

VERSICHERUNGSBRANCHE

Per e-Mail-Management zur elektronischen Kundenakte

Für einen durchgängigen Informationsfluss und effiziente e-Mail-Geschäftsprozesse greift die AdVertum-Gruppe auf die integrierte Group-Lösung „iQ.Suite“ zurück.

DIE ADVERTUM-GRUPPE ist erfolgreich in verschiedenen Geschäftsfeldern der Finanzdienstleistung etabliert. Zu den Kernbereichen zählen die Tätigkeit als Versicherungsmakler für Industrie und Gewerbe, das Einrichten von Versorgungswerken sowie die Vermögens- und Unternehmensberatung. Das Angebot richtet sich an gewerbliche und industrielle Unternehmen aus nahezu allen Branchen sowie Verbände und Organisationen, die AdVertum rund um Versicherung, Vorsorge und Vermögen berät und betreut.

Für die Kommunikation mit Kunden und Versicherungsgesellschaften setzt AdVertum vorrangig das Medium e-Mail ein. Um Angriffe auf die IT-Infrastruktur abzuwehren, nutzte das Unternehmen einen mehrstufigen Virenschutz. Das Management der elektronischen Nachrichten über den Microsoft Exchange Server genügte aus Sicht der IT-Abteilung den Anforderungen nicht: „Sowohl die Filterleistung als auch die Administration des E-Mail-Verkehrs mussten deutlich verbessert werden. Im Bereich e-Mail-Archivierung suchten wir eine Lösung, die die Integration von e-Mail in die elektronische Akte erlaubte“, erläutert Martin Hermann, Leiter IT und IT-Security. Er wurde mit der modularen iQ.Suite von Group Technologies schnell fündig.

Lösung und Umsetzung

Mit der iQ.Suite führte Hermann schließlich Lösungen für e-Mail-Sicherheit wie Spam- und Virenschutz sowie Verschlüsselung und elektronische Signatur bei AdVertum ein, außerdem Lösungen für das e-Mail-Management, bestehend

aus der inhaltsbasierten e-Mail-Klassifizierung und -Weiterleitung, der Compliance-Prüfung und einer einheitlichen Absendersignatur. Darüber hinaus nutzt das Unternehmen e-Mail-Archivierung mit der Möglichkeit, e-Mails bei Bedarf im Original wiederherzustellen.

Im Bereich e-Mail-Sicherheit hatte AdVertum bereits einen mehrstufigen Virenschutz im Einsatz. Diesen galt es, um Spamfilterung und Verschlüsselung zu erweitern. „Mit der iQ.Suite setzen wir nun mehrere Virenfilter parallel ein, was einen besonders hohen Schutz gewährleistet, und nutzen die Filterung nach Fingerprints. Durch die Analyse von Fingerprints der Dateianhänge lassen sich etwaige unerwünschte Dateien anhand ihres Musters erkennen und rechtzeitig aussondern“, erklärt Hermann. Neu eingeführt im Unternehmen wurde die Spam-Filterung, nachdem sich immer mehr Mitarbeiter über eine stetig zunehmende Zahl der Plagegeister beklagt hatten.

Der Filter sorgt dafür, dass die Mitarbeiter vor unseriösen und anstößigen e-Mails geschützt sind. Insbesondere die inhaltsbasierte Filterung per CORE-Technologie (Content Recognition Engine) macht den Spams wirkungsvoll ein Ende. CORE analysiert gemäß Unternehmensrichtlinien die Betreffzeile und den gesamten Inhalt von e-Mails samt ihrer Anhänge und erzielt höchste Spam-Erkennungsraten.

Schutz von Daten und Informationen

Bei der Kommunikation mit Kunden und Versicherungsgesellschaften sind häufig sensible Daten im Umlauf, die

vor unerlaubten Einblicken geschützt und manipulationssicher sein sollen. Die AdVertum-Gruppe bietet ihren Kommunikationspartnern daher an, den Mailverkehr gegenseitig zu verschlüsseln und zu signieren, um das Vertrauen in den Versicherungsmakler als einen verlässlichen Partner zu stärken. Verschlüsselung und Signierung mit der iQ.Suite laufen serverbasiert, automatisiert im Hintergrund ab, ohne dass sich Anwender damit beschäftigen müssen.

Die serverbasierte Verschlüsselung mit dem Modul iQ.Suite Crypt bedeutet im Vergleich zur clientbasierten Verschlüsselung deutlich weniger Aufwand und Kosten. So müssen bei der clientbasierten Verschlüsselung für jeden Client die Verschlüsselungssoftware installiert und separate Schlüssel verwaltet werden. Bei der serverbasierten, automatisierten Schlüsselverwaltung entfallen hingegen Aufbau und Verwaltung einer Public Key Infrastructure (PKI). Unternehmensweite Verschlüsselungsrichtlinien lassen sich zentral und flexibel konfigurieren.

„Es war lediglich erforderlich, einen Schlüssel für jedes verwendete Kryptographieverfahren zentral am Server abzulegen. Dadurch wird den Mail-Empfängern der öffentliche Schlüssel auf einfache Weise bereitgestellt, und die Kommunikationspartner können die e-Mails samt Anhang verschlüsselt austauschen. Für noch mehr Sicherheit werden die e-Mails außerdem signiert, um die Authentizität und Integrität der Nachrichten sicherzustellen“, sagt Hermann.

Die serverbasierte Abfolge von Prozessschritten gewährleistet, dass eingehende e-Mails zunächst entschlüsselt, dann auf Viren und Inhalte geprüft und

anschließend archiviert und zugestellt werden. Bei ausgehenden e-Mails ist der Ablauf umgekehrt: erst die Viren- und Inhaltsprüfung am Server, dann die Archivierung und Verschlüsselung. Dadurch erreichen nur geprüfte und geschäftsrelevante e-Mails die Empfänger-Mailboxen und das Archivsystem, was sich positiv auf die Performance des Messaging- und Archivsystems auswirkt.

e-Mails in die Kundenakte eingebunden

Neben den Sicherheitsfunktionen verfügt die iQ.Suite über Funktionen für das e-Mail-Management: die inhaltsbasierte e-Mail-Klassifizierung und Weiterleitung, die Compliance-Prüfung und die einheitliche Absendersignatur. In diesem Zusammenhang dient die Inhaltsanalyse per CORE-Technologie neben der Spam-Filterung auch der inhaltsbasierten Klassifizierung der Nachrichten. Dadurch lassen sich beispielsweise eingehende allgemeine Anfragen direkt an die zuständigen Mitarbeiter weiterleiten. AdVertum nutzt die Technologie, um die Nachrichten projekt- und inhaltsbezogen im Archivsystem abzulegen.

Zur Realisierung von e-Mail-Compliance greift der Finanzdienstleister hingegen auf das umfassende Regelwerk der iQ.Suite zurück. Über das Regelwerk stellt Hermann die Unternehmens-Policy individuell ein, etwa die Filterregeln oder die Modalitäten für die Verschlüsselung und Archivierung der Nachrichten. „Mit der iQ.Suite lassen sich e-Mails vor der Archivierung anhalten und automatisiert auf Konformität mit Gesetzen und Unternehmensvorschriften prüfen. Je nachdem, wie die Prüfung ausfällt, stellt die iQ.Suite die e-Mail dem adressierten Empfänger zu, löscht sie, verschiebt sie in Quarantäne oder leitet sie an Dritte weiter. Dadurch sind die Empfänger vor Unrat und das Unternehmen vor Industriespionage geschützt“, so Hermann weiter.

Um einen einheitlichen Auftritt nach außen zu realisieren und gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden, setzt AdVertum das Modul iQ.Suite Trailer ein. Damit ist es möglich, eine Absendersignatur und Marketinginformationen an ausgehende e-Mails zu hängen und

über die Managementkonsole zentral zu verwalten. Absendersignaturen werden automatisiert über das Active Directory hinzugefügt. AdVertum stellt durch diese zentrale Verwaltung der Absendersignaturen sicher, dass die gesetzlich verankerten Kennzeichnungspflichten eingehalten werden und senkt damit das Haftungsrisiko. Die Kennzeichnungspflichten resultieren aus einer EU-Richtlinie, die in der Bundesrepublik Deutschland im Rahmen des EHUG bereits in geltendes Recht umgesetzt wurde. Die Unternehmen müssen demzufolge in jeder ausgehenden geschäftlichen e-Mail Mindestangaben unter anderem zur Rechtsform, zum Registereintrag, zu Sitz und Geschäftsführer tätigen.

Lückenlose Archivierung im Original

Für die Archivierung der elektronischen Nachrichten – als letztem Schritt im e-Mail-Management – hat AdVertum die Module iQ.Suite Bridge und iQ.Suite Store eingeführt. Eingehende e-Mails werden gleich am Server abgefangen und mit iQ.Suite Bridge an das Archivsystem iQ.Suite Store übergeben. „Die serverbasierte Archivierung gewährleistet, dass alle geschäftsrelevanten e-Mails sicher und als Original aufbewahrt werden. iQ.Suite Bridge sorgt außerdem für die Anbindung des Messaging-Systems an AdVision, das Verwaltungsprogramm mit den elektronischen Kundenakten“, erläutert Hermann.

Dabei stellt die iQ.Suite dem Kunden-Verwaltungsprogramm relevante Informationen zur Zuordnung und Übergabe von e-Mails zur Verfügung. Geschäftsrelevante e-Mails werden dadurch über die Mailadresse des Absenders automatisch der korrekten Kundenakte zugewiesen. „Somit stehen unseren Beratern alle wichtigen Dokumente zu einem jeweiligen Kunden zentral zur Verfügung“, erklärt Hermann.

iQ.Suite Store archiviert zusätzlich die e-Mails aus der Anwender-Mailbox.

Die Nachrichten lassen sich dauerhaft speichern und nach Ablauf fester Zeiträume automatisch wieder löschen.

iQ.Suite Bridge übergibt zugleich wichtige Metadaten wie e-Mail-Header oder Verarbeitungsdetails für die Indexerstellung automatisch an das Archivsystem. Die e-Mail-Korrespondenz ist über den Link im Verwaltungsprogramm anhand von Schlagwörtern zu einem späteren Zeitpunkt, etwa für eine Steuerprüfung oder für Audits, wiederherstellbar. e-Mails lassen sich ebenso aus der Mailbox heraus mit iQ.Suite Store wiederherstellen.

Erwartungen erfüllt

„Das umfassende e-Mail-Management mit der iQ.Suite erfüllt unsere Erwartungen rundum. Die Nachrichten durchlaufen einen einzigen Prozess und sind über das Archiv in der Kundenakte verfügbar. Dies schafft einen durchgängigen Informationsfluss und erhöht die Servicequalität im Unternehmen“, zeigt sich Hermann von der Group-Lösung überzeugt. Auch die einfache Installation der gesamten iQ.Suite hinterließ bei AdVertum einen positiven

Eindruck; sie war innerhalb von fünf Tagen abgeschlossen. Binnen kurzer Zeit war die iQ.Suite an die Unternehmensbedürfnisse angepasst. Für die Anwender bestand praktisch kein Schulungsaufwand, denn alle Vorgänge laufen automatisiert im Hintergrund ab. „Die Lösung hält auch stärkstem Mailverkehr ohne große Performance-Einbußen stand. Bei der e-Mail-Verschlüsselung und -Archivierung – die beide eine große Rolle für uns spielen – hat sich die iQ.Suite bestens bewährt“, so der zufriedene IT-Leiter. Sein Fazit: „Die Produktivität der Mitarbeiter und des gesamten Unternehmens sowie die Kosteneffizienz haben sich spürbar erhöht.“

be ■

Online-Kennziffer: DBM16175

