

Programma E-mail Management

09:00 uur *Ontvangst en registratie*

09:30 uur **Opening** door de dagvoorzitter: Steven van Houttum, *Medewerker en Adviseur, DMCUG*

09:40 uur **PRAKTIJKCASE E-mail als volwaardig interactiekanaal**

De toegevoegde waarde die E-mail als klantinteractiekanaal kan hebben. Als leidraad hiervoor zal hij de Casema case gebruiken. Bij Casema wordt sinds 2002 E-mailmanagement in combinatie met Webselfservice gebruikt. Hij zal u de achtergronden en gemaakte keuzes binnen dit project toelichten en gaat uiteraard graag in op de door u gestelde vragen:

- E-mail in combinatie met selfservice
- Hoe kan je E-mail volumes beïnvloeden
- Randvoorwaarden voor optimale inzet van E-mail
- Welke resultaten kunnen bereikt worden door de inzet van het E-mail kanaal

Guus Romeijn, *Projectmanager Customer Service, NV Casema*

10:05 uur **Securing and Managing E-mail**

- Keeping bad things out
- Keeping good things in
- Keeping things as long as needed

Keeping things and mining them

Jaap den Exter van den Brink, *Sales Development Specialist, Information Risk Management Team, Symantec BV*

10:30 uur *Ochtendpauze op de informatiemarkt*

11:00 uur **Instant Messaging een nieuwe manier van professioneel communiceren**

Veel organisaties hebben sterke twijfels over het inzetten van een Instant Messaging product binnen hun organisatie. Dhr. Groot duikt in deze nieuwe technologie en laat zien welke voordelen voor organisaties zijn te behalen. Hoe deze is in te zetten binnen organisaties om er succes uit te halen, en hoe mobiel werken hierdoor een nieuwe betekenis krijgt.

- De nieuwe trend op het gebied van communicatie
- Virtueel vergaderen? Is dit mogelijk
- Wat zijn de voordelen voor het inzetten van Instant Messaging

Eric Groot, *Technical Readiness Manager, Wortell*

11:25 uur **E-mail Management vanuit bedrijfs-en automatiseringsperspectief**

- Hoe draagt E-mail management bij aan uw compliance doelstellingen?
- En wat is de plaats van E-mail management binnen uw enterprise content management beleid?
- Welke fases moet uw bedrijf doorlopen om volledige controle te krijgen over de informatie die in E-mails staat?

Ander van Poppel, *Solution Manager & Content Management, Getronics PinkRoccade*

11:50 uur *U heeft 5 minuten de gelegenheid om van zaal te wisselen*

11:55 uur

Parallel lezing A	Parallel lezing B
<p>Reputation – Based Mail Flow Control: a preventive approach</p> <ul style="list-style-type: none">• Senderbase, the words first & largest E-mail traffic monitoring network• Stop hostile mail at the door• AsyncOS, the revolutionairy MTA operating system <p>Luk Schoonaert, <i>Systems Engineer, IronPort Systems</i> Wessel Landzaat, <i>Technisch Specialist Infrastructuur, AZL</i></p>	<p>Outlook E-mail archivering met Sharepoint 2007</p> <p>Waarom is een papieren archief wel te managen, maar een digitaal archief nog niet? Marcel zal een blik werpen_nieuwe technologieën als Sharepoint Server 2007 en Outlook 2007, en hoe deze gebruikt kunnen worden om archief op te zetten voor E-mail / documenten / beeld en geluid</p> <ul style="list-style-type: none">• Deel, gebruik en vind de informatie die u nodig hebt• Waarom niet één gezamenlijk archief• Klaar voor de toekomst? <p>Dhr. M. Kuijpers, <i>Microsoft Sharepoint Consultant, Wortell</i></p>

12:20 uur

Lunchpauze op de informatiemarkt

13:30 uur

Parallel lezing A	Parallel lezing B PRAKTIJKCASE
<p>Mailbeantwoording en Servicekanalen</p> <ul style="list-style-type: none">• Uitgangspunten• Intake• Verwerking• Extra toepassingen• Interactie verbreden• Conclusies <p>Eric Hondius, <i>Senior Medewerker, Kennismanagement KPN, KPN</i></p> <p>Deze lezing wort u aangeboden door Newtel Essence</p>	<p>Consistent beheer en archivering van alle emailcommunicatie en performance-verbetering van Microsoft Outlook</p> <ul style="list-style-type: none">• Automatische en consistente archivering van alle emailcommunicatie conform internationale wet-en regelgeving (Sarbanes Oxley)• Sneller presterende mailservers• Continue actuele backup <p>Jos Visser, <i>Directeur, IT-Data Nederland BV</i></p>

13:55 uur

U heeft 5 minuten de gelegenheid om van zaal te wisselen

14:00 uur

Parallel lezing A PRAKTIJKCASE	Parallel lezing B
<p>Data explosie treft ook E-mail!</p> <ul style="list-style-type: none">• Opslag van E-mail• Archiveren en retentie• Online, Offline of nearline opslag• Kosten E-mail opslag significant verlagen <p>Hans van der Pols, <i>Consultant, Exedra Solutions</i></p>	<p>E-mail archiveren – goed idee, maar bezint eer gij begint</p> <ul style="list-style-type: none">• Waarom uw E-mail archiveren• Waar op te letten bij het kiezen van de oplossing• Wat is Record Management en wat is de realtie met archiveren? <p>Marc Leijten, <i>Solution Strategist, CA</i></p>

14:25 uur

Middagpauze op de informatiemarkt

14:55 uur

Parallel lezing A	Parallel lezing B
<p>E-mail beveiliging en e-mail management in het onderwijs</p> <ul style="list-style-type: none">• De toenemende rol van e-mail in de communicatie in het onderwijs• Het belang van e-mail beveiliging en e-mail management• Hoe gaat het St. Willibrordcollege om met deze uitdagingen <p>Frans Peeters, <i>ICT-Coordinator</i>, St. Willibrordcollege</p> <p>Deze lezing wordt verzorgd door E-mail Systems</p>	<p>Presentatie Onderzoek TU Delft File en E-mail archivering in een shared service omgeving</p> <ul style="list-style-type: none">• Hoe realiseert het SSC-ICT van de TU-Delft een centrale e-mail omgeving• Hoe draagt e-mail archivering bij in het beheer van deze centrale e-mail oplossing• Welke balans in flexibiliteit en stabiliteit heeft het SSC-ICT gevonden voor deze e-mail omgeving <p>Gino van der Velden, <i>Hoofd Backoffice</i>, Shared Service Center ICT TU-Delft</p> <p>Deze lezing wordt u aangeboden door MDES</p>

15:20 uur

U heeft 5 minuten de gelegenheid om van zaal te wisselen

15:25 uur

PRAKTIJKCASE E-mail Management bij het CBS Contact Center

Met de opkomst van E-mail als communicatiemiddel heeft het CBS bij de inrichting van het Contact Center bewust gekozen voor de implementatie van e-mail management. In deze presentatie wordt in gegaan op de noodzaak, de randvoorwaarden en de ervaringen bij de implementatie van e-mail (proces-)management.

- Introductie van het CBS
- Noodzaak om aan E-mail management te doen
- Randvoorwaarden bij het CBS
- Ervaringen & toekomst

Frank Halmans, *Manager Contact Center Inbound*, **Centraal Bureau voor de Statistiek**

15:50 uur

Afsluiting door de dagvoorzitter: Steven van Houttum, *Medewerker en Adviseur*, **DMCUG**

16:00 uur

Informele (netwerk)borrel op de informatiemarkt en de uitreiking van de Palm Tree 750!