

Kurzfassung

Data Breaches, bei denen die Vertraulichkeit von Kundendaten, die ein Unternehmen gespeichert hat, beeinträchtigt wird, sind heutzutage zu einem alltäglichen Problem für viele Unternehmen geworden. Aufgrund von raffinierten Angriffen, die sich stetig weiterentwickeln, haben Unternehmen keine Chance, Data Breaches vollständig zu verhindern. Wird ein Unternehmen Opfer eines Data Breach, ist es gesetzlich verpflichtet, seinen betroffenen Kunden den Vorfall bekannt zu geben. Dieses führt oft zu einem finanziellen Desaster, da sich die Bekanntgabe eines Data Breach negativ auf den Marktwert sowie auf die Kundenbeziehungen des Unternehmens auswirkt und im schlimmsten Fall die Existenz des Unternehmens bedroht.

Aktuell mangelt es an Empfehlungen und Standards, um diese Verluste möglichst gering zu halten. Die betroffenen Unternehmen bleiben jedoch nicht untätig und reagieren ad hoc auf die zweischneidigen negativen Folgen, indem sie in die Bekanntgabe des Data Breach eine Strategie zur Abwehr des Schadens, die sogenannte Antwortstrategie, inkludieren. Dabei bleibt jedoch ungeklärt, ob und welchen Einfluss diese Antwortstrategien haben.

Mittels vier Studien analysiert diese Dissertation die Auswirkungen von Antwortstrategien und klärt dabei, ob es einen Einfluss auf die negativen Folgen gibt und wie dieser durch die Antwortstrategien ausgelöst wird. Die Ergebnisse der Studien zeigen, dass Antwortstrategien immer aus einer Kombination mehrerer Antwortaktionen bestehen. Mittels einer Untersuchung von realen Antwortstrategien kann verdeutlicht werden, welche Antwortaktionen aktuell praktiziert werden, um eine detaillierte Analyse anzuschließen. Diese Analyse zeigt, dass die untersuchten Antwortaktionen Justifikation, Entschuldigung und Kompensation Wirkungen auf den betroffenen Marktwert und die Kundenbeziehungen haben. Unter Verwendung der Expectation-Confirmation Theory und der Signaling Theory wird anschließend die Wirkungsweise dieser Antwortaktionen aufgedeckt und erläutert. Dabei wird identifiziert, dass die Wirkungsweise zweidimensional ist und die Antwortaktionen direkte Effekte und Nebeneffekte haben. Diese müssen für eine erfolgreiche Anwendung von Antwortaktionen gleichermaßen berücksichtigt werden.

Mittels der Erkenntnisse dieser Dissertation können abschließend sowohl empirische als auch theoretische Beiträge für die Forschung und die Praxis gewonnen werden, aus denen sich wiederum Implikationen ergeben. Zunächst liefern die Beiträge Belege für die Bedeutsamkeit von Antwortaktionen sowie ihren Kombinationen. Des Weiteren zeigen die Beiträge, wie ein effizientes Design von Antwortstrategien generiert werden kann, indem Empfehlungen für die Anwendung und Kombination von Antwortaktionen aufgezeigt werden. Diese Beiträge mit ihren Implikationen zeigen einerseits vielversprechende Lücken für die zukünftige Forschung auf und bieten andererseits betroffenen Unternehmen einen Standard, an den sie sich halten können, nachdem sie Opfer eines Data Breach geworden sind.