



Chemie & Pharma

# GBS Success Story

Wirkungsvolles Heilmittel gegen infizierte E-Mails

iQ.Suite

## Das Unternehmen

Merz Pharma ist ein innovatives und internationales Healthcare Unternehmen mit weltweit mehr als 1.000 Mitarbeitern. Das Unternehmen bündelt die Aktivitäten seiner drei Tochterunternehmen Merz Pharmaceuticals, Merz Consumer Care und Merz Dental mit Produkten, die von verschreibungspflichtigen Medi-

kamenten über freiverkäufliche Produkte zur Förderung von Gesundheit und Wohlbefinden bis zu Materialien für Zahnärzte und Zahntechniker reichen. Merz Pharma ist Teil der Merz Gruppe.

## Die Herausforderung

Für die Pharmaindustrie ist das Spam-Problem besonders dramatisch – nicht nur, weil Pharma-bezogene Themen häufig Inhalt der Werbemails sind. Gerade der Bereich Forschung und Entwicklung bei Merz Pharma hatte unter der andauernden Belästigung zu leiden. Die bisher eingesetzte Management-Lösung für Spam- und Virenschutz wurde den gestiegenen Anforderungen schon lange nicht mehr gerecht.

in der Regel aber keine Anhänge, so dass sich dieses Prüfkriterium für das Aussortieren von Werbe-Nachrichten nicht eignet. Viel wichtiger für die Entscheidung, ob eine Nachricht als unerwünscht abgefangen oder als wichtig durchgestellt wird, ist eine inhaltliche Bewertung des Mail-Texts. Dafür fehlte unserer bisher eingesetzten Lösung jedoch die spezielle »Intelligenz« einer E-Mail-Prüfsoftware.“

„Bei der E-Mail-Prüfung lag unser Fokus bislang auf dem Virenschutz durch Filtern von E-Mail-Anhängen“, berichtet Alexander Heß, IT-Administrator bei Merz Pharma. „Spam-Mails enthalten

*„Unsere Anwender können sicher sein, dass ein mitgeliefertes Textdokument wirklich ein Textdokument ist und kein getarntes, selbststartendes Schadprogramm.“*

**Alexander Heß** – IT-Administrator

# GBS Success Story

Merz GmbH & Co. KGaA

iQ.Suite

## Die Lösung

Neben umfassender Bewertungs- und Filterfähigkeit waren als weitere Kriterien für die neue Software der serverseitige Betrieb und die nahtlose Integration in die Microsoft Exchange-Umgebung entscheidend. „Wichtig war auch die Möglichkeit für unsere Anwender, gefilterte E-Mails in Augenschein zu nehmen“, ergänzt Heß. „Bei der automatisierten Prüfung bleibt immer eine Restmenge, die nicht eindeutig als Spam oder Nicht-Spam bewertet werden kann. Damit nichts Wichtiges unterdrückt wird,

mussten die Mail-Empfänger die letzte Entscheidung übernehmen können, zum Beispiel durch Einsichtnahme in einen Quarantänebereich oder über eine Sammelbenachrichtigung zu gefilterten E-Mails.“



Die umfangreichen Anforderungen sahen die IT-Spezialisten bei Merz Pharma am besten in der iQ.Suite von GROUP Business Software umgesetzt. „Die Lösung besticht durch die Möglichkeit, flexibel Einstellungen am Regelwerk vornehmen und Abläufe transparent über die Administrationskonsole verfolgen zu können. Aufgrund der zügigen Implementierung kamen wir sehr schnell in den Genuss einer sicheren und effizienten E-Mail-Kommunikation“, erläutert Christoph Schneider, Leiter Rechenzentrum/Netzwerk bei Merz Pharma. Die iQ.Suite betreibt Merz Pharma vollständig und ohne Zusatzinstallationen auf dem Mailserver. Durch den modularen Aufbau lässt sich die Lösung für E-Mail Lifecycle Management ganz einfach an steigende Datenmengen und Anwenderzahlen anpassen und um weitere Funktionen für E-Mail-Sicherheit, -Management und -Archivierung erweitern – ein wichtiger Punkt für einen weltweit tätigen Konzern wie Merz Pharma mit seinen Tochtergesellschaften und Standorten in Europa, den USA sowie Mittel- und Südamerika.

Implementiert hat das Unternehmen die Module iQ.Suite Wall für die Spam- und Inhaltsprüfung und iQ.Suite Watchdog für die Viren- und Attachmentprüfung. Das Modul iQ.Suite Wall kombiniert unterschiedliche Ansätze zur Spam-Bewertung. Neben Listen-basierten Methoden, etwa der Mailprüfung anhand von Domännennamen und IP-Adressen absendender Server, steht die Textklassifizierung im Mittelpunkt. Basis ist die von GROUP

Business Software entwickelte CORE-Technologie (Content Recognition Engine). Sie bewertet Schlüsselbegriffe in Mailtexten nicht ausschließlich nach Häufigkeit, sondern betrachtet sie im Kontext repräsentativer Beispiele für Spam und Nicht-Spam. Schließlich sagt selbst die zehnmalige Verwendung des Begriffes „Medikament“ nicht zwingend etwas über die Qualität der Nachricht aus. Es kann sich immer noch um eine reine Werbemail handeln. Möglich macht diese exakte Textbewertung das in CORE enthaltene Klassifizierungsverfahren Support Vector Machines (SVM), eine der derzeit leistungsstärksten Technologien für die Inhaltsanalyse. „Mit iQ.Suite Wall sind wir dazu in der Lage, E-Mails sehr detailliert zu bewerten und das Risiko fälschlich einbehaltener Nachrichten, sogenannter False Positives, deutlich zu senken“, erklärt Schneider.

Die Virenabwehr über das Modul iQ.Suite Watchdog kombiniert ebenfalls verschiedene Ansätze. Dazu gehört der Multi-Level-Schutz durch den gleichzeitigen Betrieb unterschiedlicher Virens Scanner. Ein weiteres Feature, das bei Merz Pharma wesentlich zur Entscheidung für GROUP Business Software beigetragen hat, ist die „Fingerprint“-Technologie zur Attachment-Prüfung. „Damit lassen sich angehängte Dateitypen eindeutig identifizieren“, sagt Heß. „Unsere Anwender können sicher sein, dass ein mitgeliefertes Textdokument wirklich ein Textdokument ist und kein getarntes, selbst startendes Schadprogramm.“ Mit der Fingerprint-Methode lässt sich die gefährliche Zeitspanne zwischen dem Auftreten von Viren und der Bereitstellung von Sicherheitsupdates durch die Hersteller von Anti-Viren-Lösungen überbrücken.

„Die Implementierung in Exchange lief auf Ebene des SMTP-Dienstes ab, das ging reibungslos“, erinnert sich Heß. Die Integration des Microsoft-Verzeichnisdienstes Active Directory in die iQ.Suite verlief ebenso positiv. Dadurch lassen sich unterschiedliche Sicherheitsrichtlinien beispielsweise für Gruppen oder Abteilungen einstellen. Die E-Mail-Kommunikation von etwa 850 Merz-Mitarbeitern wird nun über die Lösung von GROUP Business Software abgewickelt.

Merz Pharma nutzt ein weiteres Plus der iQ.Suite: Über die Auswertung aller ein- und ausgehenden E-Mails je Konzerntochter lässt sich der E-Mail-Verkehr messen und einzelnen Kostenstellen zuordnen.

# GBS Success Story

Merz GmbH & Co. KGaA

iQ.Suite

## Der Gewinn

Besonders die Flexibilität des Regelwerks für die Filter-Einstellungen und bei Änderungen von Unternehmensrichtlinien, die übersichtliche Administrationskonsole, welche die Verarbeitungsschritte leicht nachvollziehbar macht, und die Eingriffsmöglichkeiten der Anwender gefallen den IT-Spezialisten bei Merz Pharma an der Software, ebenso die klare Struktur der einzelnen Module. Was bei der Abwehr lästiger Post und digitaler Schädlinge jedoch letztlich zählt, sind Zahlen. Und die

können sich sehen lassen: Seit Einführung der iQ.Suite hat Merz Pharma die Spam-Rate in den Mitarbeiterpostfächern um über 90 Prozent gesenkt und die False Positives nahezu vollständig eliminiert. Das Virenproblem hat das Unternehmen ebenfalls in den Griff bekommen. Die Folge sind reibungslose E-Mail-Geschäftsprozesse und eine höhere Performance der E-Mail-Infrastruktur.

## Die Zukunft

Als nächstes plant Merz Pharma die Erweiterung der E-Mail-Software um die Elemente Haftungsausschluss, Verschlüsselung und Archivierung.