

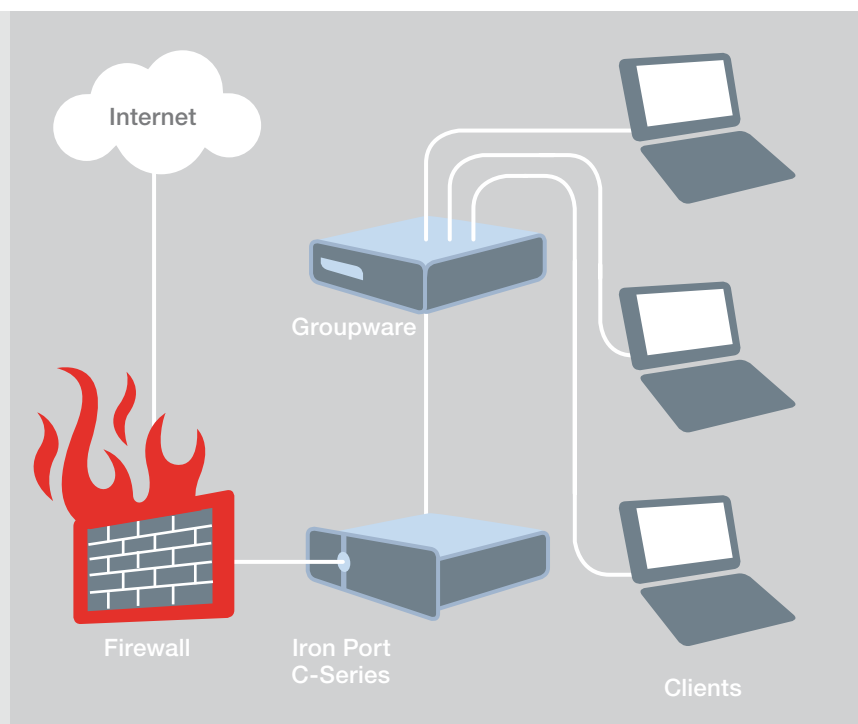


Nie mehr Ärger mit lästigen Spam-Mails

Sie sind unerwünscht, beanspruchen Speicherplatz und führen letztlich zu Ineffizienz und einem unangenehmen Gefühl der Unsicherheit: Spam-Mails, die auch bei der ING Bank (Schweiz) AG je länger je mehr zu einem Zeit- und Kostenfaktor wurden. ITRIS Enterprise AG installierte beim Genfer Finanzinstitut eine Anti-Spam-Lösung von IronPort. Seitdem gehören lästige (und teure) Spam-Mails der Vergangenheit an.

Die Zahlen sind enorm: Je nach Quelle wird der Anteil an Spam-Mails in der gesamten elektronischen Post auf 70 bis 80 Prozent geschätzt – Tendenz steigend. Die unverlangt zugeschickten Mails belasten Netzwerke, E-Mail-Server und den IT-Support von Verwaltungen und Unternehmen schwer. So auch bei der ING Bank (Schweiz) AG in Genf, bei der noch im Februar 2007 jeder der 500 Mitarbeitenden pro Tag durchschnittlich 20 Spam-Mails erhielt.

Zwar hatte die ING Bank vier Jahre zuvor ein Anti-Spam-System angeschafft, das damals State of the Art war. Doch nach und nach landete immer mehr Spam in den Mailboxen. Und E-Mails, die eigentlich hätten ankommen sollen, wurden blockiert. Um Verbesserungen zu erzielen, verbrachte die IT-Abteilung viel Zeit mit der Anpassung aller möglichen System-Parameter und der relevanten Datenbanken. Da die Spam-Flut trotzdem nicht abnahm, wurden die IT-Verantwortlichen von unzufriedenen Usern mit Anrufen überhäuft. Viele beschwerten sich über den Aufwand zum Sortieren der E-Mails. Dazu kam der Zeitaufwand, den der IT-Support brauchte, um fälschlicherweise gelöschte E-Mails einzeln aus der Quarantäne zurückzuholen.



DIE PROBLEMSTELLUNG

70 Anrufe pro Woche, fälschlich gelöschte E-Mails, genervte Benutzer und ein First-Level-Support, der für Spam-Mail sehr viel Zeit verwenden musste. Die zunehmende Mail-Flut belastete auch bei der ING Bank (Schweiz) AG in Genf die IT-Strukturen und Kapazitäten. Das ungelöste Problem führte zudem zu einem Imageverlust der IT-Abteilung. Handeln war unumgänglich.

DIE KUNDENLÖSUNG

Die IronPort C350 lässt sich ohne grossen Aufwand an die jeweiligen Bedürfnisse und Systemarchitekturen anpassen. Dank der automatischen Patches und Updates ist das System praktisch wartungsfrei. Die intuitive grafische Bedieneroberfläche und der Mail-Flow-Monitor verschaffen dem System-Administrator einen visuellen Überblick über alle wichtigen Parameter und den gesamten E-Mail-Datenfluss und damit einen hohen Komfort.

DER KUNDENNUTZEN

Die Anti-Spam-Lösung von IronPort bietet der ING Bank umfassende E-Mail-Sicherheit. Sie reduziert die Supportanfragen der User und erhöht deren Produktivität, da sie weniger Zeit für das Sortieren und Löschen von Spam-Mails und das Zurückholen von irrtümlich gelöschten E-Mails brauchen. Dank der durch ITRIS Enterprise AG vorkonfigurierten Appliance erfolgte die Installation in nur einem Arbeitstag.

Die Anforderung: Sicherer Schutz vor Spam

Angesichts dieser Situation musste die IT-Abteilung der Bank handeln. Bei der belgischen Niederlassung der ING Bank hatte man bereits erfolgreich eine IronPort C350 eingesetzt. Zusammen mit ITRIS Enterprise legten die IT-Manager der ING Bank die Anforderungen an das System fest:

- Spam-Erkennungsrate von mindestens 95 Prozent
- Blockierung von gefälschten E-Mails vor dem Netzwerkeintritt
- Schutz gegen E-Mail-Attacken (Spam und Viren)
- Einfaches und anschauliches Reporting
- Blockieren von E-Mail mit unerwünschten Inhalt (Content Filtering)

Die Lösung: In einem Arbeitstag installiert

Die Installation der IronPort C350 bedeutete für die IT-Manager der Bank nur einen geringen Aufwand. Sie mussten lediglich alle wesentlichen Informationen über ihre Anwendungen und die System-Architektur an ITRIS Enterprise AG schicken. Die Spezialisten der IT-Dienstleisterin installierten die vorkonfigurierte und sofort einsatzbereite Appliance schliesslich in nur einem Tag. Bei der ING Bank ist man mit der schnellen und effizienten Zusammenarbeit rundum zufrieden und überzeugt, die beste Lösung gefunden zu haben.

Das Resultat: 12 500 weniger Support-Anfragen

Seither beschäftigt sich die IT-Abteilung der ING Bank nur noch eine Stunde im Monat mit ihrer E-Mail-Sicherheitslösung. Dieser geringe Administrationsaufwand ist unter anderem auf die automatischen Updates zurückzuführen. Mit einer False-Positive-Rate von 1:1 Million trennt das neue System die vertrauenswürdigen E-Mails zuverlässig vom Datenmüll. Und sollte doch einmal eine Nachricht aus Versehen gelöscht werden, haben die User die Möglichkeit, sie mit einem einfachen Klick selbst zurückzuholen. Unter dem Strich resultieren pro Jahr 12 500 Support-Anfragen weniger, was einem Aufwand von 3000 Mannstunden entspricht. Zahlen, die für die eingesetzte Lösung sprechen.



« Mit der Anti-Spam-Lösung IronPort C350 konnten wir die Qualität der IT-Serviceleistung bei gesunkenen Kosten verbessern und die Sicherheit für die Kunden und die User im Haus gleichzeitig deutlich erhöhen. »

Alain Bisin | IT Infrastructure Manager ING Bank (Schweiz) AG

DIE ING BANK (SCHWEIZ) AG

Mit mehr als 60 Millionen Privat-, Firmen- und institutionellen Kunden in 60 Ländern gehört die ING Gruppe zu den grössten Finanzdienstleistern in Europa. Die Schweizer Niederlassung in Genf bietet ihren Kunden in bester Schweizer Private-Banking-Tradition unabhängige und individuelle Beratungsdienste. Mit rund 500 Mitarbeitern ist sie eines der grössten ausländischen Finanzinstitute in der Schweiz. Die Sicherheit der gesamten IT-Infrastruktur ist für ihre Geschäftstätigkeit von entscheidender Wichtigkeit.

ITRIS ENTERPRISE AG

ITRIS Enterprise AG

Hauptsitz
Industriestrasse 169
8957 Spreitenbach AG
T +41 (0)58 855 51 51
F +41 (0)58 855 51 00

Niederlassung Basel
Kägenstrasse 25
4153 Reinach BL
T +41 (0)58 855 50 50
F +41 (0)58 855 50 00

Niederlassung Bern
Grubenstrasse 109
3322 Urtenen-Schönbühl BE
T +41 (0)58 855 55 55
F +41 (0)58 855 55 00

Niederlassung St. Gallen
Lagerstrasse 4
9200 Gossau SG
T +41 (0)58 855 51 51
F +41 (0)58 855 51 00

info@itris-enterprise.ch
www.itris-enterprise.ch