



Certificate Number 14108
ISO 27001: 2013

Exclaimer Cloud email signature for office 365 (Exchange online & Hybride omgeving)

18/03/2021 | Versie 2.0

Inhoud

Managementsamenvatting.....	3
Waarom e-mailhandtekeningen centraal beheren?.....	4
Is dit dan geen standaard functionaliteit binnen Office 365?	4
Hoe werkt het?	5
Optie 1: alleen serverside-configuratie	5
Optie 2: alleen clientside-configuratie.....	6
Optie 3: serverside + clientside-configuratie.....	6
Portal toegangsniveaus.....	7
Folderstructuur	7
Implementatie.....	8
Support	9
Algemene voorwaarden.....	9
Verwerkersovereenkomst AVG (GDPR)	9
Betaalmethoden	9
Waarom Exclaimer?	10

Managementsamenvatting

Wij zijn blij u een voorstel te mogen presenteren een centrale email handtekening oplossing voor Exchange-Online en/of hybride omgeving, via onze Exclaimer Cloud email signature for office 365 service.

- De cloud dienst wordt ingericht door uw IT afdeling en vergt daarna minimale aandacht.
- Na inrichting kunnen marketing & communicatie medewerker(s) de email handtekening(en) zelfstandig beheren en aanpassen.
- De email handtekening is zichtbaar voor verzending van de email welke wordt verzonden vanuit Outlook en/of OWA. Voor alle andere email die wordt verzonden vanaf bijvoorbeeld uw smartphone, tablet pc en vanuit applicaties wordt de toevoeging van de email handtekening gedaan tijdens het verzenden van de email, zonder dat uw medewerkers zelf iets hoeven te doen of aan te passen.

Dit wordt o.a. mogelijk gemaakt door het gebruik van standaard email handtekeningensjablonen (templates) waarbij de contactgegevens van de betreffende werknemer automatisch worden ingevuld vanuit uw eigen Office 365/Azure Directory. Verschillende handtekeningen kunnen worden toegekend aan verschillende personen of groepen binnen uw organisatie. Denk hierbij aan bepaalde afdelingen, teams, locaties of divisies.

Dit voorstel laat zien waarom Exclaimer de beste keuze is wanneer het gaat om het centraal beheren van e-mailhandtekeningen voor bedrijven. Sinds Exclaimer in 2001 het allereerste softwarepakket voor e-mailhandtekeningenbeheer heeft ontwikkeld, is zij wereldwijd de onbetwiste marktleider. Met Exclaimer Cloud is een veelzeggende stap in de evolutie van e-mailhandtekeningenmanagement gezet.

Wij kijken vast uit naar een vruchtbare en prettige samenwerking.

Waarom e-mailhandtekeningen centraal beheren?

Een vraag die vaak aan ons gesteld wordt, is: “Waarom zou een bedrijf haar e-mailhandtekeningen centraal willen beheren?” Het antwoord is simpel: “vanwege uniformiteit, optimalisatie, centralisatie, tijdwinst en controle over uw merk uitstraling en toevoegen van campagnes.”

Het handmatig implementeren en managen van de e-mailhandtekeningen voor al uw bestaande en nieuwe medewerker vergt veel kostbare tijd. In de meeste bedrijven wordt dit gedaan door de IT-afdeling, door dit voor elke medewerker apart toe te voegen. Dit kan door het fysiek, handmatig op iedere pc in te richten, door tijdrovende scripting of het rondsturen van de handtekening via de email met het verzoek aan de medewerkers om dit zelf in outlook in te voegen. Als uw medewerkers in dit laatste geval hier ongewenst een eigen invulling aan geven of als bepaalde aanpassingen worden vergeten, kan dit leiden tot een hoop frustratie. Uw IT-afdeling moet dan veel tijd besteden aan het uitvoeren van allerlei aanpassingen en uw merk en reputatie kunnen schade oplopen.

Exclaimer maakt met haar oplossingen voor het centrale beheer van e-mailhandtekeningen een einde aan alle overbodige handmatige aanpassingen. Wij geven bedrijven volledige controle over haar professionele e-mailhandtekeningen inclusief snelle implementatie mogelijkheden en een breed scala aan functionaliteiten.

Is dit dan geen standaard functionaliteit binnen Office 365?

Nee, Office 365 heeft wel een standaard functionaliteit voor e-mailhandtekeningen, maar deze is maar heel beperkt. Wanneer bedrijven dit gebruiken, loopt men al snel tegen de beperkingen aan. Hierdoor wordt dan snel naar andere, gecentraliseerde oplossingen zoals Exclaimer uitgeweken. Onder ziet u een kort overzicht van de verschillen tussen Exclaimer en Office 365:

Eigenschappen	Exclaimer	Office 365
Gegevens uit Office 365 Directory toevoegen	✓	✓
Handtekeningen toevoegen op basis van gegevens ontvanger	✓	✓
Drag-and-drop editor	✓	✗
HTML-afbeeldingen toevoegen	✓	✗
Handtekeningen toekennen aan groepen zonder extra regels	✓	✗
Handtekening alleen toevoegen aan laatste bericht	✓	✗
HTML-handtekeningen via mobiel & Macs	✓	✗
Lege velden automatisch verbergen	✓	✗
Live handtekening zichtbaar tijdens bewerken/ontwerpen	✓	✗
Foto aan handtekening toevoegen	✓	✗
Handtekening inplannen op tijd en datum	✓	✗
Handtekeningen zichtbaar in ‘Verzonden items’	✓	✗
Handtekening zichtbaar tijdens opstellen mail in Outlook	✓	✗

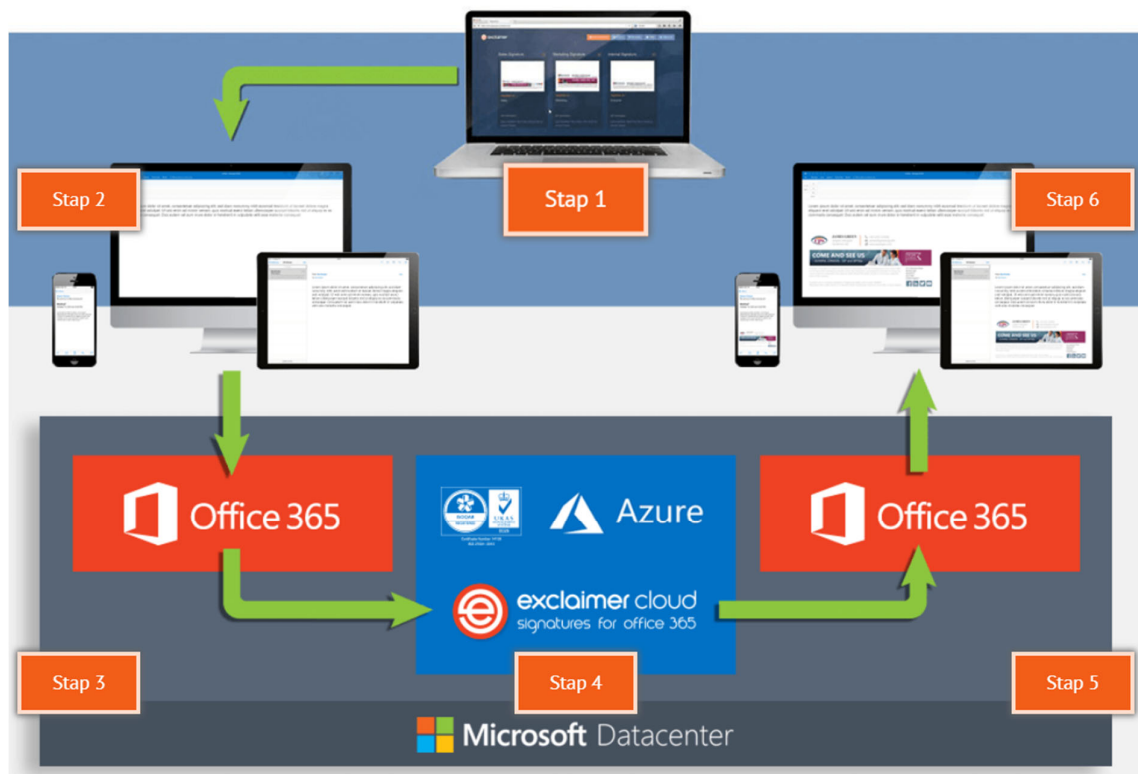
Hoe werkt het?

Exclaimer Cloud - Signatures for Office 365 is bijzonder veelzijdig en biedt drie verschillende configuratie-opties, afhankelijk van uw specifieke wensen en eisen:

Optie 1: alleen serverside-configuratie

Bij serverside-configuratie gaat het mailverkeer vanuit uw eigen Exchange (hybride) en/of Exchange online omgeving via de inbound connector naar de regionale Azureservers van Exclaimer. Exclaimer Cloud voegt dan, op basis van condities, de juiste handtekening toe en daarna gaat de email via de outbound connector terug naar uw eigen omgeving 365 om te worden verzonden.

Dit geldt voor al uw e-mail, inclusief mail via mobiele apparaten, OWA en MAC. Bij deze configuratie is de handtekening niet te zien tijdens het opstellen van e-mails. Na verzending zijn handtekeningen wel in de e-mails te zien via de 'Verzonden items'-mailbox.

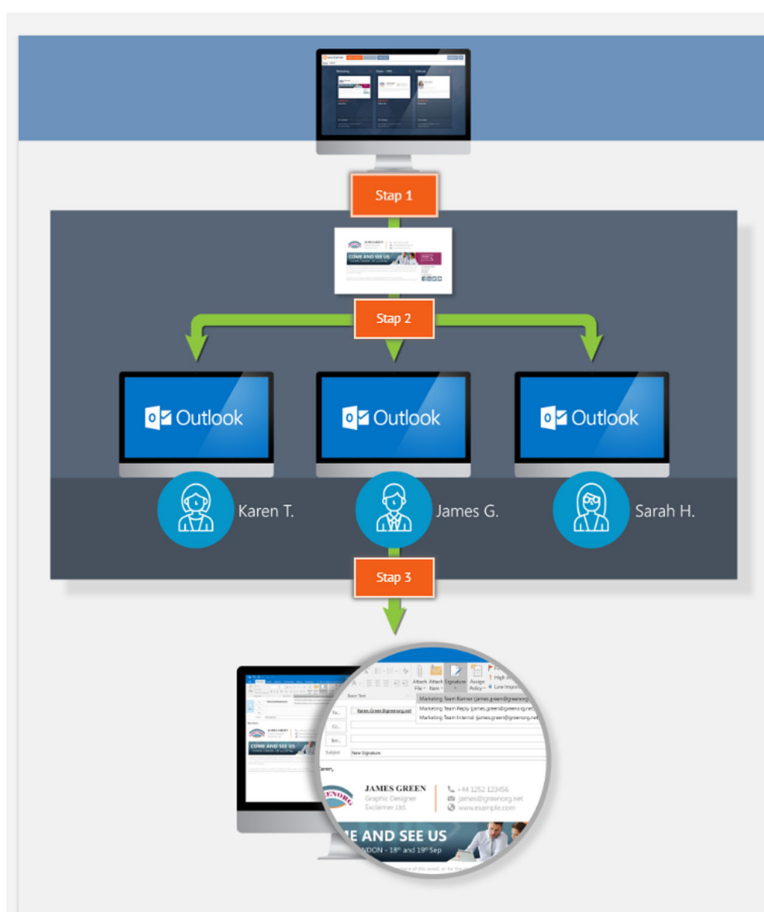


Optie 2: alleen clientside-configuratie

Met deze configuratie gaat het mailverkeer niet door onze regionale Azure-servers. In plaats daarvan wordt een klein stukje software (agent) geïnstalleerd, dat de handtekeningen naar de lokale Outlook cliënt ‘pushed’. Uw medewerkers zien de handtekening tijdens het opstellen van een mail en hebben, wanneer van toepassing, de mogelijkheid om te kiezen uit meerdere handtekeningen.

Op het moment dat medewerkers via een Windows-pc vanuit Outlook en/of MAC mailen, dan wordt de e-mailhandtekening meteen in het bericht geplaatst zodat een medewerker deze al ziet voor verzending. Zijn er meerdere handtekeningen toegekend, dan kan de gewenste handtekening uit het handtekeningen drop-down menu in Outlook geselecteerd worden.

Gebruikt u alleen de clientside-configuratie, dan worden er geen handtekeningen toegevoegd aan e-mails die worden verzonden via mobiele telefoon, tablet pc, OWA, etc.



Optie 3: serverside + clientside-configuratie

Dit is de meest gebruikte configuratie. Medewerkers zien de e-mailhandtekening vooraf bij het opstellen van een email in Outlook en kunnen eventueel vanuit meerdere handtekeningen selecteren. Wordt een e-mail van een device verstuurd waar geen Outlook op staat, bijvoorbeeld een mobiele telefoon, tablet pc, dan wordt de handtekening toegevoegd door de serverside. Hiermee heeft u “the best of both worlds”.

Portal toegangsniveaus

Er zijn twee verschillende niveaus waarop kan worden ingelogd op de portal, zodat medewerkers gericht toegang krijgen tot specifieke onderdelen.

1. *Administrator of Admin*; Dit niveau wordt meestal toegekend aan IT-medewerker(s) en geeft volledige toegang tot alle onderdelen van het cloud-abonnement zoals configuratie, settings en templatebeheer.
2. *Editor*; Dit niveau wordt toegekend aan medewerkers van bijvoorbeeld Marketing, Communicatie of HR. Het geeft een wat beperktere toegang tot het cloud-abonnement, gericht op het ontwerpen en beheren van de verschillende e-mailsjablonen (templates).

Folderstructuur

Naarmate een bedrijf meer bedrijfsonderdelen heeft, of bijvoorbeeld opereert vanuit verschillende landen, kan het wenselijk zijn dat het beheer door meerdere afdelingen wordt gedaan.

Hiervoor is onze geavanceerde folderstructuur een ideale oplossing.

Doormiddel van een rechtenstructuur is het mogelijk medewerkers toegang tot bepaalde mappen te verlenen of juist te ontfeggen. Zo wordt voorkomen dat per ongeluk een banner kan worden geplaatst onder een handtekening van het verkeerde bedrijfsonderdeel.



Implementatie

Voor een succesvolle implementatie van een e-mailhandtekeningenservice, adviseren wij de volgende stappen:

1. Na ontvangst van uw wensen & eisen, wordt een remote demonstratie gegeven door een van de productspecialisten van Exclaimer. Tijdens deze sessie worden deze punten stap voor stap doorgenomen en toegelicht. Hierbij rijgt u een volledig beeld van de mogelijkheden en eventuele aandachtspunten. Meestal volstaat een enkele demonstratie, maar soms in het wenselijk dit te splitsen in een sessie voor de IT & Marketing medewerkers. Gemiddeld duurt een dergelijke remote demonstratie 45 minuten.
2. Op basis van bovengenoemde sessie(s) kan een Proof of Concept (POC) worden opgesteld. Ons advies is om dit samen met een productspecialist van Exclaimer te doen. Het inrichten van de Exclaimer Cloud - Signatures for Office 365 is weliswaar niet moeilijk, maar om goed beeld te krijgen van de alle mogelijkheden en toepassingen, is het van groot belang dat dit goed wordt uitgevoerd. Bij een onvolledig opgezette POC, zou u, als opdrachtgever, wellicht ten onrechte, negatieve conclusies kunnen trekken over de toegevoegde waarde van onze cloudservice. Het opzetten van de POC duurt vergt meestal 1 uur.
3. Na de oplevering van de POC wordt een termijn afgesproken waarbij u de functionaliteiten intern kunt gebruiken en evalueren. Ook wordt afgesproken hoe in deze periode wordt omgegaan met vragen en eventuele assistentie vanuit Exclaimer. Het is gebruikelijk dat tijdens deze evaluatie periode eventueel kort contact plaatsvindt om te helpen maar kleine puntjes.
4. Na de evaluatieperiode van de POC, wordt er contact genomen om af te stemmen of de service aan uw wensen en eisen voldoet. Is dit inderdaad het geval, dan kunt u dit abonnement omzetten naar een betaalde service. Op basis van de planning en wensen van de opdrachtgever wordt hiervoor een passende offerte opgesteld door Exclaimer. Besluit u geen gebruik te willen maken van onze service, dan wordt het test-abonnement afgesloten.
5. Besluit u, als opdrachtgever, om over te gaan tot volledige implementatie (roll-out) van de e-mailservice, voor de gehele organisatie dan kan het zinvol zijn om ook hier gebruik te maken van de assistentie van de productspecialisten van Exclaimer. Dit kan bestaan uit een of meerdere korte remote sessies totdat de implementatie geheel is afgerond. De noodzaak voor deze extra service hangt o.a. af van de complexiteit van uw omgeving.
6. Als de service is geïmplementeerd door de IT medewerker(s), kan kunt u marketing en communicatie medewerker(s) toegang geven voor het beheren van de email handtekening. Ook hierin kan Exclaimer een ondersteunende rol vervullen. Via een of meerdere remote sessies van een uur kunnen we uw medewerker(s) helpen met het aanmaken en beheren van e-mailhandtekeningsjablonen (templates). Hiermee is de implementatie fase afgerond.
7. Na deze oplevering kunnen enterprice klanten in contact worden gebracht met ons customer succesteam. U heeft hierbij een direct contact binnen voor alle technische en/of functionele vragen die niet binnen het reguliere support vallen. De customer succes medewerker neemt een paar keer contact met u op om te vernemen of jullie specifieke wensen hebben zodat we jullie hiewrin eventueel mee kunnen assisteren of dit, in overleg met de ontwikkelings afdeling, op de roadmap plaatsen. Alles met het doel u onze cloud dienst zo succesvol te kunnen gebruiken.

Support

Het Exclaimer Supportteam bewaakt onze Exclaimer Cloud-service 24/7. Mede doordat de Exclaimer Cloud service is verdeeld over meerdere Microsoft Azure-datacenters (onze regionale Azure-servers) kunnen we nagenoeg 99,9% service garanderen.

In het haast ondenkbare geval alle Exclaimer Cloud-services in alle Microsoft Azure-datacenters tegelijk buiten dienst zijn, dan worden de e-mails nog steeds niet gestopt, maar zullen zij zonder toevoeging van de e-mailhandtekening worden doorgelaten. (Alle e-mails die via de clientside-configuratie worden voorzien van een handtekeningenservice hebben in dit geval al een e-mailhandtekening. Het gaat puur om e-mails die door de serverside zouden worden voorzien van een handtekening.)

Voor algemene gebruikersvragen en ondersteuning is Exclaimer Support beschikbaar via ons supportticket-systeem, e-mail, live chat, telefoon en hulp-op-afstand.

Algemene voorwaarden

Exclaimer Cloud - Signatures for Office 365 is een abonnement van 12 maanden met een opzegtermijn van 3 maanden.

Verwerkersovereenkomst AVG (GDPR)

Er hoeft geen aparte verwerkersovereenkomst te worden opgesteld omdat deze is opgenomen in onze voorwaarden (Terms & Conditions).

De 'GDPR-nalevingsverklaring Exclaimer' kunt u terugvinden via onderstaande link.

In deze verklaring is ook een verwijzing opgenomen naar onze Security Officer Daniel Richardson. Hij is Chief Technology Officer bij Exclaimer en u kunt hem benaderen voor alle vragen met betrekking tot AVG/GDPR. <https://www.exclaimer.nl/company/gdpr>

Betaalmethoden

In de portal kunt u een automatische incasso of een creditcard invoeren als betaal methode, waarna de betaling maandelijks wordt geïncasseerd. Per e-mail ontvangt u dan een factuur (in PDF) voor uw financiële administratie. Een voordeel van maandbetalingen is dat u de mogelijkheid heeft het aantal gebruikers in de portal maandelijks aan te passen.

Betaalt u liever via factuur? Geen probleem. In dit geval ontvangt u een jaarfactuur, over te maken binnen 14 dagen na factuurdatum.

Waarom Exclaimer?

In 2001 was Exclaimer de eerste leverancier met een oplossing voor het centraal beheren van e-mailhandtekeningen. Sindsdien hebben we onze ervaring benut om onze producten en diensten verder te ontwikkelen. Waarbij de wensen van onze klanten, uiteraard, altijd centraal staan.

Wij geloven dat onze staat van dienst sinds onze oprichting, meer dan overeind blijft. Met bijna 20 jaar ervaring en wereldwijd ruim 75 miljoen gebruikers, leveren we oplossingen aan klanten van alle grootten en sectoren. Dit maakt ons de onbetwiste marktleider in ons vakgebied.

Exclaimer is officieel Microsoft Gold Application Development Partner. Daarmee behoren wij tot de top van de Microsoft Solution Partners. Daarnaast zijn we ook Google Cloud Technology Partner en lid van het International Association of Microsoft Channel Partners (IAMCP). Sinds 2007 heeft Exclaimer consistent aan alle voorwaarden voldaan om zich te kwalificeren als vertrouwde Microsoft Gold Partner met hoogwaardige softwareoplossingen.

Naast ons hoofdkantoor, dat gevestigd is in het Verenigd Koninkrijk, hebben we regionale kantoren in Nederland en de Verenigde Staten en werken we samen met een wereldwijd resellerteam van meer dan 10.000 IT-bedrijven.

Supportteam

Elk lid van het Exclaimer Technical Supportteam is een Microsoft Certified Professional (MCP). Dit internationaal erkend certificaat laat zien dat de vaardigheden van deze medewerkers altijd relevant en actueel worden gehouden. Zo krijgen onze klanten altijd technische ondersteuning van het hoogste niveau. De zware en uitgebreide trainingen die zij volgen leert hen om Office 365-producten in zakelijke omgevingen te implementeren. Veel van onze medewerkers gaan verder om nog hogere certificaten te halen, iets dat actief wordt aangemoedigd. De examens zijn zowel theoretisch als praktisch van opzet. Cursisten worden naast hun kennis en begrip van Microsoftproducten ook getest op hun eigen capaciteiten op de werkvloer.

ISO 27001:2013-certificaat

Niet alleen de Microsoft Azure-servers waar onze dienst gebruik van maakt, zijn ISO-gecertificeerd. Exclaimer Cloud draagt ook zelf het ISO 27001:2013-certificaat voor informatiebeveiliging. Het ISO 27001:2013-certificaat is specifiek gericht op de ontwikkeling en levering van ons in de cloud gehoste e-mailhandtekeningenbeheersysteem volgens SOA v3. Het meet hoe onze interne processen de ISO-standaard volgen. Certificering betekent dat een onafhankelijke, door een onafhankelijke partij geaccrediteerde controleur een grondige evaluatie heeft gemaakt van Signatures for Office 365 en heeft geconcludeerd dat het in overeenstemming met de standaarden voor het ISO 27001:2013-certificaat werkt.

