

Enterprise Vault beim Bundesverband der Betriebskrankenkassen

Wie die Nadel im Heuhaufen

Die Zentrale des BKK-Bundesverbands hat eine Archivlösung installiert, mit der in einem Millionenheer von E-Mails schnell die richtigen Nachrichten gefunden werden. Wie das funktioniert, beschreibt unsere aktuelle Anwenderreportage.

Verwaltungsgebäude des Bundesverbands der Betriebskrankenkassen.

Bild: Bundesverband der Betriebskrankenkassen



Ein Versicherungsunternehmen ohne E-Mail-Kommunikation ist kaum vorstellbar. Dennoch gibt es auch hier Unterschiede im Detail.

„Wir haben einen produktiven E-Mail-Verkehr“, sagt Ralf Marion vom Bundesverband der Betriebskrankenkassen. Das glaubt heutzutage zunächst einmal jeder von sich, wenn er einmal in sein Outlook-Postfach blickt. Bei den Zahlen jedoch, die der IT-Experte präsentiert, darf man doch etwas kleinlaut werden: Nicht weniger als 15 Millionen E-Mails liegen im Rechenzentrum des Bundesverbands in Essen derzeit auf den Servern, zu Spitzenzeiten treffen 40.000

E-Mails binnen eines Arbeitstages im Eingangspostkorb ein. Mengen, die ungewöhnlich hoch sind und nach einer professionellen Archivlösung schreien. Und so ist seit Mitte 2005 beim Bundesverband die Enterprise-Vault-Lösung von Symantec im Einsatz, mit dem die E-Mail-Lawine sinnvoll gebündelt, archiviert und durchsuchbar gemacht wird, installiert und integriert vom Kölner Systemhaus und Symantec-Goldpartner GID (Global Information Distribution).

Zentrale Datenannahme der Betrieblichen Krankenversicherung

Der BKK Bundesverband ist die Spitzenorganisation der über 180 Betriebskrankenkassen in Deutschland und ihrer acht Landesverbände. Er vertritt die gemeinsamen Interessen der Betrieblichen Krankenversicherung, fördert die innere strategische Kooperation und stellt für die einzelnen Betriebskrankenkassen wirkungsvolle Instrumente und nutzergerechte Dienstleistungen bereit.

Zu diesen Leistungen gehört auch die Kommunikation nach außen mit Leistungserbringern und Arbeitgebern. Der Verband ist der Kommunikations-Knotenpunkt zwi-

schen sämtlichen Betriebskrankenkassen und den Arbeitgebern und Leistungserbringern, welche ihre Meldungen an die Kassen machen müssen. Wie die bundesdeutschen Arbeitgeber zum Beispiel, die monatlich ihre Beitragsnachweise an die Kassen zu übermitteln haben. Da treffen an Spitzentagen gegen Ende des Monats regelmäßig über 130.000 Mails innerhalb von drei Tagen beim Bundesverband ein. Die empfangenen Daten werden automatisch geprüft, verarbeitet, gebündelt und an die betreffende Kasse per FTP oder mit dem speziellen FTAM-Protokoll weitergeleitet.

„Arbeitgeber und Leistungserbringer schicken zum Beispiel eine E-Mail mit zwei Anlagen, von denen eine der Lieferschein ist, die zweite die verschlüsselten Daten der Firma oder des Instituts enthält. Wir übermitteln die Datendatei anschließend dem Empfänger, sei es der jeweiligen Kasse, dem Sozialversicherungsträger oder der Arbeitsagentur“, erklärt Ralf Marion, Leiter der Gruppe IT-Netze, die sich mit allen DFÜ-, Security-, E-Mail- und Webfragen des BKK Bundesverbands beschäftigt.

Explosionsartiger Anstieg der Nachrichten mit Exchange-Mitteln nicht mehr zu bewältigen

Diese Kommunikationswege waren schon seit langem so vorgegeben, doch neu ist seit Januar 2006, dass die Arbeitgeber ihre Daten elektronisch senden müssen und keine Datenträger mehr schicken dürfen. Mit diesem Tag ist der E-Mail-Eingang beim BKK Bundesverband rapide angestiegen und war fortan mit den Bordmitteln des vorhandenen Microsoft Exchange Systems nicht mehr wirtschaftlich zu handeln.

So entschloss sich das Team um Thomas Schmidt, Leiter des Refe-



Ralf Marion (BKK Bundesverband/ Rechenzentrum und IT-Service): „Bei uns sind E-Mail-Dokumente binnen Sekunden aufgefunden.“

Bild: Bundesverband der Betriebskrankenkassen

rats IT Systeme beim Bundesverband, eine E-Mail-Archivierungslösung einzuführen, und entschied sich dabei für die Enterprise-Vault-Lösung von Symantec und die GID GmbH als Projektpartner. Gründe waren die produkttechnisch und marktführende Stellung der Software. Das Produkt wurde im Frühjahr 2005 innerhalb von einer Woche im BKK-Rechenzentrum installiert, es folgte eine Administratorschulung und anschließend konnte das IT-Team des Verbands mit der Installation auf den einzelnen Arbeitsplätzen selber fortfahren.

Indizierung jeder einzelnen E-Mail nach Auftragsnummer

„Im Projekt gab es für das GID-Team eine besondere Anforderung“, sagt Ralf Marion, „denn wir arbeiten viel mit öffentlichen Ordnern, aus denen heraus wir archivieren und dabei auch Suchkriterien über die Archive nach bestimmten Merkmalen eingerichtet haben wollen.“ So wird jede E-Mail mit einer Auftragsnummer versehen, um sie eindeutig identifizieren zu können. Die GID-Systemspezialisten mussten hier eine Erweiterung des Archivsystems realisieren, in dem diese Nummer von der Enterprise-Vault-eigenen Volltextmaschine „Altavista“ mitindiziert wurde, so dass jeder Benutzer bei der Volltextsuche diese Nummer eingeben kann und das gewünschte Mailobjekt anhand derer sofort angezeigt wird. Dies wurde erfolgreich vom GID-Team

umgesetzt und der E-Mail-Verkehr läuft beim BKK Bundesverband nun nach folgendem Muster ab: Die täglich mehreren tausend E-Mails landen im zentralen Posteingangsortner, werden dort automatisch einer Prüfung unterzogen und die Datenanlagen werden der Weiterverarbeitung zugeführt. Die originale E-Mail wird dann zunächst in öffentlichen Ordnern und diversen Unterverzeichnissen abgelegt und anschließend indiziert sowie dort gelöscht und nach Enterprise Vault archiviert. Wird eine E-Mail gesucht, gehen die 40 Mitarbeiter in der Fachabteilung ausschließlich über die Altavista Suchmaschine des Archivsystems.

Anzeige binnen Sekunden statt Abbruch der Suche

Für jede Eingangs-Mail wiederum erzeugt das E-Mail-System eine automatisch generierte Antwort-E-Mail, die in den gesendeten Objekten liegt. Damit dort nicht innerhalb weniger Tage hunderttausende an E-Mails stehen, in denen man ohne minutenlanges Scrollen nichts mehr findet und die sich mit den Bordmitteln von Outlook/Exchange nicht mehr effektiv verwalten lassen, werden die Nachrichten heute nach 24 Stunden in das Enterprise-Vault-Archiv übernommen und vom Exchange-Server gelöscht. Ralf Marion: „Früher hat Exchange oft die Suche abgebrochen, weil das Durchforsten von 300.000 E-Mails in Public Foldern nicht stabil und performant funktioniert. Heute dau-

ert dies über Enterprise Vault zwischen fünf und zehn Sekunden und das gesuchte Dokument ist gefunden. Das ist schon ein sehr großer Vorteil in der täglichen Arbeit.“

Derzeit arbeiten von den insgesamt 400 Angestellten und E-Mail-Nutzern beim BKK Bundesverband nur 40 aus der Fachabteilung „Rechenzentrum und IT-Service“ mit der Archivlösung. Denn dort gehen täglich die Anrufe der Arbeitgeber oder Leistungserbringer mit Fragen zu oder Problemen bei den von ihnen übermittelten Daten ein. Mit Enterprise Vault nun können alle gesuchten Objekte in Sekunden-schnelle aus dem Datenorkus herausgefunden werden.

Ralf Marion: „Dass das Produkt bei uns so effizient arbeitet, ist auch der guten Arbeit der GID-Systemspezialisten von Projektbeginn im Jahr 2005 an bis heute zu verdanken, die uns stets mit viel Sachverstand bei Updates oder der Fehlerbeseitigung unterstützt haben.“ Begonnen hatte der Bundesverband im Übrigen mit Version 5.0 von Enterprise Vault und hat mittlerweile auf 7.5 migriert. Auch das Thema File-Archivierung, wengleich Ende 2007 noch in den Kinderschuhen steckend, soll mit der Software künftig angegangen werden. Der Bundesverband legt seine Dateien auf Network-Appliance-Filem ab – sobald die aktuellen Releases beider Systeme einwandfrei zusammenarbeiten, soll zusammen mit NetApp die Fileserver-Archivierung von Enterprise Vault zum Einsatz kommen.



Thomas Schmidt, Leiter des Referats IT Systeme beim Bundesverband.

Bild: Bundesverband der Betriebskrankenkassen

BUCHTIPP | BPO GUIDE

Hintergründe und Anwendungsbeispiel im BPO

Marcel Jedraßczyk: *BPO Guide – Hintergründe und Anwendungsbeispiele im Business Process Outsourcing*, 2007, 170 Seiten, 39 Euro, ISBN 978-3-00-020376-3.

Das Thema Business Process Outsourcing (BPO) in Verbindung mit Near-/Offshore-Standorten wird derzeit branchenübergreifend intensiv diskutiert. Zahlreiche Diskussionen werden jedoch aufgrund fehlender Definition und Einordnung des Themas in einem pragmatischen Sinne geführt. Gleichzeitig gibt es erste fundierte wissenschaftliche Erkenntnisse und Modelle zum BPO, die in

der Praxis nicht hinreichend bekannt sind. Der vorliegende BPO Guide verbindet die beiden Positionen und liefert damit konkrete Lösungsansätze. Auf der einen Seite werden Manager und BPO-Anwender in die Hintergründe und die aktuelle wissenschaftliche Diskussion eingeführt. Auf der anderen Seite liefert das Werk Illustration und Anwendungsbeispiele, die für die konkrete Aufsetzung von BPO-Projekten einen hohen Praxisnutzen haben. Die Einführung in das Thema wird dabei von Beiträgen zu Standortfragen, juristischen Rahmenbedingungen und technischen Voraussetzungen eingerahmt.

BUCHTIPP | NACHSCHLAGEWERK

Versicherungsjahrbuch

Hoppenstedt: *Versicherungsjahrbuch*, 2008, 978 Seiten, 588,50 Euro, ISBN 978-3-87362-185-5

Das Versicherungsjahrbuch 2008 stellt die umfassendste Informationssammlung zur deutschen Versicherungswirtschaft dar. Zu 500 großen deutschen Versicherungen finden sich detaillierte Firmenprofile mit aktuellen Bilanz- und Beschäftigtenzahlen, Adressverzeichnissen und allen Ansprechpartnern im Topmanagement. Zu beziehen über Holzmann Verlag & Medien Service, Telefon 08247/354-165, Fax 08247/354-292.



Bietet eine komplette Übersicht über die deutsche Versicherungswirtschaft.

Quelle: Hoppenstedt