



Banken & Versicherungen

Das Magazin für CIOs, IT-Entscheider und IT-Manager

September 5/2008

www.av-finance.com

B 54258

Technologie

**Multikanal-Vertrieb
erfordert Umbau der IT**

**Online-Wertpapierbörsen
Ausfallsicherheit
höchstes Gebot**

**VR-Leasing: sichere
Verbindungen im Fokus**

Strategie

**Ganzheitliches Kunden-
beziehungsmanagement
gefordert**

**Vertriebsperformance
messbar gestalten**

**Unterschätzte
Wirtschaftskriminalität**

Praxis

**Integrierte IP-Netzwerk-
Lösung der BBK Mobil Oil**

**Internet-Providing als
Kundenbindungs-
maßnahme?**

Sicherheit

**Datenrettung
erforderlich**

**Online-Banking mit
mobile TAN**

Special/Marktübersicht

**Sicherheitslösungen
auf einen Blick**

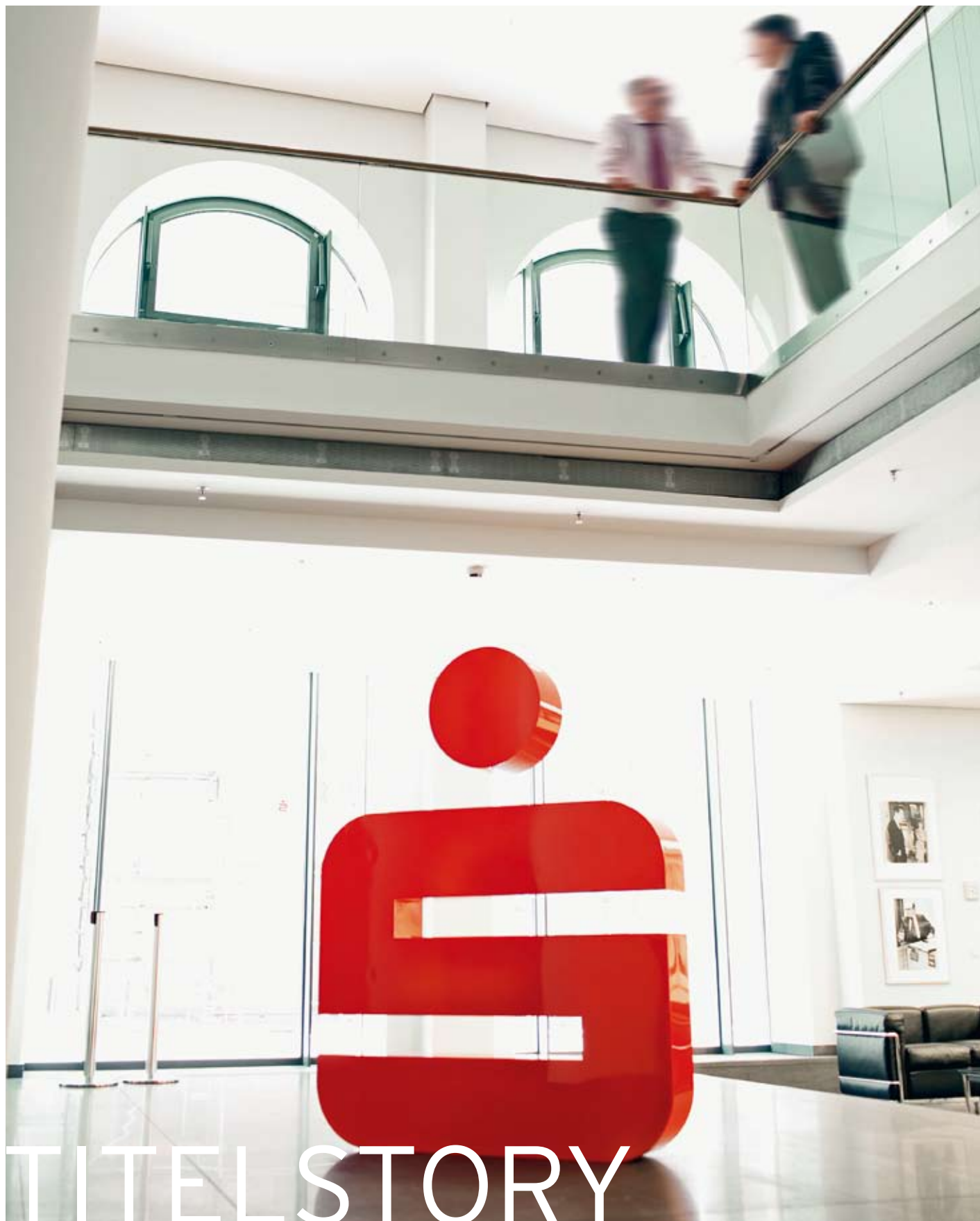
- Praxisbeispiele
- Anwendungen
- Hardware



Nützliche Kommunikations- dienstleistungen aus einer Hand

Wie der DSGVO Managed Fax- und Mail-Services einsetzt

Seite 8



TITELSTORY

Nützliche Kommunikationsdienstleistungen aus einer Hand

Wie der DSGVO Managed Fax- und Mail-Services einsetzt

Ein Verband ist naturgemäß gezwungen, sorgsam mit den Beiträgen seiner Mitglieder umzugehen. Gleichzeitig erwarten die Verbandsmitglieder möglichst umfassenden Service. Um beides zu gewährleisten, arbeitet der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) mit den Messaging-Experten der Münchner Retarus GmbH zusammen.

Als Dachverband der Sparkassen-Finanzgruppe vertritt der DSGV die Interessen seiner Mitglieder nach außen: Er informiert die Politik, Interessengruppen und die Öffentlichkeit über die Ziele und Positionen der Sparkassen-Finanzgruppe. Innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe organisiert er die Willensbildung der einzelnen Mitglieder untereinander und definiert die strategische Ausrichtung der Gruppe. Dies geschieht arbeitsteilig im Verbund mit den Regionalverbänden und den weiteren Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe. Zudem ist der DSGV der Träger der zentralen Bildungseinrichtungen der Sparkassen-Finanzgruppe: der Deutschen Sparkassen-Akademie und der Hochschule der Sparkassen Finanzgruppe, University of Applied Sciences. Weitere Gemeinschaftseinrichtungen sind zum Beispiel der Verein Wissenschaftsförderung der Sparkassen-Finanzgruppe, die Eberle-Butschkau-Stiftung sowie die Sparkassenstiftung für internationale Kooperation.

Schließlich obliegt dem DSGV auch die Verwaltung der institutsicheren Einrichtungen, die nach dem Einlagensicherungs- und Anlegerentschädigungsgesetz gesetzlich erforderlich sind, und des dazu gebildeten Haftungsverbands sowie des Sicherungsfonds der Girozentralen und des Sicherungsfonds der Landesbausparkassen.

Sparsamkeit und Effizienz

Trotz dieser beeindruckenden Aufgabenvielfalt unterliegt der DSGV denselben Einschränkungen, denen alle Verbände naturgemäß unterliegen: Ein Verband kann – und darf letztlich – keine eigenen Gewinne erwirtschaften, sondern verwaltet

lediglich die Beiträge seiner Mitglieder. Um seinen Aufgaben – Dienstleistungen für die Mitglieder des Verbands zu erbringen – angemessen nachzukommen, ist der DSGV also wie jeder andere Verband auch gezwungen, die verfügbaren Mittel so effizient und sparsam wie möglich einzusetzen.

Da ein Großteil der Aufgaben des DSGV darin besteht, mit seinen unterschiedlichen Partnern zu kommunizieren, ist es nur naheliegend, dass der Deutsche Sparkassen- und Giroverband besonderes Augenmerk auf eine störungsfrei funktionierende und kosteneffiziente Kommunikations-Infrastruktur legt. Um dies sicherzustellen, arbeitet der DSGV derzeit mit den Kommunikations-Spezialisten der Retarus GmbH zusammen. Ein erster Kontakt zu den Münchner Messaging-Experten entstand im Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Abteilung Kommunikation und Medien des DSGV.

Hier wurde ursprünglich eine Telekom T400-Anwendung für den Fax-Versand von Informationen an die verschiedenen Redaktionen und Journalisten eingesetzt. Da diese Lösung zuletzt jedoch an die Grenzen ihrer Möglichkeiten stieß, wurde sie durch die leistungsfähige Messaging-Plattform Retarus WebExpress abgelöst. Nach einer äußerst kurzen Implementierungszeit von nur wenigen Tagen konnte das monatliche Volumen von 10.000 bis 15.000 Fax-Seiten problemlos bewältigt werden.

Volumenaussendungen per Telefax

WebExpress ist eine Dialog-Kommunikationsplattform, über die Mailings per E-Mail, Fax und SMS schnell und einfach versandt werden können. WebExpress läuft über die Kommunikationsinfrastruktur in den Retarus Rechenzentren. Konkret bedeutet dies, dass der Anwender weder spezielle Software, noch besondere Hardware installieren oder pflegen muss. Alles, was für den Einsatz von WebExpress erforderlich ist, ist ein Standard-Browser, der auf jedem Computer mit Internet-Zugang ohnedies verfügbar ist. Damit ist WebExpress an allen sieben Tagen

der Woche rund um die Uhr verfügbar. Die Benutzeroberfläche ist einfach und intuitiv zu bedienen und erfordert keinen nennenswerten, zusätzlichen Schulungsaufwand.

Nachrichten erreichen alle Adressaten – egal, ob diese per E-Mail, Fax oder SMS angesprochen werden sollen – in kürzester Zeit. Gleichzeitig sorgt WebExpress dafür, dass erst gar keine intransparenten Kostenstrukturen entstehen: Hier werden nur die versendeten Nachrichten abgerechnet. Grundgebühren oder spezielle Zeitkomponenten fallen nicht an und der Versand eines einzelnen Fax-Dokuments oder einer Volumen-Rundsendung an mehrere Hundert Adressaten ist stets kalkulierbar.

Individuelle Einsatzmöglichkeiten durch Managed Fax Services

Die einfache Bedienbarkeit und hohe Geschwindigkeit von WebExpress in der Pressestelle beeindruckte den DSGV und so entstand rasch ein Kontakt zur IT-Abteilung des Verbandes. Da die Kommunikation per Telefax nicht nur in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des Verbandes eine entscheidende Rolle spielt, standen hier die Retarus Managed Fax Services von Anfang an im Mittelpunkt des Interesses: Fax2Mail und Mail2Fax. Beide Services integrieren die Funktionalität von Telefax und E-Mail.

Mit Retarus Mail2Fax können Telefaxe ganz einfach aus dem E-Mail-Programm des Anwenders verschickt werden. Die Nachrichten werden dabei über die Fax-Infrastruktur in den Retarus Rechenzentren transaktionssicher und ohne Einsatz von eigener Hard- und Software zuverlässig versendet. Für den DSGV entfällt damit die Notwendigkeit, eigene Telefaxleitungen und Faxserver vorzuhalten. Wie schon bei Retarus WebExpress werden auch hier nur die tatsächlich erbrachten Leistungen – also die Anzahl der erfolgreich zugestellten Fax-Seiten – berechnet. Die Betriebskosten bleiben so für den DSGV stets transparent und kalkulierbar. Dementsprechend kümmert sich Retarus Fax2Mail um den Empfangsbetrieb von Telefax-Nachrichten: Fax-Mitteilungen, die an den DSGV gerichtet sind, werden in den

Retarus Rechenzentren empfangen und von dort an die E-Mail Eingangspostfächer der individuellen Empfänger im DSGVO weitergeleitet. Damit ersparen sich die Mitarbeiter des DSGVO das umständliche nachträgliche Digitalisieren der Mitteilungen per Scanner: sämtliche Nachrichten können unverzüglich bearbeitet, weitergeleitet und archiviert werden. Auch hier muss der DSGVO für jeden Fax-Empfänger lediglich einen PC mit E-Mail-Zugang vorhalten und braucht sich nicht mehr um Hardware, Software, Leitungen, Telekom-Gebühren oder Verbrauchsmaterialien zu kümmern.

Managed E-Mail Services als Weg aus der Kostenfalle

Nach der erfolgreichen Integration der Retarus Managed Fax Services in die Kommunikationsstrategie des DSGVO, lag der anschließende Fokus schnell auf der E-Mail Kommunikation des Verbandes. Auch hier bestand spürbarer Handlungsbedarf, denn zuvor wurde der Aufgabenkomplex E-Mail komplett in Eigenregie betrieben. Mit den Managed E-Mail Services von Retarus steht dem DSGVO nun die komplette Security-Infrastruktur der Retarus Rechenzentren im 24/7 Betrieb zur Verfügung – also rund um die Uhr an allen sieben Wochentagen. In finanzieller Hinsicht erschließt sich dem DSGVO durch den professionell gemanagten Dienst ein beachtliches Kosteneinsparpotenzial. Der finanzielle Aufwand für die Bereitstellung

Der DSGVO im Überblick

Der Deutsche Sparkassen- und Giroverband e.V. (DSGV) ist der Dachverband der Sparkassen-Finanzgruppe. Seine Mitarbeiter vertreten an den Standorten Berlin, Bonn und Brüssel die Interessen von 446 Sparkassen, sieben Landesbank-Konzernen, zehn Landesbausparkassen, zwölf regionalen, öffentlichen Erstversicherern sowie weiteren Finanzdienstleistungs-Unternehmen wie etwa der DekaBank Deutsche Girozentrale oder der Deutschen Leasing Gruppe. Insgesamt umfasst der Finanzverbund der Sparkassen-Finanzgruppe 630 Unternehmen und beschäftigt etwa 377.000 Mitarbeiter. Im Jahr 2007 erreichte die Sparkassen-Finanzgruppe eine kumulierte Bilanzsumme von rund 3.600 Milliarden Euro. Verantwortlich für diesen Erfolg der Sparkassen-Finanzgruppe ist die optimale Kombination aus Unternehmensgröße bei gleichzeitig dezentraler Aufgabenorientierung der rund 22.200 Geschäftsstellen.

der erforderlichen Bandbreite der Leitungen, für Hardware, Software, Wartung, Updates etc. fällt in den Zuständigkeitsbereich der Retarus GmbH und wird pauschal abgegolten, so dass auch hier die größtmögliche Kostentransparenz erreicht wurde.

Selbstverständlich bietet der Einsatz der Managed E-Mail Services auch ganz handfeste praktische Vorzüge, denn alle eingehenden E-Mails durchlaufen einen dreifachen Sicherheitscheck: RMX AntiVirus MultiScan, RMX AntiSpam und RMX Directory Filter. Im RMX AntiVirus MultiScan wird jede E-Mail von vier verschiedenen Antiviren-Scannern, die mehrmals täglich aktualisiert werden, auf Viren und anderen Schad-Code überprüft. Infizierte E-Mails werden hier sofort gelöscht und der Empfänger wird per E-Mail über die Löschung informiert, so dass

er gegebenenfalls mit dem Absender Kontakt aufnehmen kann.

Der Spam-Filter RMX AntiSpam schützt die Mitarbeiter des DSGVO vor unerwünschten E-Mail Nachrichten, dem sogenannten Spam: auch der Anti-Spam-Service von Retarus wird in Abstimmung mit dem DSGVO regelmäßig feinjustiert und optimiert. Dadurch konnte inzwischen eine Erkennungsrate von 99,95% erreicht werden. Alle Spam-Mails werden wahlweise als Spam markiert und zugestellt, oder sie werden in einer Quarantäne gespeichert. In diesem Fall erhält der Empfänger täglich eine Übersicht, aus der hervor geht, welche Sendungen unter Quarantäne gestellt wurden und welche Nachrichten Schad-Code enthielten. Sollte eine E-Mail irrtümlich als Spam erkannt worden sein, kann sie bequem per Mausclick aus dieser Quarantäneliste abgerufen und dem Empfänger zugestellt werden. Einen wirksamen Schutz vor E-Mails, die von Spam-Automaten generiert und massenhaft an nicht existierende Adressaten beim DSGVO abgesetzt werden, liefert der RMX Directory Filter. Hier werden alle eingehenden Mails automatisch mit den bestehenden Adressbüchern abgeglichen und nur jene Nachrichten durchgelassen, für die es auch tatsächlich einen gültigen Empfänger gibt.

Schnelle Lieferung

Ungeachtet der komplexen Funktionalität der Managed Mail- und Fax-Services erfolgte die Einrichtung dieser Services in denkbar kurzer Zeit: Von der Präsentation bis zum vollständigen Rollout der Lösungen im März 2008 vergingen knapp fünf Monate, von denen der Löwenanteil darauf verwendet wurde, die Dienste genau auf die Belange



des DSGVO abzustimmen. Ein weiterer Monat war dem Testbetrieb vorbehalten. Hier wurden alle Services gründlich in einem kleinen Anwenderkreis getestet und gingen im Anschluss unmittelbar in den Live-Betrieb

über. Seit März 2008 sind insgesamt drei Domains mit rund 800 E-Mail-Konten an das System angeschlossen und arbeiten ohne Beanstandung. Seit April 2008 wird im Verband auch der Retarus SMS-Messenger

als zusätzliches Informationssystem genutzt. Dieses kleine Desktop-Werkzeug erlaubt es, SMS-Nachrichten bequem und ohne langes Klicken vom PC an ein oder mehrere Handys zu versenden.

Zielgerichtete und sichere Information für alle Beteiligten

Peter Zündorf, Leiter Informationssysteme DSGVO über mehrkanalige Kommunikation

Der DSGVO kommuniziert mit Politik, Interessengruppen und der Öffentlichkeit über die Ziele und Positionen der Sparkassen-Finanzgruppe. Kommunikation muss organisiert sein. Darüber sprach diese Zeitschrift mit Peter Zündorf, Leiter Informationssysteme DSGVO.

Was sind aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen, um einen optimalen Kommunikationsprozess vorzuhalten?

Zündorf: Die zentrale Herausforderung ist zweifellos, die schnelle, zielgerichtete und sichere Information aller Beteiligten sicherzustellen. Basis hierfür sind eine hohe Verfügbarkeit und die angemessene Kapazität der Kommunikationssysteme.

Welche Gefahren und Risiken behindern – Ihrer Meinung nach – einen effektiven Kommunikationsprozess am ehesten?

Zündorf: Grundlage eines effektiven Kommunikationsprozesses ist die Möglichkeit zum schnellen und möglichst problemlosem Filtern und Priorisieren von Informationen. Sowohl Spam als auch privates E-Mail-Verhalten vergrößern die „Flut“ eingehender Information und damit das Risiko, Informationen zu spät oder gar nicht als wesentlich oder zeitkritisch zu erkennen.

Welche Kommunikationskanäle sind für Ihr Unternehmen bei der Kommunikation mit Kunden von kritischer Bedeutung – und warum?

Zündorf: E-Mail und Fax sind für den DSGVO geschäftskritisch. Als Verband informieren wir die Politik, Interessengruppen und die Öffentlichkeit über die Ziele und Positionen der Sparkassen-Finanzgruppe. Das Telefax spielt im Bereich PR nach wie vor eine



„E-Mail und Fax sind für den DSGVO geschäftskritisch.“

„Grundlage eines effektiven Kommunikationsprozesses ist die Möglichkeit zum schnellen und möglichst problemlosem Filtern und Priorisieren von Informationen.“

„Alle Empfänger müssen über den gewählten Kommunikationskanal zur selben Zeit informiert werden.“

Peter Zündorf, Leiter Informationssysteme DSGVO

zentrale Rolle. Für uns ist hier der zeitgleiche Versand von Informationen wichtig. Alle Empfänger müssen über den gewählten Kommunikationskanal zur selben Zeit informiert werden. Da darf es keine Verzögerungen oder Kapazitätsengpässe geben. Auch E-Mail spielt in der Verbandskommunikation eine zentrale Rolle. WebExpress ist z.B. die ideale Lösung, weil sich damit beide Kanäle gleichzeitig aus einer Anwendung bedienen lassen. Da wir auch viel per E-Mail kommunizieren, ist hier der Schutz der Infrastruktur im Zeitalter von Spam und Malware Bedrohungen eminent wichtig. Das lässt sich heutzutage ohne externe Unterstützung kaum mehr kosteneffizient und mit dem erforderlichen Maß an Sicherheit realisieren.

Beschreiben Sie bitte kurz die IT-Landschaft, die in Ihrem Haus die Basis der Unternehmenskommunikation bildet.

Zündorf: Die Kommunikationsinfrastruktur – also E-Mail, Dokumentenmanagement und der Zugriff auf unternehmensinter-

ne Informationen – basiert auf IBM Lotus Domino als zentraler Lösungsplattform.

Welche Erwartungen richten Sie an einen externen IT-Dienstleister?

Zündorf: Zusagen und Termine müssen zuverlässig eingehalten werden; zudem erwarten wir eine hohe Systemverfügbarkeit und eine schnelle Reaktion des Supports.

Welche Herausforderungen in der Kommunikationstechnologie sehen Sie in den kommenden drei Jahren auf sich und Ihr Unternehmen zukommen?

Zündorf: Die Optimierung der elektronischen Kommunikation im Hinblick auf einen effizienten (internen) Informationstransfer wird weiter fortschreiten: Sortieren der Information, Verbesserung der Archivierung von Informationen mit richtiger Zuordnung nach Priorität und Inhalt, schneller Zugriff auf die tatsächlich benötigten Informationen – möglichst zu jeder Zeit und von jedem Ort.