



EMC SourceOne Email Management für schnelleren E-Mail-Zugriff und -Abruf

Überblick

Ogilvy South Africa ist eine führende Werbeagentur und Mitglied der WPP Group PLC, einer der weltweit größten Unternehmensgruppen für Kommunikationsdienstleistungen. Über 60 Unternehmen gehören der Gruppe an, darunter J. Walter Thompson, Hill and Knowlton, Ogilvy Public Relations, Millward Brown, Research International, Mindshare und Enterprize IG.

Ogilvy hat drei Niederlassungen in Südafrika und arbeitet für Weltmarken wie Coca-Cola, KFC und Volkswagen. In seinen Büros in und um Johannesburg, Kapstadt und Durban arbeiten etwa 750 Anwender. Im Netzwerk des Unternehmens befinden sich insgesamt 1,5 TB Daten, vor allem in Form von Dokumenten und E-Mails.

Herausforderungen

Probleme beim Abruf wichtiger Dateien und E-Mails

Ogilvy ist ein servicebasiertes Unternehmen, und die Anforderungen in Bezug auf Daten konzentrieren sich auf die Verarbeitung und Speicherung von Kundenkommunikation wie E-Mails, Projektdokumenten und Verträgen. Eine der wichtigsten Anforderungen an die IT-Systeme der Agentur ist die effiziente Speicherung von Dokumenten, einschließlich eines schnellen und sicheren Zugriffs auf gespeicherte Dokumente, wann immer es nötig ist. Bisher war der Abruf von E-Mails zu juristischen Zwecken aufgrund der Menge der gespeicherten Daten für Ogilvy eine ständige Herausforderung. In einigen Fällen dauerte der Abruf bis zu zwei Wochen, da es kein gemeinsames Repository für die relevanten E-Mails gab und auch keine Suchfunktion zur Verfügung stand.

Diese Mängel beim Zugriff bereiteten besonders der Rechtsabteilung im Unternehmen Probleme, denn Dokumente oder E-Mails wurden häufig als Beweismaterial benötigt. Bei Streitfällen zwischen Kunde und Agentur in Bezug auf eine Tätigkeit der Agentur oder die Bezahlung für eine vereinbarte Tätigkeit muss die Kommunikation mit dem Kunden überprüfbar sein. Darüber hinaus erforderte Ogilvy auch die Möglichkeit, im Fall von Kundenrückfragen oder internen Streitfällen auf E-Mails zugreifen und diese durchsuchen zu können. Vor allem die Personal- und die Rechtsabteilung brauchten zur Klärung von Rechtsstreitigkeiten wie Entlassungen oder Diskriminierungsvorwürfen Zugriff auf E-Mails als mögliche Beweismittel. Dem IT-Team war also klar, dass ein vorgabekonformes E-Mail-Archivierungssystem für die sichere Speicherung und den einfachen Abruf der Dateien im Bedarfsfall erforderlich ist, das der Rechtsabteilung die nötige Zuverlässigkeit bot. Im August 2009 trat Ogilvy mit der Bitte an potenzielle Anbieter heran, ein neues Archivsystem zu konzipieren und zu integrieren.

EMC Lösung

Ogilvy kannte EMC bereits, denn das Unternehmen hatte Mitte 2008 zwei EMC® Celerra®-Speichersysteme implementiert. Aufgrund dieser bestehenden Geschäftsbeziehung setzte Ogilvy großes Vertrauen in EMC und sprach daher auch EMC als einen der möglichen Anbieter für das Archivierungsprojekt an. Nach einem strengen Bewertungsverfahren entschied sich Ogilvy im Oktober 2009 für EMC und die EMC SourceOne™ Email Management-E-Mail-Archivierungssoftware.

„Wir haben uns eine ganze Reihe von Anbietern für dieses Projekt angesehen. Preislich lagen die Anbieter, die in die engere Wahl kamen, in einem ähnlichen Segment. Für EMC SourceOne Email Management haben wir uns aufgrund des guten Rufs von EMC und der hervorragenden Ergebnisse bei der Celerra-Plattform entschieden“, so David Breytenbach, Group IT Manager bei Ogilvy.

Die Implementierung von EMC SourceOne Email Management führte Ogilvy in Zusammenarbeit mit Apronics (PTY) Ltd. durch. Bei der Anfangsinstallation des Projekts ging es zunächst um eine Kombination aus E-Mail-Echtzeiterfassung und Archivierung historischer E-Mails aus der Microsoft® Exchange-Umgebung von Ogilvy. In den ersten beiden Monaten wurden nahezu zwei Millionen E-Mails archiviert. Um in Exchange Platz zu sparen, implementierte der Kunde zusätzlich



Vorteile

- Zeitaufwand für den Abruf von Dokumenten von zwei Wochen auf wenige Minuten gesenkt
- Exchange-Backup bis zu 50 Prozent schneller
- 30 Prozent Speicherkapazität freigesetzt

Business-Profil

Kunde

Ogilvy South Africa

Branche

Medien

Herausforderungen

- Problematisches Management des Archivsystems
- Zeitaufwendiger Prozess für die Suche nach Dokumenten

Schlüssellösungen

EMC SourceOne Email Management

eine Verknüpfungs-Policy, bei der E-Mail-Anhänge auf dem Exchange-Server durch einen kleinen Pointer als Verweis ersetzt wurden. Durch das Speichermanagement in der EMC SourceOne Email Management-Bereitstellung konnten sofort 30 Prozent Platz auf dem Exchange-Server freigegeben werden, was der IT-Abteilung beim Kapazitätsmanagement und den Backup-Vorgängen zugute kam. Darüber hinaus konnten die Endanwender weiterhin über ihre vertraute Microsoft Outlook®-Benutzeroberfläche auf die Inhalte zugreifen – ein ebenso wichtiger Aspekt.

Deutliche Verbesserungen beim Abrufprozess

Jetzt können die Anwender archivierte E-Mails über die Web-Oberfläche von EMC SourceOne Email Management abrufen und in ihrer Mailbox wiederherstellen – ganz ohne Hilfe durch das IT-Support-Personal. Das spart Zeit und gibt den Anwendern bei Ogilvy mehr Verantwortung für die Nutzung der IT-Systeme.

EMC SourceOne Email Management steigerte nicht nur die Effizienz, sondern es konnten auch Speicherressourcen auf den Microsoft Exchange-Servern freigesetzt werden. Dadurch beschleunigte sich die Offline-Defragmentierung der Informationsspeicher ganz erheblich, und Backups lassen sich bis zu 50 Prozent schneller durchführen.

„Mit EMC SourceOne Email Management konnten wir die betriebliche Effizienz steigern, die Compliance und das Anwendererlebnis verbessern – und das alles in einer Organisation, der eine potenzielle Überlastung ihrer Speicherressourcen drohte. Jetzt haben wir ein schnelles Verfahren für die Suche nach Dateien, das den einzelnen Anwendern ebenso zugute kommt wie dem Unternehmen insgesamt.“

David Breytenbach, Group IT Manager bei Ogilvy

Einer der Hauptvorteile der Implementierung liegt in der Zeitersparnis beim Abruf von Dokumenten. Nach der Installation von EMC SourceOne Email Management kann ein Mitarbeiter aus dem IT-Support jetzt innerhalb weniger Minuten einen Abrufprozess ausführen, der früher unter Umständen bis zu zwei Wochen gedauert hätte. Bereits in den ersten beiden Wochen der Implementierung stellte EMC SourceOne Email Management einen hohen Nutzen unter Beweis: Eine juristische Angelegenheit im Zusammenhang mit einem ehemaligen Angestellten konnte dank der schnellen Reaktion des IT-Teams in kurzer Zeit zu einem positiven Abschluss gebracht werden. Zuvor musste man, um ein fehlendes Dokument suchen zu können, den Namen, das Erstellungsdatum und den Autor der Datei kennen. Mit dem leistungsstarken Suchprozess von EMC SourceOne Email Management lässt sich eine Suche jetzt auf der Grundlage eines einzigen Wortes durchführen. Außerdem dauert die Suche nur noch Sekunden.

„Mit EMC SourceOne Email Management konnten wir die betriebliche Effizienz steigern, die Compliance und das Anwendererlebnis verbessern – und das alles in einer Organisation, der eine potenzielle Überlastung ihrer Speicherressourcen drohte. Jetzt haben wir ein schnelles Verfahren für die Suche nach Dateien, das den einzelnen Anwendern ebenso zugute kommt wie dem Unternehmen insgesamt“, so David Breytenbach.

Fazit

Ausweitung auf externe Anfragen

Derzeit wird EMC SourceOne Email Management ausschließlich von Ogilvy für die Suche nach Dokumenten im Zusammenhang mit internen oder Kundenangelegenheiten genutzt. Künftig wird EMC SourceOne Email Management auch die Voraussetzungen zur Einhaltung gesetzlicher Vorgaben schaffen, beispielsweise des „Access to Information Act“ (2000). Laut diesem Gesetz muss Ogilvy in der Lage sein, auf Nachfrage bestimmte Informationen abzurufen und diese vorzulegen.

EMC²

where information lives®

EMC Deutschland GmbH
Am Kronberger Hang 2a
D-65824 Schwalbach/Taunus
Tel.: +49 6196 4728-0
www.emc2.de