

# GBS Success Story

**Verbesserte E-Mail-Sicherheit in der Versicherungsbranche:  
Zusatzschutz mit Langzeitwirkung**

iQ.Suite

## Das Unternehmen

Der Verbund ALTE LEIPZIGER - HALLESCHE zählt zu den bedeutenden deutschen Versicherungs- und Finanzdienstleistungskonzernen und setzt sich aus mehreren, in den Bereichen Versicherungen und Finanzdienstleistungen tätigen Unternehmen, zusammen.

1934 wurde die HALLESCHE Krankenversicherung unter dem Namen «Hallesche Krankenkasse VVaG» mit Sitz in Berlin gegründet. Die HALLESCHE Krankenversicherung ist

ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit mit über 1.000 Mitarbeitern und zeichnet sich dadurch aus, dass die Versicherungsnehmer zugleich Mitglieder und damit Träger des Unternehmens sind.

Die HALLESCHE Krankenversicherung orientiert sich in ihrem unternehmerischen Denken und wirtschaftlichen Handeln konsequent an den Bedürfnissen der knapp 300.000 Versicherungsnehmer.

## Die Herausforderung

Zumindest in der IT bringt Zentralismus Sicherheit. Nach diesem Grundsatz verfährt die HALLESCHE Krankenversicherung bei Gestaltung und Organisation der E-Mail-Kommunikation. „Alle relevanten Prüf- und Managementaktivitäten müssen auf einem zentralen Server ablaufen. Das entspricht den eher restriktiven Regelungen im Umgang mit der IT in unserem Haus, wonach die einzelnen Mitarbeiter so wenig wie möglich in die Abläufe

eingreifen sollen“, erklärt Gert Hinz, Bereichsleiter Netze/Workstations. Die HALLESCHE legt besonders strenge Maßstäbe bei der E-Mail-Nutzung an – und entschied sich für ein integriertes E-Mail-Managementsystem, das alle Prüf- und Organisationsschritte für die elektronische Kommunikation auf einer zentralen Plattform unterstützt.

## Die Lösung

Schnell stießen die IT-Verantwortlichen bei der HALLESCHE auf das modular aufgebaute Programmpaket iQ.Suite: „Die iQ.Suite war damals eines der wenigen Produkte, das im Notes-Umfeld mit entsprechend großem Funktionsumfang etabliert war“, erinnert sich Hinz. Als erstes wurde das Modul iQ.Suite Watchdog zur Virenprüfung installiert. Bei der Virenprüfung sorgte das Modul in zweierlei Hinsicht für den benötigten Qualitätsgewinn: Zum einen durch die Option, verschiedene Virens Scanner einzubinden und parallel zu betreiben. Zum anderen über die Identifizierung von Dateitypen in Mailanhängen: „Diese Möglichkeit ist wichtig, um falsch deklarierte Attachments zu enttarnen, die zum Beispiel als Word-Files eintreffen. Beim Öffnen setzen diese Anhänge gefährlichen

Viren-Code frei und gelangen ins Netzwerk des Empfängers“, erklärt Hinz.

Dem beugt das Watchdog Modul mit der Fingerprint Methode vor. Fingerprints sind Muster, anhand derer sich Dateien aller Art (Text, Grafik, Multimedia) eindeutig identifizieren lassen. Nur wenn der E-Mail-Anhang genau dem definierten Fingerabdruck für die entsprechende Dateiart entspricht, dürfen Nachricht und Attachment den Filter passieren. Dieses Sicherheitsmodell bewährt sich auch, wenn neue Virentypen auftreten, entsprechende Signatur-Updates für die Antivirus Software aber noch nicht zur Verfügung stehen. »

Die nächste Erweiterung im E-Mail-Management der HALLESCHEN ergab sich aus einer Betriebsvereinbarung: Ausgehende Nachrichten sollten über einen bestimmten Zeitraum in einer separaten Datenbank aufbewahrt werden. Das Modul iQ.Suite Safe legt E-Mails während der Zustellung automatisch als Kopie in Archiven ab, getrennt in Nachrichten mit und ohne Anhang. Nach der betrieblichen Vereinbarung werden daraus Stichproben zur Kontrolle entnommen. Den Prozess steuert eine intern entwickelte Anwendung, die auch das automatische Löschen nach sechs Wochen Vorhaltung veranlasst.

Ein weiterer Bereich, der eine Ausweitung der Notes-Funktionalität erforderte, war die Verwendung von Absendersignaturen. Zum einen sollten unterschiedliche Signaturen für interne und externe Empfänger zum Einsatz kommen. Zum anderen war eine Besonderheit in der Adressenvergabe bei der HALLESCHEN zu berücksichtigen: „Nicht alle Mitarbeiter sind berechtigt, mit einer personalisierten E-Mail-Adresse zu kommunizieren“, erklärt Hinz. „Stattdessen haben wir für verschiedene Abteilungen Sammelpostfächer eingerichtet, von wo aus die Post an die entsprechenden Kollegen verteilt wird. Diese Zuordnungslogik muss sich natürlich in der Signaturvergabe niederschlagen: Welcher Absender erhält eine Signatur mit Angabe der Sammeladresse, welcher eine mit personalisierter Adresse?“

Diese Unterscheidung nimmt das Modul iQ.Suite Trailer vor. Es greift auf die Benutzerinformationen im zentralen E-Mail-Adressbuch zu und verbindet sie mit den entsprechenden Berechtigungen für die Signaturvergabe. Die Trennung nach internen und externen Mail-Empfängern wird bei der Signaturvergabe berücksichtigt: Signaturen für die Kommunikation nach draußen enthalten zusätzliche Informationen, wie die Internetadresse des Krankenversicherers.

### Der Gewinn

Insgesamt hat sich die umfassende Verlagerung des E-Mail-Managements auf die iQ.Suite Plattform für die HALLESCHEN Krankenversicherung rasch bezahlt gemacht. Insbesondere bei der Virenabwehr brachte die Lösung als „Zweite Instanz“ – der erste Scan findet bereits auf Firewall-Ebene statt – einen deutlichen Zugewinn an Sicherheit. „Der größte Vorteil für die Administration liegt in der weitgehenden Abwesenheit von

Ebenfalls ein zentrales Thema beim E-Mail-Management der HALLESCHEN ist die Abwesenheitsregelung. „Dabei kommt man schnell in datenschutzrechtlich heikles Fahrwasser“, sagt Hinz. „Wer darf E-Mail-Weiterleitungen aktivieren, insbesondere bei unvorhergesehener Abwesenheit des Mitarbeiters? Wie wird verhindert, dass die Vertretung Mailinhalte zu Gesicht bekommt, die nicht für sie bestimmt sind? Wiegt die Einsichtnahme durch Dritte schwerer als das Risiko, dass wichtige Nachrichten in Abwesenheit des Empfängers nicht bearbeitet werden können? Diese Fragen spielen bei der Planung von Vertretungskonzepten eine wichtige Rolle.“

Hier schaffte das Modul iQ.Suite Clerk Abhilfe. Jeder dazu berechtigte Mitarbeiter hat die Möglichkeit, in der zentralen Datenbank seine persönlichen Abwesenheitsregelungen zu hinterlegen. Das Modul leitet die Nachrichten im definierten Zeitraum an die ausgewählte Vertretung oder an Vertretergruppen weiter. Über Ausnahmeregelungen lässt sich der Transfer unwichtiger Nachrichten, z.B. Newsletter, unterbinden, was die Netzbelastung durch den E-Mail-Fluss verringert.

Ein weiteres Feld bei der HALLESCHEN ist die verschlüsselte E-Mail-Kommunikation. Hier setzt die Krankenversicherung das Modul iQ.Suite Crypt Pro ein. Es unterstützt unter anderem die Standard-Kryptographieverfahren PGP und S/MIME und führt die Ver- und Entschlüsselungsvorgänge komplett serverseitig durch. „Das ist anders auch nicht praktikabel“, erklärt Hinz. „Bei Clientbasierter Verschlüsselung wären die Nachrichten beim Eintreffen auf dem Mailserver schon codiert. Zentrale Prüfprozesse wie der Viren Scan könnten gar nicht durchgeführt werden.“

Administrationstätigkeiten“, fasst Gert Hinz seine Erfahrungen zusammen. „Eingriffe sind nur bei Änderungen im Regelwerk notwendig, ansonsten arbeitet das System performant und äußerst stabil.“