

## DIAMIR Erlebnisreisen setzt auf comcrypto MXG für den sicheren E-Mail-Versand

DIAMIR Erlebnisreisen ist ein deutscher Reiseveranstalter mit Sitz in Dresden, der seit vielen Jahren **authentische Reisen** in mehr als 150 Länder weltweit anbietet. Das Unternehmen legt Wert auf faire Partnerschaften vor Ort, stärkt lokale Gemeinschaften und fördert projektbezogene **Nachhaltigkeit**, etwa durch CO2-Kompensation und Unterstützung sozialer Initiativen. Die individuell

gestalteten Reiseprogramme ermöglichen tiefe Einblicke in Alltag und Lebenswelten der bereisten Regionen, während ein engagierter Kundenservice Reisende vor, während und nach der Reise umfassend begleitet. Die Reisebranche ist in besonderem Maße auf den sicheren und zugleich reibungslosen Austausch sensibler Informationen angewiesen. Angebote, Buchungsunterlagen, Passkopien, Visa-Dokumente, Versicherungsnachweise oder Zahlungsinformationen werden täglich zwischen Reiseveranstaltern, Leistungsträgern und Kunden übermittelt. Gleichzeitig erwarten Kunden heute eine schnelle, unkomplizierte Kommunikation ohne technische Hürden, unabhängig davon, welches Endgerät oder welche IT-Infrastruktur sie nutzen. Diese Anforderungen stehen häufig im Spannungsfeld zwischen Datensicherheit, Benutzerfreundlichkeit und rechtlicher Nachvollziehbarkeit.

### Wachsender Verschlüsselungsbedarf

DIAMIR Erlebnisreisen hat bereits seit seiner Gründung im Jahr 2000 ein großes **Bewusstsein für die Probleme**, die mit der elektronischen Übermittlung von Reiseinformationen verbunden sind. Da die breite Nutzung des Internets sich damals noch in den Anfängen befand, wurden Hotels und Flüge per Fax gebucht. Ob die gefaxten Dokumente am Zielort dann auch erfolgreich empfangen und gelesen wurden, war nur schwer nachzuvollziehen. Später trat die E-Mail als Medium zunehmend in den Vordergrund und mit ihr entsprechend auch der Bedarf nach einer Lösung zur Verschlüsselung der Daten. So wurden verschiedene Möglichkeiten ausprobiert.



gestalteten Reiseprogramme ermöglichen tiefe Einblicke in Alltag und Lebenswelten der bereisten Regionen, während ein engagierter Kundenservice Reisende vor, während und nach der Reise umfassend begleitet.

Die Reisebranche ist in besonderem Maße auf den sicheren und zugleich reibungslosen Austausch sensibler Informationen an-



„Ganz am Anfang haben wir PDFs Kennwort-verschlüsselt und verschickt. Und dann haben wir uns die Office Message Encryption angeschaut und das eine Zeit lang genutzt. Geschäftspartner und auch Privatkunden sind mit dieser Verschlüsselung aber nicht so gut klargekommen.“ **Felix Bähr (IT, Reiseleitung)**

Auch die Konfigurationsmöglichkeiten von Exchange Online wurden maximal ausgereizt. Jedoch erwies sich dies in vielerlei Hinsicht als zu aufwendig und machte aus administrativen Gründen wenig Sinn. Vor diesem Hintergrund wurde für DIAMIR Erlebnisreisen zunehmend deutlich, dass die bislang eingesetzten Ansätze den **Anforderungen des Unternehmens** nicht mehr gerecht wurden.

## Individuelle Anpassung an die Arbeitsabläufe im Unternehmen

Der neue Datenschutzbeauftragte lieferte dann einen Tipp in Richtung comcrypto. Nach ersten Gesprächen stellte sich heraus, dass der übliche Standard-Workflow von **comcrypto MXG** im Geschäftsalltag von DIAMIR Erlebnisreisen zu Problemen führen würde. Da im Service alle E-Mails über eine Mail-Adresse versendet werden, käme es im Fall einer Passwortverschlüsselung, die das MXG als

Fallback verwendet, wenn eine qualifizierte Transportverschlüsselung scheitert, zu einem Zuordnungsproblem. Mitarbeiter müssten in solchen Fällen erst untereinander klären, welcher ihrer Empfänger betroffen wäre.

Um diese Situation proaktiv behandeln zu können, erstellte comcrypto kurzerhand eine **individuelle Konfiguration** für DIAMIR Erlebnisreisen. Möglich macht dies die hohe Anpassbarkeit von comcrypto MXG sowie des zugehörigen Outlook-Addins. Der Entwicklungsaufwand für solche Änderungen ist daher gering. Und da diese Problematik bei bisherigen Kunden von comcrypto noch nicht im Vordergrund gestanden hatte, wurde dies von comcrypto natürlich zur Chefsache gemacht.

„Wir wurden von technischer Seite da gut unterstützt und ich fand vor allem auch, dass Herr Nestmann intensiv mitgedacht hat, wie wir für uns die beste Lösung finden. Also das war sehr angenehm.“ **Felix Bähr (IT, Reiseleitung)**

Letztendlich konnte so eine Lösung gefunden werden, die sich reibungslos in die Workflows von DIAMIR Erlebnisreisen integriert und die **Informationslast** für die Mitarbeiter auf ein Minimum **reduziert**. Aber nicht nur Mitarbeiter, auch die Kom-

munikationsempfänger von DIAMIR Erlebnisreisen sind heute wesentlich zufriedener und es kommt zu weniger Irritationen.

*„Vorher mit der Passwort-Verschlüsselung war es wirklich schwierig, weil weder Kunden noch Reisebüros richtig damit arbeiten konnten. Damit kam ein Haufen Feedback bei den Verkäufern raus und die haben sich dann wiederum bei uns beschwert. Jetzt kommen kaum noch Rückmeldungen oder Hinweise aus dem Verkauf und das ist ein Zeichen, dass es super funktioniert.“*  
**Jacqueline Janew (Teamleitung, Backoffice)**

Ein genauerer Blick auf die Reisebranche zeigt, dass DIAMIR Erlebnisreisen mit diesem Thema keineswegs alleine steht. Während große Reiseveranstalter häufig auf eigene Plattformen oder geschlossene Buchungssysteme setzen, ist der Austausch sensibler Informationen im Tagesgeschäft vieler kleiner und mittlerer Reiseveranstalter und Reisebüros weiterhin stark E-Mail-getrieben. Gleichzeitig fehlt dort oft ein klares Bewusstsein dafür, welche datenschutzrechtlichen Risiken mit unzureichend gesicherter E-Mail-Kommunikation verbunden sind. Veraltete E-Mail-Server, fehlende Unterstützung moderner Verschlüsselungsstandards und **historisch gewachsene Arbeitsweisen** prägen noch immer weite Teile des Marktes.

Gerade diese Heterogenität macht eine flexible und adaptive Lösung erforderlich. Die Erfahrung von DIAMIR Erlebnisreisen zeigt,

dass Sicherheit in der Praxis nur dann funktioniert, wenn sich die Lösung an reale Gegebenheiten anpasst und nicht umgekehrt. Mit comcrypto MXG ist es gelungen, eine Lösung einzusetzen, die moderne Standards wie qTLS konsequent nutzt, ohne den Kommunikationsfluss zu unterbrechen, und zugleich dort absichert, wo technische Voraussetzungen bei den Kommunikationspartnern noch fehlen. Für DIAMIR Erlebnisreisen bedeutet das nicht nur eine deutliche Entlastung im eigenen Arbeitsalltag, sondern auch die Gewissheit, den sensiblen Datenaustausch mit Kunden und Partnern auf einem Niveau zu betreiben, das sowohl heutigen Erwartungen als auch zukünftigen Anforderungen gerecht wird.

## **Zuverlässige Integration in den unternehmensweiten Software-Stack**

Die positiven Erfahrungen mit comcrypto MXG will DIAMIR Erlebnisreisen nun auch auf Buchhaltung und Personalwesen ausweiten, um besonders sensible Informationen wie Abrechnungen, Verträge oder Mitarbeiterdaten noch einfacher sicher per E-Mail versenden zu können. DIAMIR Erlebnisreisen schafft damit eine **einheitliche Sicherheitsbasis**, reduziert den Aufwand für die Mitarbeiter und macht comcrypto MXG zu einem festen Bestandteil der unternehmensweiten Kommunikation.

## **Kontakt**

DIAMIR Erlebnisreisen GmbH  
Berthold-Haupt-Straße 2  
01257 Dresden

Telefon: +49 351 31207-0  
E-Mail: [info@diamir.de](mailto:info@diamir.de)  
Internet: [www.diamir.de](http://www.diamir.de)

