

## AOK

Führende gesetzliche Krankenversicherung in Deutschland archiviert E-Mails mit Enterprise Vault

**Auch beim größten deutschen Krankenversicherer, der AOK, korrespondiert man zunehmend digital – und benötigte schließlich eine Lösung, um die E-Mails systematisch auf Sekundärspeichern abzulegen. Drei AOKen setzen dabei auf die Archivierungslösung Symantec Enterprise Vault™. Vom IT-Dienstleister IT|S|Care mit Unterstützung des Symantec Platinum Partners PMCS eingeführt, erfüllt die Software alle Erwartungen: Ein zentrales Archiv bietet jetzt ausreichend Speicherplatz, eine spezielle Suchfunktion vereinfacht das Auffinden von Daten und die PST-Dateien werden sukzessive aufgelöst.**

### Unternehmensprofil

Seit mehr als 100 Jahren steht die AOK im Dienst der Gesundheit. Allein bei den AOKen Baden-Württemberg, Hessen, Saarland und Rheinland-Pfalz sind über sechs Millionen Menschen krankenversichert.

### Branche

Krankenversicherer

### Symantec Produkte

Symantec Enterprise Vault™

### Beratendes Systemhaus

PMCS GmbH & Co. KG

### Zentrale Archivierung sämtlicher Mails

Höchstens 24 Stunden müssen AOK-Versicherte in Rheinland-Pfalz nach einer Anfrage per E-Mail-Formular auf die Antwort warten. Das verspricht die Landes-AOK. Mit entsprechender Resonanz: Immer mehr Versicherte korrespondieren digital. Ein Trend, der sich bundesweit bei der „Gesundheitskasse“, die mit gut 25 Millionen Versicherten die größte deutsche Krankenversicherung ist, abzeichnet. So auch in den AOKen in Hessen und Saarland. „In den von uns betreuten Geschäftsstellen verzeichnen wir ein wachsendes E-Mail-Aufkommen“, so Dirk Müller, verantwortlicher Projektleiter bei IT|S|Care, IT-Dienstleister der AOK in den genannten Bundesländern.

In der Vergangenheit führte dies zu knappen Mailbox-Limits und PST-Files in gigantischen Ausmaßen. Gut 12.000 Dateien mit einem Gesamtvolumen von zwei Terabyte hatten sich in den AOK-Geschäftsstellen der drei Bundesländer angesammelt. Die Folge: Weil sich beim Sichern von PSTs die Grundsätze effizienter Speicherung wie Single Instance oder Komprimierung nicht nutzen lassen, blockierten die digitalen Ablageordner immer mehr Platz auf den File Servern. Hinzu kam, dass die Backups über Gebühr belastet wurden, weil allein das Öffnen einer PST-Datei bewirkt, dass sie erneut mit ihrem kompletten Volumen in das Backup gerät. Selbst dann, wenn der Mitarbeiter nur eine im File enthaltene E-Mail gelesen hat. Eine Ineffizienz, die sich immer stärker bemerkbar machte, denn monatlich wuchs der Umfang der PSTs um fünf Prozent.

### Eine systematische Ablage wichtiger Post

All das war im Jahr 2005 Grund genug, nach einer Lösung zu suchen, mit der sich im Exchange-Umfeld gründlich aufräumen lässt. „Unser Ziel war es, neue Mails in einem zentralen Archiv abzulegen sowie die Vielzahl von persönlichen Ablageordnern

**„Mit der Symantec-Lösung lassen sich PST-Dateien auflösen und in das Archiv überführen. Zudem ist sie mandantenfähig, erlaubt also für verschiedene Kunden eine getrennte Datenhaltung. Und sie verfügt über einen sehr effektiven Suchmechanismus.“**

#### Dirk Müller

Projektleiter Mail-Archivierung  
bei IT|S|Care

Landes-AOKs archivieren E-Mails mit Enterprise Vault. Besonders profitieren sie von der Mandantenfähigkeit und dem Suchmechanismus der Lösung.

**„Gerade in großen Unternehmen zeigt das Single-Instance-Prinzip bei der Archivierung mit Enterprise Vault einen spürbaren Effekt.“**

**Dirk Müller**

Projektleiter Mail-Archivierung  
bei IT|S|Care

aufzulösen und ebenfalls dorthin zu überführen“, erklärt Dirk Müller. Zu guter Letzt wollte man langfristig eine Basis für richtlinienkonforme Datenarchivierung schaffen.

Im Rahmen der Produktevaluierung entschied man sich schließlich für Enterprise Vault™. „Mit der Symantec-Lösung lassen sich PST-Dateien auflösen und in das Archiv überführen. Zudem ist sie mandantenfähig, erlaubt also für verschiedene Kunden eine getrennte Datenhaltung. Und sie verfügt über einen sehr effektiven Suchmechanismus.“

Im Sommer 2007 schließlich wurde die Lösung für die insgesamt etwa 8.000 Mitarbeiter in Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland eingeführt. Dabei wird jedes Landes-Archiv separat gehalten. Zugleich aber erlaubt es die Mandantenfähigkeit von Enterprise Vault, sämtliche Archive zentral zu steuern, was die Administration entlastet.

Mit Unterstützung des Symantec Platinum Partners PMCS verliefen die Einführungen bei den drei AOKen schnell und problemlos. „PMCS hat uns von der Testinstallation bis zum Roll-out kompetent begleitet“, so Gerd Peter, Fachbereichsleiter Server, IT|S|Care. „Kosten und Projektlaufzeit blieben sogar unter dem vorab veranschlagten Aufwand.“ Etwa 15 Projektstage benötigte PMCS gemeinsam mit dem Projektteam der IT|S|Care, um die Server aufzusetzen und eine Grundkonfiguration sowie Beispielmigrationen inklusive PST-Überführung vorzunehmen.

Anschließend dauerte es weitere drei Wochen, bis die Symantec-Lösung allen 8.000 Mitarbeitern zu Verfügung stand. „Dabei war weniger der Einsatz der IT-Verantwortlichen gefragt“, erinnert sich Dirk Müller. „Wichtiger waren vielmehr die Prozessoren. Die Enterprise Vault Server liefen während dieser Zeit fast durchwegs auf 100 Prozent.“

### Migration der ungeliebten PST-Dateien

Zielstrebig werden bei der AOK jetzt die PST-Dateien aufgelöst und in das zentrale Archiv migriert. Das Projektteam geht hierfür bereichsweise vor: Für jeweils 20 bis 30 User werden die zugehörigen PST-Files identifiziert und anschließend mithilfe des Migration Wizard in das Archiv übertragen. Rund zwanzig Prozent der PST-Dateien konnten bisher aufgelöst werden. Läuft alles nach Plan, wird die Migration bis Anfang 2009 abgeschlossen sein. „Dafür muss man einfach entsprechend viel Zeit einplanen“, resümiert Exchange-Experte Müller seine Erfahrungen.

Erste Erfolge in puncto Ressourcenentlastung durch die Einführung von Enterprise Vault sind bereits spürbar. „Gerade in großen Unternehmen zeigt das Single-Instance-Prinzip bei der Archivierung mit Enterprise Vault einen spürbaren Effekt. Richtig Kapazität einsparen lässt sich beispielsweise, wenn ein Rundschreiben an alle Mitarbeiter nicht 8.000-fach, sondern nur einmal vorgehalten wird.“ Dafür sorgt Enterprise Vault ganz automatisch: Jede Datei wird lediglich einmal im Archiv abgelegt, egal in wie vielen Postfächern der Nutzer sie zu finden ist. Zudem sorgt Enterprise Vault nun für Ordnung und einen besseren Überblick: Während die elektronische Post in den PST-Dateien früher über 65 Standorte verteilt war, wird sie jetzt zentral aufbewahrt. Das vereinfacht nicht nur die Administration. Nun lassen sich die E-Mails auch deutlich schneller wieder finden. Während man früher unter Umständen einige PST-Files durchstöbern musste, um an gewünschte Informationen zu gelangen, geht dies nun ganz schnell per Mausklick und mithilfe der in Enterprise Vault integrierten Alta-Vista-Suchfunktion.

„Wir wollen Daten finden, nicht suchen“, erklärt IT-Fachmann Müller. „Genau das geht mit der neuen Lösung.“ Denn ein Metadaten-Anhänger an jeder E-Mail sorgt dafür, dass über die Suchfunktion Daten rasch und mit System ermittelt werden können.

## DIE LÖSUNGEN AUF EINEN BLICK

### Die Ziele

- Elektronische Post zentral ablegen sowie schnell wieder finden
- PST-Dateien in das neue, zentrale Archiv überführen

### Technische Herausforderung

- Die Ausfallsicherheit von Microsoft® Exchange erhöhen
- Mandantenfähigkeit, d. h. Separierbarkeit des E-Mail-Archivs nach verschiedenen Geschäftseinheiten innerhalb ein- und desselben Systems

### Die Lösung

Einführen eines Archivierungssystems, in das sich E-Mails aus bereits vorhandenen PST-Dateien migrieren lassen.

### Eingesetzte Software

Symantec Enterprise Vault™

### IT-Umgebung

- Applikationen: Microsoft® Exchange, Microsoft Outlook®
- 80 Exchange Server an 65 Standorten
- PCs: etwa 7.200 Fest-PCs, 800 Notebooks
- 8.000 Postfächer
- Drei Archiv-Server: FSC RX 300 S 2

### Effizientes E-Mail-Handling

- Schnelles Auffinden von E-Mail-Informationen
- Hohe Ausfallsicherheit der E-Mail-Applikation

### Einsparungen in der Technik

- Verringerter Hardware-Bedarf
- Entlastung der Administration
- Entlasten der Exchange Server
- Entlasten des Backup
- Eliminieren von PST-Files und damit verbundenen Problemen

Zudem lässt sich diese Funktion mit Windows Desktop Search verknüpfen. Damit kann, wer eine bestimmte Datei aufrufen will, aktive und archivierte Daten mit nur einer Abfrage durchforsten lassen.

sie sich bereits im Zentralspeicher befinden. So kann der Nutzer nach wie vor per Mausklick zugreifen. Einziger Unterschied: Die bereits archivierten E-Mails sind durch ein Icon entsprechend markiert. ■

Ansonsten ist die Neuorganisation der Archivierung für den Nutzer so gut wie nicht wahrnehmbar. Die Darstellung der E-Mails ändert sich fast nicht, denn die einzelnen Nachrichten bleiben im Outlook-Postfach sichtbar, auch wenn

**„Wir wollen Daten finden, nicht suchen. Genau das geht mit der neuen Lösung.“**

**Dirk Müller**

Projektleiter Mail-Archivierung  
bei IT|S|Care