



# KUNDENERFOLGSSTORY

## AIRPLUS

### MessageLabs sichert Travel Management bei AirPlus

Das Unternehmen „AirPlus Air Travel Card“ hat sich für die Managed E-Mail Security Services von MessageLabs entschieden, um den täglichen und stetig wachsenden E-Mail-Verkehr mit ihren Kunden vor Viren und Spam zu schützen und somit für eine reibungslose und sichere Kommunikation zu sorgen.

Im September 2000 haben AirPlus, Diners Club Austria und Lufthansa AirPlus Österreich ihre Aktivitäten unter dem Dach der AirPlus Air Travel Card Vertriebsgesellschaft zusammengelegt. Heute steht AirPlus für innovative Produkte im Firmen- und Privatkartensegment. Die Produktpalette reicht vom gesamten Diners Club-Angebot, über VISA-Spezialprodukte für den Firmen- und Vielfliegerbereich bis zu den Firmenabrechnungsprodukten Travel Account und Road Account.

An der AirPlus sind heute die Austrian Airlines, die Bank Austria Creditanstalt sowie die Lufthansa AirPlus mit jeweils 33 Prozent beteiligt. Als Spezialist im Business Travel Management bietet AirPlus bereits seit vielen Jahren maßgeschneiderte Kreditkartenprogramme für die kostensparende und transparente Abwicklung von Geschäftsreisen. Über 70% der österreichischen TOP 1000-Unternehmen sind bereits Kunden von AirPlus. Zwei von drei Flugtickets, die in Österreich mit Kreditkarte bezahlt werden, wurden 2004 über AirPlus-Karten abgerechnet. Der Schwerpunkt im Privatkundenbereich liegt bei den Austrian Airlines VISA Miles&More-Karten und den Diners Club Cards. In Österreich gibt es an die 150.000 Diners Club-Mitglieder und über 74.000 Akzeptanzstellen - weltweit sind es über 14 Millionen Vertragspartner. Das Erfolgsgeheimnis von Diners Club liegt in der Produktgestaltung. So konzentrieren sich zum Beispiel die Leistungen der Diners Club Golf Card auf die Bedürfnisse der Golf-Spieler, während die Diners Club Gold Card auf das Kundensegment der privaten Vielreisenden abgestimmt ist.

### Höchste Sicherheitsstufe auch bei der E-Mail-Kommunikation

Luftverkehr, Kreditkarten-Buchungen, E-Mail-Kommunikation – AirPlus überlässt nichts dem Zufall, sondern setzt auf effiziente Sicherheitssysteme. Da mittlerweile nahezu der gesamte Informationsaustausch mit Partnern und Kunden per E-Mail stattfindet, ist auch hier das Thema Sicherheit oberstes Gebot. Eventuelle Störungen oder Komplettausfälle bedeuten gleichzeitig wirtschaftliche Verluste. Die vor Jahren eingeführte Antiviren-Lösung von Symantec konnte den großen Viren- und Würmer-Attacken der letzten Jahre auch standhalten. Als weitaus dringlicheres Problem hatte sich allerdings die Abwehr von Spam entwickelt, da sich hier die vorhandene Lösung als nicht effizient genug erwiesen hat.

„Wir haben unser Exchange-Gateway mit einem lokalen Viren-Scanner gesichert und hatten seitdem keine größeren Probleme mit bössartigen Softwarecodes. Auch die großen Viren- und Wurm-Wellen sind an uns abgeprallt -- doch die Spam-Abwehr wurde mit unserer bisher eingesetzten Software von Tag zu Tag aufwändiger“, erklärt Dr. Wolfgang Schneider, Geschäftsführer bei AirPlus Air Travel Card. Da sich die IT-Administratoren den nicht unerheblichen Aufwand für den Aufbau eines effektiveren lokalen Spam-Filters inklusive der Definition neuer Regeln sparen wollten, war ein Outsourcing die optimale Lösung. Die Wahl der IT-Verantwortlichen von AirPlus fiel aufgrund überzeugender Ergebnisse in der Testphase auf die Managed E-Mail Security Services von MessageLabs. „Ausschlaggebend bei der Entscheidung für MessageLabs war für uns die einfache Administration des Spam-Filters“, erläutert Wolfgang Schneider.

### Externes Schutzschild gegen Spam...

Die starke Netzwerkbelastung und der daraus resultierende extrem lange Serverzugriff waren die Folgen der sich häufenden Spam-Attacken. Deshalb war eine effektive Spam-Filterung des E-Mail-Verkehrs bei AirPlus Air Travel Card unabdingbar. Der bereits im Unternehmen installierte klassische Virens Scanner wurde mit der von MessageLabs entwickelten Sceptic-Technologie kombiniert. So konnten am Standort

„Wir haben unser Exchange-Gateway mit einem lokalen Viren-Scanner gesichert und hatten seitdem keine größeren Probleme mit bössartigen Softwarecodes. Auch die großen Viren- und Wurm-Wellen sind an uns abgeprallt -- doch die Spam-Abwehr wurde mit unserer bisher eingesetzten Software von Tag zu Tag aufwändiger“

Dr. Wolfgang Schneider,  
Geschäftsführer,  
AirPlus

„Der Support für die von uns genutzten MessageLabs Services wird über die SPiN communications in Wien sehr schnell und zuverlässig abgewickelt. Dies spricht ebenfalls für das Konzept der Managed Services von MessageLabs“

Dr. Wolfgang Schneider,  
Geschäftsführer,  
AirPlus

Wien 80 PC-Arbeitsplätze, die über E-Mail-Anschluss verfügen, durch die MessageLabs Services geschützt werden. Und vor allem konnte die Spam-Problematik aus der Welt geschaffen werden. Mithilfe vorkonfigurierter White- und Black-Lists sowie diverser proaktiver Erkennungsmethoden werden E-Mails mit Spam-Inhalten jetzt frühzeitig erkannt und blockiert – und dies bereits außerhalb des AirPlus-Unternehmensnetzwerks. Den Administratoren stehen zudem mehrere Umleitungsoptionen und ein Quarantänebereich zur Verfügung. „Die Konfiguration der vorher bestehenden lokalen Spam-Lösung, speziell die Erstellung von Filterregeln, war sehr mühsam. Dieser Aufwand entfällt nun – und das Ergebnis ist sehr überzeugend“, freut sich Wolfgang Schneider und führt weiter aus: „Die E-Mail-Zustellung klappt problemlos. Gleichzeitig werden keine erwünschten E-Mails fälschlicherweise abgefangen. Der entscheidende Pluspunkt war für uns die Garantie, dass die Filter funktionieren. Dadurch entstehen für uns weder Server-Belastung noch Administrationsaufwand und somit sparen wir Zeit und Kosten.“

#### **Viren und geschäftskritische Inhalte**

Mit dem Managed-Service-Modell von MessageLabs konnte AirPlus Air Travel Card zudem weitere Komponenten der E-Mail-Sicherheit outsourcen. Seit etwa einem Jahr nutzt das Unternehmen neben dem Anti-Spam-Service von MessageLabs auch die Services Anti Virus und Content Control.

Die ursprüngliche, lokale Virenschutz-Lösung ist bei AirPlus weiterhin als Backup-System im Einsatz, doch die hohe Erfolgsquote der MessageLabs-Services spricht für sich. So wurden im Beispielmonat Dezember 2004 von 52.992 eingehenden Mails 7.856 Nachrichten, die Viren enthielten, abgefangen. Ausgehende Mails werden auch überprüft, doch die Wahrscheinlichkeit, dass bösartige Inhalte verschickt werden ist laut Angaben des AirPlus-Geschäftsführers gering, da kaum Notebooks und Workstations im Unternehmen eingesetzt werden, die als Verbreitungsquelle in Frage kommen. Das bestätigen auch die Zahlen von MessageLabs: Von den 14.078 im genannten Monat ausgesendeten E-Mails wurden nur 24 abgefangen, weil Viren registriert wurden.

MessageLabs Content Control ermöglicht es, eingehende und gesendete E-Mails automatisch auf vertrauliche, böswillige und sonstige fragwürdige Inhalte zu überprüfen. Mithilfe spezieller Analyse-Techniken und individuell konfigurierbarer Nutzerregeln werden Texte gescannt sowie lexikalische Analysen und Anhangkontrollen vorgenommen. Auf diese Weise ermöglicht MessageLabs die einfache Kontrolle, Verwaltung und Durchführung von Nutzungsrichtlinien. Die Kontrolle von Content gewinnt deshalb an immenser Bedeutung, da Unternehmen zunehmend dafür haftbar gemacht werden können, welche Inhalte ihre Mitarbeiter über das Unternehmensnetzwerk versenden. „Die MessageLabs Services arbeiten auch bei der Viren-Abwehr und der Content-Überprüfung sehr effektiv. Somit tragen wir auch hier der geschäftskritischen Bedeutung der E-Mail-Kommunikation in erforderlichem Maße Rechnung“, resümiert Wolfgang Schneider.

Insgesamt erstreckt sich die Überwachung durch die Managed E-Mail Security Services von MessageLabs auf 160 E-Mail-Adressen, teilweise von Niederlassungen in Polen, Tschechien und der Slowakei, die über die Rechnerzentrale in Wien geroutet werden. Sobald sich die genannten Außenstellen in das Netzwerk einwählen, werden die jeweiligen E-Mail-Accounts von MessageLabs erfasst und geschützt. Dazu zählen die AirPlus-Domains airplus.at, diners.at, diners.co.at, diners.cz, diners.pl, dinersclub.at, dinersclub.cz sowie dinersclub.pl.

Und auch die Kundenbetreuung lässt bei AirPlus Air Travel Card keine Wünsche offen: „Der Support für die von uns genutzten MessageLabs Services wird über die SPiN communications in Wien sehr schnell und zuverlässig abgewickelt. Dies spricht ebenfalls für das Konzept der Managed Services von MessageLabs“, fügt Wolfgang Schneider hinzu. Erst kürzlich hat MessageLabs die Kooperation mit dem auf Managed E-Mail Services spezialisierten Dienstleister erweitert. Die SPiN communications bedient neben der DACH-Region nun auch einige osteuropäische Staaten als Zielmärkte. Perfekter Service über Grenzen hinweg – dieses Erfolgsrezept haben MessageLabs und AirPlus gemeinsam.



Confidence in a connected world.