



## Wat zijn de voordelen van ISO certificering voor CM.com?

*Het begon allemaal met 1 SMS bericht*

CM.com begon ooit met een enkel sms-bericht "Ga je mee naar Highstreet?". Dit was een sms-bericht dat werd gestuurd naar groepen discotheekbezoekers. Zo begon CM.com het bedrijf onder de naam Club Message.

CM.com is nu een beursgenoteerd full-service communicatieprovider en verbindt bedrijven met mensen en andersom via telecomoperatoren, wereldwijde betalingsproviders en Messaging chat apps. Het hoofdkantoor bevindt zich in Breda en is inmiddels uitgegroeid tot een organisatie van 300 medewerkers

*"Wij zijn ervan overtuigd dat technologie bestaat om het leven van mensen te verrijken en beter, veiliger en gemakkelijker te maken."*

Sinds het jaar 2016 is CM.com gecertificeerd en zijn zij nu in het bezit van certificeringen tegen vier verschillende ISO normen.

- Kwaliteitsmanagement – ISO 9001
- Informatiebeveiliging - ISO 27001
- Milieumanagement - ISO 14001
- Servicemanagement - ISO 20000-1

In de telemarketing-markt is het vaak een eis vanuit opdrachtgevers en vanuit tenders om aan bepaalde certificeringen te voldoen.

De certificatie heeft er reeds aan bijgedragen dat CM.com hun diensten mogen leveren aan de overheid. Zo wordt via CM.com onder andere ook het Amber-alert verstuurd.



CM.com  
communicatieprovider

Meer informatie over ISO normen: [bsigroup.nl](http://bsigroup.nl)

**“Certificering is gewoon een basis voor het werk dat je doet.”**

## Waarom certificeren?

Voor CM.com was de keuze om te laten certificeren makkelijk, zij hebben hun eigen IT-systemen ontwikkeld. Om de kwaliteit van deze zelfontwikkelde systemen te waarborgen, wilden ze zich door een onafhankelijke partij laten certificeren.

CM.com is toen op zoek gegaan naar een certificerende instelling en is uiteindelijk bij BSI Group terecht gekomen omdat zij hier positieve ervaringen over hoorden.

Zo begon hun certificeringstraject met de ISO norm voor Informatiebeveiliging (ISO 27001).

*“Wij hebben gekozen voor ISO 27001, in de eerste instantie voor development en sms. Zo is de eerste stap gemaakt naar het certificeren van onze systemen.”*

In 2017 breidde de scope uit van development en sms naar development, sms en tekstplatform. Dit houdt in dat er meer processen vanuit CM.com meegenomen worden in de toetsing/certificering.

In datzelfde jaar heeft CM.com ervoor gekozen om naast Informatiebeveiliging (ISO 27001) diezelfde scope te certificeren tegen Kwaliteitsmanagement (ISO 9001), Milieumanagement (ISO 14001) en Servicemanagement (ISO/IEC 20000-1).

In 2018 werd de scope (sms, development en tekstplatform) verder uitgebreid met Voice Platform. Dit is de service vanuit CM.com waarbij mensen gebruik maken van spraak, zoals bellen en voice messages.



“Hoeveel KPI’s moet je als bedrijf opstellen? Waarin wordt dit vastgelegd? Hoe voer je directiebeoordelingen uit in een platte bedrijfscultuur?”

CM.com

## Het certificatie traject bij CM.com

Hoe verloopt een audit?

CM.com is echt een koploper wat betreft het behalen van certificeringen. Zo hebben zij een versnelde fase twee voor het certificeringstraject gestart in februari 2017. Een normaal traject voor de certificering van o.a. informatiebeveiliging bestaat uit twee fases, die samen gemiddeld iets korter dan een jaar duren.

CM.com startte in februari 2017 met de eerste fase voor het behalen van de certificeringen van het kwaliteits-, het milieu- en het servicemanagementsysteem, in combinatie met de scope uitbreiding van certificering voor informatiebeveiliging.

Deze fase duurt gemiddeld anderhalve maand. Over het algemeen duurt de tweede fase acht maanden, echter wilde CM.com deze fase binnen 3 maanden afronden. Ondanks het advies van BSI om dit niet te doen is er toch voor gekozen dit te versnellen en heeft CM.com alle afwijkingen vanuit de eerste fase binnen 3 maanden weten te verwerken in hun processen. Na de drie maanden hoefde alleen de kwaliteitsreview te worden uitgevoerd door BSI.

De systemen en processen van CM.com waren reeds in lijn met de normering. Echter waren er een aantal punten die nog aandacht vroegen, gericht op hoofdstuk 8 van de High Level Structure, te weten het monitoring systeem op het bereiken van doelen.

Een van de aandachtspunten is iets waar veel bedrijven tegen aan lopen: Hoe monitor je dat de processen van het bedrijf op orde zijn? Het is lastig om de processen in te richten waarbij je meet hoe succesvol deze zijn.

Dan loop je bijvoorbeeld tegen de vragen aan: hoeveel KPI’s je als bedrijf moet opstellen? Waarin wordt dit vastgelegd? Hoe voer je directiebeoordelingen uit in een platte bedrijfscultuur? En wanneer en hoe vinden deze beoordelingen plaats? Zo heeft CM.com besloten om een keer per jaar beoordelingen uit te voeren aan de hand van een vooraf opgesteld rapport.

Bij CM.com is er voor de certificatie weinig veranderd aan de buitenkant, wel zijn er interne processen aangepast. Wanneer er bijvoorbeeld een nieuw product is ontwikkeld, komt dit automatisch op de agenda bij Informatiebeveiligings-overleggen.

**In het jaar 2021 is het de bedoeling dat CM.com de scope van de certificatie uitbreidt over het gehele productportfolio, dit betekent dat alle systemen en processen getoetst en gecertificeerd worden.**

## **Toekomstige certificering**

De doelstelling van CM.com wat betreft certificeringen is om uit te breiden qua normering en qua scope. Zo wil CM.com zich in 2020 of later, zich ook laten certificeren voor:

### **Informatiebeveiliging voor Clouddiensten (ISO 27017)**

Deze norm is wordt gebruikt in aanvulling op de norm ISO 27001. Geschikt voor cloud-leveranciers (aanbieders) en voor de gebruikers (klant). ISO 27017 helpt informatiebeveiliging voor cloudservices te borgen.

**Bescherming van Persoonsgegevens in de Publieke Cloud (ISO 27018)** Het doel van ISO/IEC 27018 is om, bij gebruik in aanvulling op ISO/IEC 27002, een gemeenschappelijke set van beveiligingscategorieën en -maatregelen te bieden, die door leveranciers van clouddiensten in de functie van bewerker van persoonsgegevens kunnen worden geïmplementeerd.

### **Privacy Informatie Management ISO / IEC 27701**

ISO / IEC 27701 is ontworpen om vereisten te specificeren en richtlijnen te bieden voor het opstellen, implementeren, onderhouden en continu verbeteren van een PIMS in de vorm van een uitbreiding van ISO / IEC 27001 en ISO / IEC 27002 voor privacybeheer binnen de context van uw organisatie. Een PIMS-raamwerk helpt u om processen voor uw organisatie te beheren en te onderhouden terwijl het uw stakeholders zekerheid biedt.

### **Business Continuity Management (ISO 22301)**

Deze norm helpt met het beheren en verbeteren van een Business continuity management systeem, dit helpt bedreigingen voor het product of de dienstverlening in kaart te brengen en deze naar prioriteit in te delen.

In het jaar 2021 is het de bedoeling dat CM.com de scope van de certificatie uitbreidt over het gehele productportfolio, dit betekent dat alle systemen en processen getoetst en gecertificeerd worden.



## Samenwerking met BSI

CM.com geeft aan dat zij de samenwerking met BSI als heel prettig ervaren en altijd goed zijn geholpen. CM.com heeft hun status uitgelegd aan BSI en hierop is heel behulpzaam gereageerd.

Voordat het certificatie-traject werd gestart is er gekozen voor een GAP analyse. Tijdens een GAP analyse kijkt de auditor of uw managementsysteem klaar is voor certificering. Aan te raden is wanneer 80% van de implementatie van de systemen is voldaan, deze te laten testen met een GAP analyse om zo de voortgang te meten.

Ook heeft CM.com gebruik kunnen maken van de deskundigheid van de auditoren. Het doorspreken van de normen is iets wat CM.com heeft geholpen. Bijvoorbeeld wat wordt er verstaan onder management review, wat moet er voor worden gedaan en hoe kan worden voldaan aan de norm. De professionaliteit en ervaring van de auditoren heeft

CM.com goed geholpen om de normen te vertalen naar de praktijk. Mede hierdoor durft CM.com het aan om op de scope te blijven uitbreiden.

“Wij hebben de certificeringen sowieso nodig, maar dit helpt ons zeker om continu te blijven verbeteren en innoveren.”

## Extra services vanuit BSI

Ook heeft CM.com trainingen gevolgd bij BSI door verschillende deelnemers voor alle vier de normeringen. Medewerkers die minder bekend waren met ISO normeringen hebben een training gevolgd. Service management ISO 20000-1 zit in een transitiefase, om hier het meeste uit te halen hebben een aantal medewerkers van CM.com deze training gevolgd.



**“Wij hebben de certificeringen sowieso nodig, maar dit helpt ons zeker om continu te blijven verbeteren en innoveren.”**

CM.com

**CM.com is een innovatief bedrijf dat altijd gericht is op verbetering. Deze ISO normeringen zorgen ervoor dat CM.com continu blijft streven naar verbetering wat in lijn is met het streven naar innovatie.**

CM.com

## **Wat brengen de ISO normen?**

Wat is het voordeel van implementatie van ISO normen? Volgens CM.com is certificering een basis voor het werk dat je doet. Toen werd gekozen voor de ISO norm Milieumanagement (ISO 14001) is dit in de eerste instantie gedaan omdat dit een vereiste was vanuit een tender. Daarnaast merkt het bedrijf nu dagelijks de voordelen ervan. CM.com is een groot, snel groeiend, innovatief bedrijf en probeert op deze manier een voorbeeld te zijn voor andere bedrijven. In de toekomst zal Milieumanagement alleen maar belangrijker worden, iedereen is tegenwoordig veel bewuster bezig met dit onderwerp.

Mede daarom wil CM.com graag aantoonbaar maken dat zij actief bezig zijn met milieuvriendelijke oplossingen door zich hiertegen te certificeren. De corebusiness van CM.com is dat zij wereldwijd mensen verbinden. Dit wordt mogelijk gemaakt door hun servers.

Een praktijkvoorbeeld van een milieuvriendelijke oplossing is dat CM.com energiezuinige servers heeft.

Een ander voordeel dat CM.com heeft ervaren is de verandering van interne processen. Bij iedere nieuwe ontwikkeling van een product wordt nu normering als vast onderwerp op de agenda gezet. Dit heeft ook als gevolg dat er intern verandering van houding is opgetreden ten opzichte van certificering. Medewerkers zijn zich ervan bewust dat het bedrijf voldoet aan de ISO normen en nemen ten opzichte hiervan een positieve, actieve houding. Andere resultaten zijn een verbeterd informatiebeheer, voldoen aan risico-eisen en het voldoen aan wettelijke vereisten.

CM.com is een innovatief bedrijf dat altijd gericht is op verbetering. Deze ISO normeringen zorgen ervoor dat CM.com continue blijft streven naar verbetering wat in lijn is met het streven naar innovatie.

**bsi.**

Meer informatie over hoe u risico's kunt verkleinen, prestaties kunt verbeteren en duurzaam kunt groeien? [www.bsigroup.nl](http://www.bsigroup.nl)