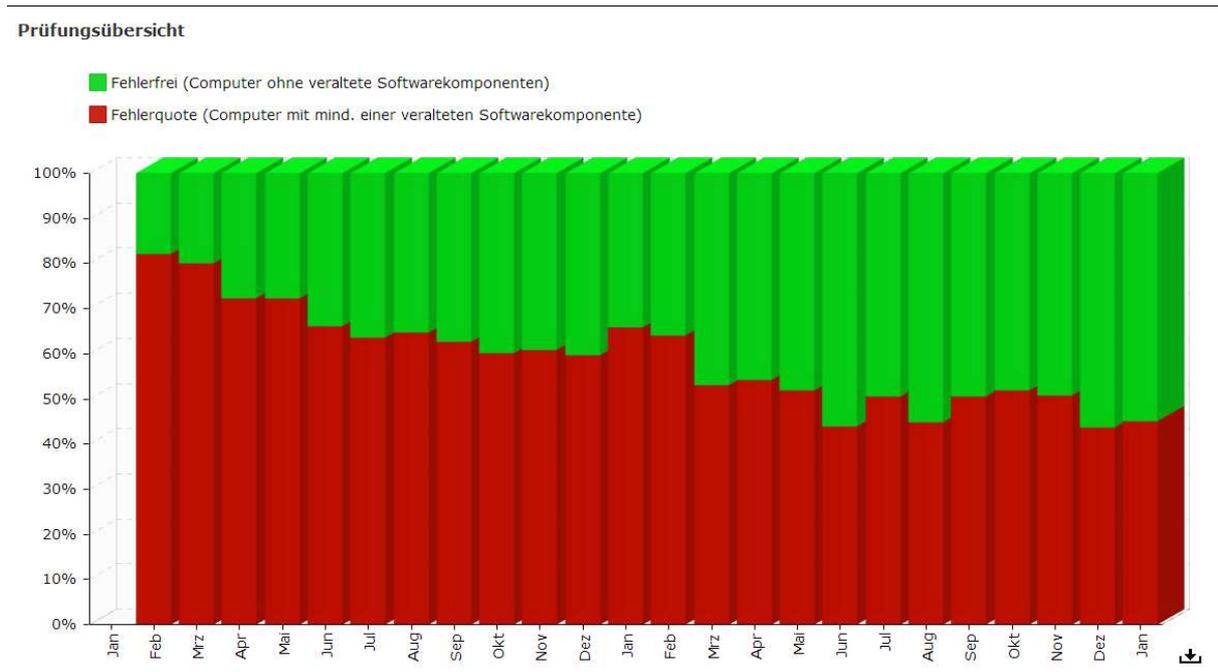


Abbildung 11 "Statistik – Fehlerquote"

4 Vorteile beim richtigen Einsatz des Computerchecks

Natürlich ist der Computercheck in erster Linie ein vorbeugendes Sicherheitsinstrument. Er soll den ersten Schritt zu einem besseren Verständnis von Internet und Sicherheit erleichtern, den Nutzern offensichtliche Sicherheitslücken aufzeigen und bei der Behebung dieser Fehler Unterstützung leisten. Diese Arbeit am Kunden ist löblich und nützlich, denn sie verbessert das Image und erhöht die Kundenbindung und Kundenzufriedenheit. Sie bietet aber auch einige sehr direkte Vorteile, wie z. B. Kostenreduktion im Support und beim Phishing sowie Unterstützung bei Marketing- und Vertriebsaktivitäten.

4.1 Vorteil 1: Phishing reduzieren

Ein angenehmer Nebeneffekt des Checks ist die stetige Verbesserung der Aktualität aller Softwarekomponenten auf den Computern und Smartphones der Nutzer. Eine Bank, die den Computercheck zum allerersten Mal einsetzt, hat meistens eine Fehlerquote von fast 80 % bei ihren Nutzern. Das bedeutet nichts anderes, als dass nur 20 % aller Besucher der Homepage hinreichend aktuelle Softwarekomponenten auf ihrem Computer haben. 80 % haben mindestens eine Updatelücke. Führt man den Computercheck mit einem prominenten Teaser oder Banner ein, so dass bereits zum Start möglichst viele Kunden dieses neue Angebot finden können, dann sinkt die Fehlerquote bereits in den ersten Wochen auf Werte um die 60 bis 70 %.

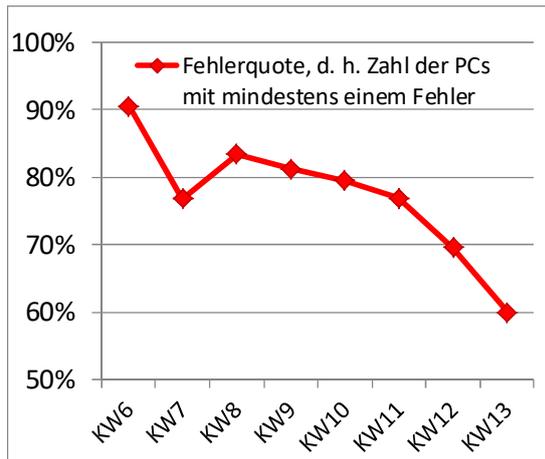


Abbildung 11 "Fehlerquote Erst-Anwender"

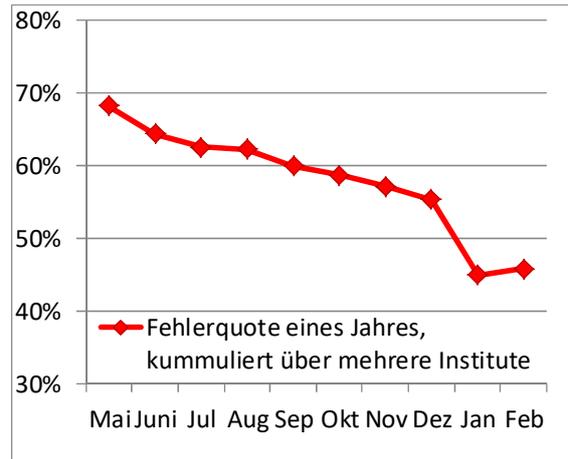


Abbildung 12 "Fehlerquote Alt-Anwender"

Die obige Statistik ist ein deutlicher Beleg dafür, dass die Nutzer sich um ihre Sicherheit selber kümmern wollen, man muss ihnen nur den ersten Schritt dahin so leicht wie möglich machen. Natürlich bleibt dieses rasante Absinken der Fehlerquote in den kommenden Monaten nicht erhalten. Die zweite Abbildung zeigt eine typische Statistik (kumuliert über mehrere Banken) für ein ganzes Jahr. Man erkennt sehr gut, wie die Fehlerquote Stück für Stück weiter absinkt und in die Größenordnung von „nur“ 40 % kommt.

Aktive Institute schaffen es auch die Fehlerquote auf unter 20% zu drücken, viel mehr ist ohne größeren Werbeaufwand jedoch nur schwer darstellbar. Das liegt daran, dass sich Sicherheitslücken teilweise tagesaktuell verändern, der Nutzer den Check jedoch meist nur im Wochen- oder Monatsrhythmus besucht. Es lässt sich jedoch festhalten, dass eine Reduzierung der Fehlerquote eine Reduzierung der Angriffswahrscheinlichkeit entspricht und zu weniger Phishing führen kann².

4.2 Vorteil 2: Supportkosten im Electronic-Banking reduzieren

Fast die Hälfte aller Anfragen von Privatpersonen bezüglich Störungen oder Mängeln in der Darstellung des Internetauftritts oder des Bankings gehen auf Aktualisierungsprobleme auf Seiten des Kunden-Computers zurück. Statt hier jeden Einzelfall aufwändig zu beraten, sind viele Banken dazu übergegangen den Computercheck aktiv als Supportinstrument zu nutzen. Der Kunde wird gebeten „erst einmal den Check zu machen“ und dafür zu sorgen, dass „die Ampel wieder grün zeigt“. Danach kann er sich gegebenenfalls wieder melden. Die Erfahrung lehrt, dass sich ein Großteil dieser Anfragen durch den Verweis auf die wichtige Aktualisierung

² Diese Aussage ist nur eine Abschätzung im Rahmen von offensichtlichen Proportionalitäten. Ein direkter Nachweis ist schwierig, weil die Schadensquoten sich auf viele technische und menschliche Faktoren gründen (wie zum Beispiel die Zahl der verfügbaren Finanzagenten). Technische Voraussetzung für das Eindringen eines Trojaners ist jedoch oft die Ausnutzung einer Sicherheitslücke im Browser - und genau diese Sicherheitslücken kann der Computercheck nachhaltig schließen.

im Computercheck ohne Aufwand für die Bank klären lässt, denn aktuelle Softwarekomponenten bedeuten automatisch weniger Probleme mit der Seitendarstellung.

4.3 Vorteil 3: Umsetzung der MaSI-Regeln

Der Sparkassen-Computercheck ist fest in den Internetauftritt der Bank eingebunden und unterstützt dort bereits vorhandene Sicherheitshinweise um eine neue, aktive Komponente. Der Check analysiert ganz individuell die persönlichen Sicherheitsdefizite bei jedem einzelnen Kunden. So unterstützt er die Bank bei der Umsetzung der Mindestanforderungen an die Sicherheit von Internetzahlungen (MaSI). Diese fordern, dass Banken ihren Kunden künftig zentral „Unterstützung und Orientierung bei der sicheren Nutzung der Internetzahlungsdienste“ anbieten sollen. Der Computercheck setzt keine weiteren technischen Kenntnisse voraus, er muss nicht installiert oder konfiguriert werden, sondern er startet einfach auf Knopfdruck. Gerade für technische Laien ist der Computercheck dadurch eine sehr große Hilfe und bietet für die Bank ein einfaches Instrument, um der von der Regulatorik geforderten Unterstützungspflicht beim Thema Sicherheit fachlich nachzukommen.

4.4 Vorteil 4: Vertriebs- und Marketingunterstützung

Untersuchungen der Initiative D21 unter Beteiligung des Rechenzentrums haben gezeigt, dass die Mehrheit der Offliner deswegen offline ist, weil sie Sicherheitsbedenken haben. Platt gesprochen fürchten sie aufgrund der eigenen technischen Unkenntnis im Internet be-raubt zu werden und meiden daher notgedrungen auch das Online-Banking. Diesem Personenkreis kann der ComputerCheck weiterhelfen. Er erkennt Updatelücken, hilft bei der Reparatur, bietet eine E-Mail-Hotline für Fragen und stärkt so Vertrauen und Zuversicht in den eigenen Computer. Die Onlinequote erhöht sich und die Kosten im Bereich Beleg- und Automaten-Banking sinken. Auch für die Differenzierung im Wettbewerb benötigt man heute echte Online-Mehrwerte, die auch gegenüber dem Kunden ins Feld geführt werden können. Hier kann der ComputerCheck ein starkes Argument sein, denn nur ein Kunde der sich wirklich sicher fühlt, nimmt

Ihrem Computer keine Daten.