



Rechtssicher aufbewahrt, jederzeit verfügbar

Wie die Europ Assistance Versicherungs-AG mit EMA[®] ihre E-Mail-Kommunikation archiviert

Die Europ Assistance Versicherungs-AG, ein 100%-iges Tochterunternehmen der Generali Gruppe, ist ein führender Anbieter von Versicherungsleistungen im Assistance-Bereich.

Die Palette der Service- und Notfalleleistungen umfasst die Bereiche Reise, Automotive, Gesundheit sowie Haus & Familie. Angeboten werden beispielsweise Mobilitätslösungen, Fahrzeuggarantien, verschiedene Schutzbriefe und Reiseversicherungen. Die Europ Assistance Gruppe beschäftigt weltweit mehr als 6.800 Mitarbeiter und betreut rund 300 Millionen Privat- und Firmenkunden.

Die deutsche Niederlassung mit Standorten in München und Rostock, an denen etwa 180 Mitarbeiter tätig sind, betreibt ein eigenes Rechenzentrum. Neben diversen Standardanwendungen kommen dort spezielle Lösungen für die Bereiche Vertrags- und Schadensmanagement zum Einsatz. Der Datenbank liegt ein Oracle-System zugrunde.

Im Umgang mit den sensiblen Kundendaten legt die Europ Assistance besonders großen Wert auf Datenschutz, Datensicherheit und eine permanente Informationsverfügbarkeit. Dies schließt auch die gesamte ein- und ausgehende sowie interne Kommunikation per E-Mail ein. Die E-Mails wurden bis vor einiger Zeit zwar im Rahmen von Backups regelmäßig gesichert, allerdings nicht revisionssicher archiviert. Dadurch entstanden in der täglichen Arbeit einige

handfeste Nachteile, die den Wunsch nach der Einführung eines E-Mail-Archivierungssystems aufkommen ließen.

Andreas Kelz, Leiter EDV bei der Europ Assistance Versicherungs-AG, erinnert sich an die damalige Situation:

»Das Suchen und Wiederherstellen von älteren E-Mails, die nicht mehr im lokalen Posteingang lagen, war extrem zeitaufwändig. Im Prinzip musste hier jedes Mal zusätzlich die IT-Abteilung aktiv werden, da der Anwender selbst nicht auf die abgelegten Backup-Daten zugreifen konnte. Hinzu kam, dass wir aufgrund der zunehmenden Verlagerung vieler unserer Geschäfts- und Kommunikationsprozesse auf das Medium E-Mail auch allein aus rechtlichen Gründen eine revisionssichere Archivierung einführen mussten. Ziel war zudem, die Mailboxen der einzelnen Mitarbeiter möglichst klein halten zu können, aber dennoch sicherzustellen, dass sich E-Mails bei Bedarf jederzeit schnell und problemlos wieder aufrufen lassen.«

Kriterien, die die Europ Assistance Versicherungs-AG in einem detaillierten Anforderungskatalog bündelte. Im Rahmen einer Marktstudie wurden dann verschiedene E-Mail-Archivierungslösungen intensiv geprüft. Besonders im Vordergrund standen dabei unter anderem folgende Faktoren:

- Automatische Archivierung aller ein- und ausgehenden E-Mails sowie des internen Mailverkehrs
- Gewährleistung von Vollständigkeit, Echtheit und Unveränderbarkeit der archivierten E-Mails
- Volltextsuchfunktion, die auch Dateianhänge/Attachments mit einbezieht
- Recherche und Wiederherstellung von archivierten Mails direkt durch den Benutzer möglich
- Anbindung an beliebige externe Speichersysteme
- Möglichkeit der nachträglichen Integration der bestehenden E-Mails ins Archiv
- Outlook-Integration und Web-Interface

Am besten erfüllen konnte die gestellten Anforderungen die Appliance-Lösung EMA[®] der ARTEC IT Solutions AG.

EMA[®] E-Mail Archive Appliance[®]

>> Anwenderbericht EMA[®] S400/S400 Rev. 2

Die wichtigsten Fakten auf einen Blick

- Schnelle, problemlose Implementierung der Appliance
- Rechtssichere E-Mail-Archivierung
- Einfaches Auffinden und Wiederherstellen archivierter Mails ohne Eingriff der IT-Abteilung
- Effektive Entlastung des Mailservers
- Intuitive Bedienung der Benutzeroberfläche

»Bei EMA[®] deckte die vorhandene Funktionalität genau das ab, was wir gesucht hatten,« erklärt EDV-Leiter Andreas Kelz. »Überzeugt hat uns dabei auch das in der Praxis quasi wartungsfreie Appliance-Konzept. Hier sahen wir deutliche Vorteile gegenüber ebenfalls getesteten, reinen Softwarelösungen. Sehr positiv war außerdem die kompetente Unterstützung durch den ARTEC-Partner QKomm GmbH, dessen Mitarbeiter uns im Vorfeld sehr gut beraten haben und alle auftretenden Fragen innerhalb kürzester Zeit beantworten konnten. Da auch die Konditionen sehr attraktiv waren und die Lizenzierung nicht von der Anzahl der Mailboxen abhing, war die Auswahl von EMA[®] für uns letztlich eine ganz klare Entscheidung.«

EMA[®] konnte bei der Europ Assistance Versicherungs-AG innerhalb weniger Stunden implementiert werden und sofort in Betrieb gehen. Alle E-Mails werden nun im Originalformat inklusive eventueller Dateianhänge direkt im Hintergrund auf dem angeschlossenen NAS-System rechts-

sicher archiviert. Elektronische Signaturen sorgen in Verbindung mit digitalen Zeit- und Datumstempeln sowie weiteren Sicherheitsfeatures dafür, dass sich später der unveränderte Zustand der E-Mails belegen lässt. Durch die integrierte Volltext-Suche lassen sich benötigte Mails schnell finden und per Mausklick wiederherstellen.

»Wir sind mit EMA[®] sehr zufrieden, was nicht zuletzt an der intuitiv bedienbaren Benutzeroberfläche liegt,« sagt Kelz. »Viele unserer Mitarbeiter löschen eingehende E-Mails direkt nach der Bearbeitung aus ihrem Postfach, weil sie darauf vertrauen können, jede Mail im Archiv umgehend wieder finden zu können. Dies trägt als positiver Nebeneffekt gleichzeitig zur Entlastung unseres Mailservers bei.«

EMA[®] S400 und S400 Rev. 2 Serie



Technische Details der E-Mail-Archivierung bei der Europ Assistance Versicherungs-AG:

- Verwendeter Mailserver: MS Exchange Server 2003 Enterprise
- NAS-Umgebung: NetApp NAS FAS 3020, 2 Filer
- Genutzter Speicher: NetApp NAS (s. o.), sowohl für Exchange (über iSCSI) als auch für EMA
- Backup: Backup to Tape
- Derzeitiges Datenwachstum: 100GB/Jahr
- Erwartetes Datenwachstum: 120GB/Jahr

ARTEC[®]
IT Solutions

ARTEC IT Solutions AG // Robert-Bosch-Str. 38 // 61184 Karben //
Tel: +49 (0)6039-9154-0 // Fax: +49 (0)6039-9154-54 //
E-Mail: info@artec-it.de // Web: http://www.artec-it.de //