

GBS Success Story

Per E-Mail-Management zur elektronischen Kundenakte

iQ.Suite

Die Herausforderung

Die AdVertum Gruppe ist erfolgreich in verschiedenen Geschäftsfeldern der Finanzdienstleistung etabliert, wie z.B. als Versicherungsmakler für Industrie und Gewerbe sowie in der Vermögens- und Unternehmensberatung. Für die externe Kommunikation setzt AdVertum vorrangig E-Mail ein. Das Management der elektronischen Nachrichten über den Microsoft Exchange Server genügte 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, welche die Integration von E-Mail in die elektronische Akte erlaubte“, erläutert Martin Hermann, Leiter IT und IT-Security.

Die Lösung

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 -Weiter-

leitung, der Compliance-Prüfung und einer einheitlichen Absendersignatur. Des Weiteren setzt das Unternehmen E-Mail-Archivierung mit der Möglichkeit ein, E-Mails bei Bedarf im Original wiederherzustellen.

„Die Lösung hält auch stärkstem Mailverkehr ohne große Performance-Einbußen stand. Bei der E-Mail-Verschlüsselung und -Archivierung hat sich die iQ.Suite bestens bewährt“

Martin Hermann – Leiter IT und IT-Security

Der Gewinn

Die serverbasierte Abfolge von Prozess-Schritten 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, dann die Archivierung und Verschlüsselung. Dadurch erreichen nur geschäftsrelevante E-Mails die Empfänger-Mailboxen und das Archivsystem, was sich positiv auf die Performance des Messaging- und Archivsystems auswirkt.

Im Bereich E-Mail-Sicherheit bietet die AdVertum Gruppe ihren Kommunikationspartnern an, den Mailverkehr mit iQ.Suite Crypt Pro zu verschlüsseln und zu signieren, um das Vertrauen in den Versicherungsmakler zu stärken. Dieser Prozess läuft ohne Interaktion der Anwender automatisiert im Hintergrund ab.

Die Zukunft

„Das umfassende E-Mail-Management mit der iQ.Suite erfüllt unsere Erwartungen rundum. E-Mails durchlaufen einen einzigen Prozess und sind über das Archiv in der Kundenakte verfügbar. Dies schafft einen durchgängigen Informationsfluss und erhöht die Servicequalität“, zeigt sich Hermann von der Lösung überzeugt. Auch die einfache Installation hinterließ einen positiven Eindruck. Für die Anwender bestand praktisch kein

Zusätzlich wird mittels iQ.Suite Trailer eine einheitliche und gesetzskonforme Absendersignatur sichergestellt.

Für die Archivierung von E-Mails setzt AdVertum auf iQ.Suite Bridge und iQ.Suite Store. Eingehende E-Mails werden am Server abgefangen und mit iQ.Suite Bridge an das Archivsystem iQ.Suite Store übergeben. „Mit der iQ.Suite lassen sich E-Mails vor der Archivierung anhalten und automatisiert auf Konformität mit Gesetzen und Unternehmensvorschriften prüfen. Die serverbasierte Archivierung gewährleistet, dass alle geschäftsrelevanten E-Mails sicher und als Original aufbewahrt werden. iQ.Suite Bridge sorgt außerdem für die Anbindung an unser Verwaltungsprogramm mit den elektronischen Kundenakten“, erläutert Hermann.

Schulungsaufwand, denn alle Vorgänge laufen automatisiert ab. „Die Lösung hält auch stärkstem Mailverkehr ohne große Performance-Einbußen stand. Bei der E-Mail-Verschlüsselung und -Archivierung hat sich die iQ.Suite bestens bewährt“, so der zufriedene IT-Leiter. Sein Fazit: „Die Produktivität der Mitarbeiter und des Unternehmens sowie die Kosteneffizienz haben sich spürbar erhöht.“