

Commerzbank

Effizient und sicher aufbewahrt – zweitgrößtes Kreditinstitut in Deutschland archiviert E-Mails mit Symantec-Lösung

Rund 800.000 E-Mails verzeichnet die Commerzbank täglich. Dabei beinhaltet die elektronische Post wichtige Korrespondenz, die es nach verschiedenen Vorschriften aufzuwahren gilt. Für eine zuverlässige und effiziente Abwicklung benötigt das zweitgrößte Kreditinstitut Deutschlands daher ein intelligentes E-Mail-Archivierungssystem. „Früher haben wir uns mit PST-Dateien beholfen, um die Exchange Server zu entlasten“, erklärt Manfred Damm, Projektleiter im Bereich Messaging Systeme bei der Commerzbank. „Aber das konnte natürlich keine dauerhafte Lösung sein.“ Abhilfe schaffte man mit Symantec Enterprise Vault™. Nun werden E-Mails nach spätestens 90 Tagen automatisch archiviert.

Auch bei Finanzdienstleistern werden wichtige geschäftliche Informationen mittels elektronischer Post ausgetauscht. Wenngleich das Kerngeschäft über andere digitale Medien erfolgt – die begleitende Kommunikation findet via E-Mail statt. Das gilt im Firmenkundengeschäft ebenso wie im Wertpapierhandel. Rund 800.000 E-Mails täglich werden von Commerzbank-Mitarbeitern empfangen oder verschickt, eingehende Spams nicht mitgezählt. Aufgrund gesetzlicher Vorschriften und interner Richtlinien ist ein Großteil der Korrespondenz aufzubewahren. So muss beispielsweise nach Basel II der gesamte Schriftverkehr bei Kreditvergaben archiviert werden. Außerdem gelten für Finanzdienstleister die Regelungen des Signaturgesetzes, der GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) und natürlich die steuer- und handelsrechtlichen Vorschriften mit ihren Aufbewahrungsanforderungen, von der Abgabenordnung bis hin zum HGB.

Nicht nur mit Blick auf die Jahresabschlussprüfung und interne Kontrollen muss die Commerzbank bei E-Mails für Revisionssicherheit sorgen. Sie muss zudem für die Kontrollen durch die BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) gerüstet sein. Hinzu kommt: Bei der Commerzbank wächst das E-Mail-Aufkommen jährlich um 30 bis 40 Prozent. „Dieses Wachstum hatte dazu geführt, dass die Datenbanken einiger Server mehrere hundert Gigabyte umfassten. Der Restore einer solchen Datenbank hätte mehrere Tage in Anspruch genommen – ein nicht vertretbarer Zeitbedarf“, sagt Bernd Gronemann-Habenicht, der bei der Commerzbank den Bereich Messaging Systeme leitet.

PSTs eliminieren und damit das Backup entlasten

„Eine Zeit lang haben wir E-Mails in PST-Dateien aufbewahrt“, erklärt Manfred Damm. „Aber die sind aufgrund der wachsenden Anzahl

Unternehmensprofil

Nach der Übernahme der Eurohypo ist die Commerzbank das zweitgrößte Kreditinstitut in Deutschland und eines der bedeutendsten Europas. Die Konzern-Bilanzsumme liegt bei 640 Mrd. Euro. Rund 36.000 Mitarbeiter, darunter mehr als 8.000 im Ausland, betreuen weltweit mehr als 8 Mio. Kunden. Die Commerzbank versteht sich als kompetenter Dienstleister für Privat- und Geschäftskunden sowie für den Mittelstand, betreut aber auch zahlreiche große und multinationale Firmenkunden. Auf dem deutschen Heimatmarkt unterhält sie in der AG ein Netz von mehr als 800 Filialen, weltweit ist sie in über 40 Ländern mit eigenen Niederlassungen vertreten.

Branche

Finanzdienstleister

Symantec Produkte

Symantec Enterprise Vault™

„Eine Zeit lang haben wir E-Mails in PST-Dateien aufbewahrt. Aber die sind aufgrund der wachsenden Anzahl mittlerweile ungeeignet.“

Manfred Damm

Projektleiter im Bereich
Messaging Systeme bei der
Commerzbank

„Für noch mehr Effizienz sorgt Enterprise Vault, indem es die Daten bei der Speicherung komprimiert. Dadurch sparen wir etwa 60 Prozent Speicherkapazität.“

Manfred Damm

Projektleiter im Bereich
Messaging Systeme
bei der Commerzbank

mittlerweile ungeeignet.“ Das stark wachsende PST-File-Archiv umfasste insgesamt etwa acht Terabyte auf File Servern und führte zu einer entsprechend hohen Belastung des Backup-Prozesses. Der Grund: Allein das Öffnen einer PST-Datei veranlasst, dass diese erneut ins Backup gerät. So verursachten Speicherung und Backup stark wachsende Kosten, die es zu senken galt.

Die Aufbewahrung der E-Mails in PST-Dateien brachte weitere Probleme mit sich: Ab einem Volumen von etwa zwei Gigabyte pro Datei können diese leicht „korrupt“ werden. Das heißt, es besteht die Gefahr, dass auf die Daten gar nicht mehr zugegriffen werden kann. „Alles in allem befanden wir uns in einer Situation, die wir nicht länger vertreten konnten“, stellt Bernd Gronemann-Habenicht fest. Erschwerend kam hinzu, dass trotz des Speicherns von E-Mails in PST-Dateien die elektronischen Postfächer der Commerzbank-Arbeitsplätze immer wieder überfüllt waren. Höhere Mailbox-Limits aber konnten nicht gewährt werden, weil dazu die Kapazität der vorhandenen Exchange Server nicht ausreichte. Einziger Ausweg aus diesem Dilemma: Eine intelligente Archivierungslösung zu finden, die die Exchange Server entlastet, PST-Dateien vermeidet und zugleich die Mailbox-Limits erweitert.

Intelligent speichern und Daten komprimieren

Vier Lösungen kamen in die engere Wahl, darunter die E-Mail-Archivierungslösung Enterprise Vault. Schon bei den Testinstallationen kristallisierte sich diese Software von Symantec als Favorit heraus. Projektleiter Manfred Damm erinnert sich: „Enterprise Vault erwies sich als transparent in der Bedienung. Es ist außerdem einfach zu handhaben und bietet zugleich einen großen Funktionsumfang.“ Daher entschied man sich im Jahr 2005 für die E-Mail-Archivierung mit Enterprise Vault.

Nach wie vor im Postfach sichtbar: die archivierten E-Mails

Nach und nach wurden sämtliche Postfächer – für den Nutzer fast unmerklich – auf das neue System umgestellt. Nun werden die elektronischen Nachrichten nach 90 Tagen automatisch ins Archiv übertragen. Überschreitet das Volumen einer E-Mail inklusive Anhang die Größe von einem Megabyte, landet sie bereits nach vier Wochen auf dem Sekundärspeicher. Der Mitarbeiter kann über einen in der Mailbox verbleibenden Link rasch auf sämtliche Archivinhalte zugreifen. „Der Unterschied ist kaum spürbar“, freut sich Marwan Imsameh, der Manfred Damm im Bereich Messaging Systeme unterstützt. „Zwar dauert der Zugriff etwas länger, aber das ist kaum wahrnehmbar.“ Vier Jahre lang bleibt der Link im Postfach und die E-Mail damit sichtbar. Sobald sich eine E-Mail im Archiv befindet, ist es nicht mehr möglich, sie zu löschen. Damit auch zuvor nichts Wichtiges im digitalen Müll verschwindet, wurde eine Informationsbroschüre an die E-Mail-Nutzer verschickt, die sie über ihre Aufbewahrungspflichten informiert. Per E-Mail, versteht sich.

Für zusätzliche Sicherheit sorgt die Aufzeichnung sämtlicher ein- und ausgehender E-Mails, das sogenannte Journaling, das bei der Commerzbank in London bereits seit dem Jahr 2002 mit Enterprise Vault erfolgt. Heute befindet sich das zentrale Journal in Frankfurt.

Die alten PST-Dateien sukzessive auflösen und ins Archiv übertragen

Seit Mitte des Jahres 2006 werden die PST-Files, die vor der Einführung von Enterprise Vault entstanden, nach und nach in das neue Archiv migriert. Dadurch können auch sämtliche E-Mails aus den Zeiten vor der Einführung des neuen Archivierungssystems schnell und einfach über die in Enterprise Vault integrierte AltaVista-Suchfunktion gefunden werden.

„Für noch mehr Effizienz sorgt Enterprise Vault, indem es die Daten bei der Speicherung komprimiert. Dadurch sparen wir etwa 60 Prozent Speicherkapazität“, sagt Manfred Damm. Einsparungen ermöglicht zudem das Single-Instance-Prinzip, das heißt, jede Datei wird nur einmal archiviert, auch wenn sie im Unternehmen vielfach existiert.

Noch mehr Sicherheit durch Datenspiegelung

Einen besonders hohen Sicherheitsstandard gewährleistet man bei der Commerzbank, indem man die Daten aus dem Enterprise-Vault-Archiv spiegelt. Sie befinden sich nicht nur in Frankfurt, sondern außerdem im 25 Kilometer entfernten zweiten Rechenzentrum. Auf der Hardware-Seite hat man sich für das System Centera der Firma EMC entschieden, das speziell für den Zweck einer revisionssicheren Ablage konzipiert wurde.

Zufriedenheit bei Anwendern und Analysten

Seit Einführung von Enterprise Vault gab es schon reichlich Lob von Seiten der „Kunden“, der E-Mail-Nutzer bei der Commerzbank. „Besonders die erleichterte Suche findet großen Zuspruch“, berichtet Manfred Damm. Wer bisher auf der Suche nach einer bestimmten Mail im schlimmsten Fall verschiedene PST-Files durchstöbern musste, gibt nun einfach seine Suchbegriffe ein und erhält per Mausklick die dazugehörige Korrespondenz. Außerdem freuen sich die E-Mail-Nutzer über nahezu uneingeschränkte Mailbox-Größen. „Das regelmäßige Speichern entlastet die meisten Postfächer so frühzeitig, dass sie gar nicht mehr an ihre Limits stoßen.“

Rund 30.000 Mitarbeiter der Commerzbank – darunter auch viele im europäischen Ausland – profitieren heute von dem neuen Archivierungs-

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

Die Herausforderung

Ein Volumen von rund 800.000 ein- bzw. ausgehenden Mails täglich sicher und effizient zu archivieren sowie den problemlosen späteren Zugriff auf die Informationen zu ermöglichen.

Die Lösung

Mithilfe der Archivierungslösung Symantec Enterprise Vault™ werden die E-Mails nun nach spätestens 90 Tagen archiviert. Für eine Zeitdauer von bis zu vier Jahren verbleibt im Postfach des Nutzers ein Link, so dass er jederzeit problemlos auf die Daten zugreifen kann. Damit auch wirklich die gesamte Post verzeichnet ist, wird jede Mail in einem Journal registriert.

Kaufmännische Ziele

- Einhalten der Aufbewahrungsvorschriften
- Revisionsicherheit bei der Archivierung von Mails
- Mail-Archivierung auf kostengünstigen Sekundärspeichern

Technische Ziele

- Entlastung der Exchange Server und damit eine höhere Leistungsfähigkeit des Mail-Systems
- Entlastung der File Server und Abschaffung von PST-Files
- Einfacher Zugang zu archivierten Mails
- Schnelle Migration auf neue Exchange-Systeme

Eingesetzte Software

Symantec Enterprise Vault™

Symantec Services

Basic Support

system. Den Roll-Out für sämtliche Clients hat Manfred Damm mit seinem Team organisiert. Kleinere Probleme in Einzelfällen konnten mit Hilfe des Symantec Supports schnell und einfach gelöst werden. „Mit der Unterstützung des Supports waren wir sehr zufrieden“, resümiert Manfred Damm. „Auf tretende Probleme waren innerhalb von maximal drei Tagen gelöst.“

In Kürze soll auch die Discovery-Funktion von Enterprise Vault in Betrieb genommen werden. Mithilfe dieser Funktion sind für die Revisionsabteilung gesuchte Dokumente noch schneller auffindbar als bisher. ■

„Besonders die erleichterte Suche findet großen Zuspruch.“

Manfred Damm

Projektleiter im Bereich
Messaging Systeme
bei der Commerzbank