

REWE Group

Führender deutscher Handels- und Touristikkonzern
archiviert E-Mails kosteneffizient und revisionssicher

Tendenz steigend – das gilt bei der REWE Group nicht nur für die Umsatzzahlen, sondern auch für das E-Mail-Aufkommen: Derzeit zählt das Unternehmen monatlich mehr als drei Millionen eingehende Mails von extern, zuzüglich die gleiche Anzahl an internen Mails. „Wenn wir diese Datenmengen im Griff haben wollen, brauchen wir ein gutes Archivierungssystem“, erklärt die Projektmanagerin E-Mail-Archivierung bei der REWE Group. Der Konzern führte daher ein perfekt aufeinander abgestimmtes System ein: Die Software Enterprise Vault™ von Symantec und die Storage-Plattform FAS270 von NetApp – integriert und installiert durch die Global Information Distribution GmbH (GID). Die Komponenten arbeiten Hand in Hand: Für Revisionssicherheit sorgt FAS270 mit seiner speziellen NetApp-SnapLock-Technologie – eine von der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG zertifizierte Lösung. Mehr Effizienz beim Speichern und Wiederauffinden von E-Mails gibt es dank Enterprise Vault.

Qualität hat Priorität – mit solidem E-Mail-Management

Qualität ist oberstes Gebot, auch wenn es um E-Mail-Management geht. Wer das erreichen möchte, benötigt ein solides Archivierungssystem. Insbesondere dann, wenn ein großer Teil der Unternehmenskommunikation über die digitale Post erfolgt und die Mail das zentrale Kommunikationssystem ist. Genau das ist bei der REWE Group, unter anderem Inhaber von Deutschlands zweitgrößtem Lebensmittelhändler, der Fall. „Die REWE in ‚E-Mail-Zahlen?‘“, fragt die Projektmanagerin E-Mail-Archivierung bei REWE. „Das sind rund drei Millionen eingehende Mails monatlich, 75 Prozent davon sind Spam und werden ausgefiltert. Bleiben also rund 750.000 Mails als valide, echte Post!“ Zusätzlich gibt es ein hohes Aufkommen an internem Schriftverkehr, das bei brutto etwa sechs Millionen Mails pro Monat liegt. Ein Volumen, das unter anderem darauf zurückzuführen ist, dass bei der REWE Group strenge Anforderungen in puncto Lese- und Übermittlungsbestätigung zu beachten sind. Um es zu bewältigen, sind bei der REWE Group deutschlandweit mehr als 35 Exchange-Server installiert.

Archivierungslösung bündigt E-Mail-Flut

Aber damit nicht genug. Die digitalen Postein- und ausgehänge bei der REWE Group steigen unaufhörlich weiter. „Bestellungen, Rechnungen, alles wird bei uns per E-Mail abgewickelt. Und dies in großem Umfang, schließlich ist die REWE Group ein international

„Revisionssicherheit hat für uns höchste Priorität. Denn nur wenn wir die Unveränderbarkeit der Archivdaten sicherstellen, können wir steuerrechtliche, handelsrechtliche und andere Aufbewahrungsvorschriften erfüllen.“

**Projektmanagerin
E-Mail-Archivierung**

REWE Group

Unternehmensprofil

Die REWE Group zählt zu den führenden deutschen und europäischen Handels- und Touristikkonzernen. Mit rund 270.000 Mitarbeitern in 14 Ländern erwirtschaftet das in den Kerngeschäftsbereichen Lebensmittel und Tourismus besonders erfolgreiche Unternehmen ein Umsatzvolumen von etwa 45 Milliarden Euro.

Branche

Handels- und Touristikkonzern

Symantec Produkte

Symantec Enterprise Vault™

„Der Ausbau des Systems ‚on-the-fly‘ ist ebenso einfach wie der Wechsel auf ein NetApp® System mit höherer Kapazität. Datentransfers erübrigen sich – es genügt der Austausch der Steuerintelligenz. Im Prinzip muss lediglich ein Kabel umgesteckt werden.“

Friedrich Förster

Vertriebsleiter International bei der Global Information Distribution GmbH (GID)

tätiger Konzern“, erklärt die leitende Managerin. Längst verlässt man sich daher im Einkauf auf die Archivierungslösung Enterprise Vault von Symantec. Und sukzessive werden nun auch die Nutzer anderer Abteilungen darauf umgestellt. Gut 1.000 Mitarbeiter sind bereits angeschlossen. Weitere werden folgen.

Passt perfekt: Enterprise Vault und FAS270

„Die Entscheidung für die Software war bereits gefallen, noch bevor ich den Bereich E-Mail-Archivierung übernahm“, erläutert die Teamchefin. Sie erinnert sich: „Erforderlich war außerdem ein Speichersystem, das Revisionssicherheit bietet und mit der Software Enterprise Vault Hand in Hand funktioniert.“ Nach einer etwa einjährigen Orientierungsphase war man sich bei REWE einig: Enterprise Vault sollte auf der Storage-Plattform FAS270 von NetApp laufen. Das beratende Systemhaus Global Information Distribution GmbH (GID) – Gold Partner von Symantec – mit Hauptsitz in Köln hatte aufgezeigt, dass Enterprise Vault und die FAS270 einander optimal ergänzen und im Zusammenspiel genau die Anforderungen der REWE an ein E-Mail-Archiv erfüllt: Revisionssicherheit, Effizienz beim Datenspeichern sowie die Möglichkeit zur Migration von PST-Files ins E-Mail-Archiv.

Hinzu kommt: Schon seit Jahren besteht zwischen NetApp und Symantec eine enge Zusammenarbeit – auch in der Entwicklung. Probleme und Anforderungen werden gemeinsam gelöst, Hard- und Software optimal aufeinander abgestimmt. Die FAS270 wie auch andere Lösungen von NetApp bieten standardisierte Schnittstellen zu Enterprise Vault. Der Kunde erhält also ein schlüsselfertiges System.

Ein sicheres Datenlager

„Revisionssicherheit hat für uns höchste Priorität. Denn nur wenn wir die Unveränderbarkeit der Archivdaten sicherstellen, können wir steuerrechtliche, handelsrechtliche und andere Aufbewahrungsvorschriften erfüllen“, so die verantwortliche Mitarbeiterin. „Auch unsere digitale Post

muss also vor nachträglichen Veränderungen geschützt sein.“ Genau dafür sorgt FAS270 mit seiner in das Betriebssystem NetApp Data ONTAP® integrierten NetApp-SnapLock-Technologie. Eine Lösung, die von der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG zertifiziert wurde. Denn ein Anwender oder Administrator hat unter keinen Umständen die Möglichkeit, einzelne Datensätze zu löschen oder die WORM-Volumina zu untergraben. Mittels der WORM-Technologie (Write Once Read Many) können die Daten zwar immer wieder angesehen, aber keinesfalls vor Ende der angegebenen Aufbewahrungsfrist geändert oder gelöscht werden.

Die Storage-Plattform als eine der zentralen Anwendungen bei REWE muss konstant verfügbar sein. Eingelöst wird dieser Anspruch mit der Spiegelung des Datenbestands auf ein zweites FAS270 System. Im Ernstfall lässt sich sofort, und vor allem ohne dass die Benutzer davon etwas bemerken, auf die Kopie umschalten.

Nach allen Seiten offen

Beinahe ebenso wichtig wie die Revisionssicherheit war der Exchange-Verantwortlichen der REWE Group die hohe Skalierbarkeit von Hard- und Software-Komponente. Denn was hilft es, wenn – wie bei Enterprise Vault der Fall – die Softwarelösung beliebig skalierbar ist, Erweiterungen auf der Hardwareseite aber einen hohen Aufwand erfordern? Die NetApp-Plattensysteme laufen auf demselben Betriebssystem. „Der Ausbau des Systems ‚on-the-fly‘ ist ebenso einfach wie der Wechsel auf ein NetApp-System mit höherer Kapazität. Datentransfers erübrigen sich – es genügt der Austausch der Steuerintelligenz. Im Prinzip muss lediglich ein Kabel umgesteckt werden“, so Friedrich Förster, Vertriebsleiter International bei der Global Information Distribution GmbH (GID). Da es sich bei dem NetApp System um keine klassische, dedizierte Archivlösung handelt, hat man bei REWE die Freiheit, den Storage jederzeit und völlig flexibel auch für andere Applikationen zu nutzen.

Platz sparen dank Single-Instance-Prinzip

Ein gutes E-Mail-Archivierungssystem muss natürlich mehr bieten als Revisionsicherheit: „Es muss für maximale Effizienz beim Speichern sorgen“, fordert die Projektmanagerin. Auch dieses Ziel lässt sich mit dem neuen Lösungspaket realisieren: Die Software Enterprise Vault speichert besonders Platz sparend, indem sie die komprimierten Daten nach dem Prinzip des Single Instance archiviert. Das heißt: Jeder Inhalt wird im Archiv nur einmal vorgehalten, auch wenn er in den Postfächern mehrerer Nutzer zu finden ist. Denkt man daran, dass in vielen Unternehmen umfangreiche Präsentationen in den Postfächern ganzer Projektteams abgelegt sind, lassen sich damit schnell mehrere Megabyte an Speicherplatz sparen.

Die Ansicht im Postfach bleibt nahezu gleich

In puncto Darstellung der E-Mails beim Nutzer ändert sich bei alledem fast nichts. Er sieht die Mails weiterhin als Platzhalter in seinem Outlook-Postfach, während der Exchange Server bereits von diesen Mails entlastet ist und Enterprise Vault mittels „Categorisation Flags“ die Daten systematisch und präzise ablegt. Wie ein Etikett werden die „Flags“ – die unter anderem festhalten, welcher Abteilung eine Mail zuzuordnen und wie lange sie aufzubewahren ist – an einer Mail befestigt. Bei REWE sind es derzeit 15 Jahre, über die man sämtliche Mails archiviert. „Maximale Sicherheit unter Berücksichtigung aller Faktoren“, sagt die Exchange-Verantwortliche. „So werden wir der strengsten Aufbewahrungsvorschrift gerecht.“ Um mit differenzierten Aufbewahrungszeiten künftig noch mehr Effizienz zu erzielen, plant die Diplom-Wirtschaftsinformatikerin, in Kürze gemeinsam mit der internen Revisionsabteilung die Archivierungsdauer abteilungsweise zu spezifizieren.

Kurz suchen – schnell finden

Damit erfüllt Enterprise Vault eine weitere wichtige Anforderung, die an ein modernes E-Mail-Archivierungssystem gestellt wird: maximale Effizienz bei der Datensuche. Über

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

Die Herausforderung

Unternehmensweite Einführung eines E-Mail-Archivierungssystems, das Revisionsicherheit, effiziente Datenspeicherung und Skalierbarkeit bietet.

Die Lösung

Das Lösungspaket aus Symantec Enterprise Vault™ und NetApp FAS270 ermöglicht es, E-Mails revisionsicher und kosteneffizient zu archivieren. Installiert wurde es durch den Symantec Gold Partner Global Information Distribution GmbH (GID) in Köln.

Kaufmännische Ziele

- Einhalten der Aufbewahrungsvorschriften
- Revisionsicherheit bei der Archivierung von E-Mails
- Realisieren von Einsparungen bei der Hardware
- Wichtige Unternehmensinformationen systematisch aufbewahren und schnell wieder finden

Technische Ziele

- Entlasten der Exchange Server und damit höhere Leistungsfähigkeit des Mail-Systems
- Auflösen der fehleranfälligen PST-Files
- Einfacher Zugang zu archivierten Mails
- Einfache Skalierbarkeit der Systeme, um weiteres Datenwachstum bewältigen zu können
- Hohe Verfügbarkeit durch Spiegelung des Archivs

IT-Umgebung

- Applikationen: Microsoft® Exchange, Microsoft Outlook®
- Geräte in den Zentralen: mehr als 15.000 PCs, 1.000 Notebooks

Eingesetzte Symantec-Lösung

Symantec Enterprise Vault™

Eingesetzte NetApp-Lösung

FAS270

Beratendes Systemhaus

Global Information Distribution (GID)

den Metadaten-Anhänger lassen sich mithilfe der in Enterprise Vault integrierten Alta-Vista-Suchfunktion Daten schnell und mit System finden. Außerdem lässt sich dieses Tool mit Windows Desktop Search verknüpfen. Damit kann, wer eine bestimmte Datei aufrufen will, aktive und archivierte Daten mit nur einer Abfrage durchforsten lassen. Gerade von der Suchfunktion sind die Anwender bei REWE begeistert. „Mit der Volltextsuche finde ich Mails in Sekundenschnelle, das spart Zeit und Nerven“, so einer der Mitarbeiter. „Und genau davon haben wir manchmal zu wenig.“

„Ein gutes E-Mail-Archivierungssystem muss natürlich mehr bieten als Revisionssicherheit: Es muss für maximale Effizienz beim Speichern sorgen.“

**Projektmanagerin
E-Mail-Archivierung**
REWE Group

„Außerdem lässt sich mit Enterprise Vault die Möglichkeit des separierten Suchens hervorragend abbilden“, erklärt die projektleitende Managerin. Denn die E-Discovery-Funktion der Lösung bietet rollenbasiertes Suchen an. So ist der Suchbereich genau abgrenzbar. Eine wichtige Funktion, denn auch internen und externen Prüfern werden in der Regel nur bereichsbezogene Zugriffe auf Archivmails erlaubt.

Schluss mit den PSTs

Und noch ein Problem will REWE mit Enterprise Vault bewältigen: Die Sache mit den PSTs. „Bisher haben wir die E-Mails in PST-Dateien aufbewahrt“, erfahren wir von unserer Ansprechpartnerin bei REWE. „Aber das brachte mehr und mehr Probleme mit sich. Sofern die PSTs auf einem Abteilungslaufwerk abgelegt worden waren, bewirkte allein das Öffnen einer E-Mail, dass die gesamte Datei erneut ins Backup geriet. In anderen Fällen – besonders bei Notebook-Anwendern – wurden die PST-Dateien lokal abgelegt, was dazu führte, dass keine Sicherung dieser Daten erfolgen konnte.“ So nahmen die Kosten für Speicherung und Backup zunehmend überhand. Zudem bergen PSTs die Gefahr, ab einem Volumen von zwei Gigabyte pro Datei korrupt zu werden. Die Folge: Der Datenzugriff ist nicht mehr möglich. Mithilfe von Enterprise Vault werden nun PST-Files sukzessive aufgelöst. Und die alten Dateibestände wandern nach und nach ins Archiv. „Noch haben wir einige PSTs und täglich bekomme ich Hilferufe von den Mitarbeitern“, schließt die Fachfrau in Sachen E-Mail-Archivierung. „Aber wir können die PSTs nur sukzessive migrieren. Und das wird noch einige Zeit in Anspruch nehmen.“ Als zusätzlichen Schritt hat sie als Richtwert für die maximale Größe eines PST-Files 1,75 GB vorgegeben.

Umstellung weiterer 3.500 Nutzer bis Ende 2008

Einen E-Mail-Account auf das Archivierungssystem umzustellen, ist eine Sache von 10 bis 15 Minuten – inklusive dem PST-Datei Transfer auf den Server. Der anschließende Importvorgang kann je nach Umfang der einzelnen PST-Files schon mal ein paar Stunden dauern. Dieser Prozess läuft selbstständig im Hintergrund, so dass an dieser Stelle keine Interaktion mehr notwendig ist. „Bei weiteren 3.500 Anwendern, die wir bis Ende 2008 umstellen wollen, kommen da natürlich einige Minuten zusammen“, rechnet die Projektmanagerin vor. Sobald sämtliche 5.000 Nutzer in der Kölner Zentrale mit Enterprise Vault archiviert sind, will man sukzessive deutschlandweit alle REWE-Niederlassungen umstellen.

Mit dem Support des betreuenden Systemhauses Global Information Distribution GmbH (GID) ist man mehr als zufrieden. Und auch der Service von Symantec und NetApp hat überzeugt: „Als einmal eine der 16 Platten in der FAS270 defekt war, wurde uns binnen einer Stunde eine neue geliefert.“ Bei REWE hat man bereits neue Archivierungspläne ins Auge gefasst. Mit Enterprise Vault von Symantec können künftig auch die SharePoint-Daten archiviert werden, sofern sich der SharePoint Server weiter im Unternehmen etabliert. Und sicherlich werden in dieses Projekt auch NetApp und die GID involviert sein. ■