

## Erzielung und Maximierung eines ROI aus dem E-Mail-Archiv mit EMC SourceOne

**Datum:** April 2009

**Autor:** Brian Babineau, Senior Analyst

**Inhalt:** Dem ESG Research Report ist zu entnehmen, dass Unternehmen, die über E-Mail-Archivierungsanwendungen verfügen, verschiedene messbare Vorteile verzeichnen können. Hierzu gehören u. a. geringere Speicherkosten und effizientere Compliance-, Electronic Discovery- und Datenschutzvorgänge. Unternehmen, die ihr E-Mail-Management verbessern möchten, bislang jedoch noch keine geeignete E-Mail-Archivlösung erworben haben, sollten diesen Vorteilen Werte in Form eines ROI zuweisen. Mithilfe einer Evaluierung von Lösungen in diesem Kontext, z.B. von EMC SourceOne Email Management, kann ermittelt werden, durch welche Merkmale bei minimalen Kosten eine maximale Rendite erzielt werden kann.

### Einleitung

Mittlerweile hat sich erwiesen, dass der Kauf einer E-Mail-Archivlösung an sich eine logische Investition ist. Dennoch verfügten nach ESG-Schätzungen Ende 2007 mehr als zwei Drittel der Unternehmen nicht über keine spezielle Lösung für die E-Mail-Archivierung.<sup>1</sup> Diese Zahl ist zwar in den letzten 14 Monaten wahrscheinlich zurückgegangen, doch es gibt immer noch zahlreiche Unternehmen, die beim E-Mail-Management auf veraltete Methoden zurückgreifen und zum Beispiel Mailbox-Quoten einrichten oder E-Mails auf Backup-Bändern sichern, und zwecks Unterstützung der E-Mail-Anwendung ständig neuen Speicher und neue Server kaufen. Dies wird auch durch den jüngsten ESG Research Report bestätigt. Demnach hat fast die Hälfte der 550 befragten Unternehmen angegeben, dass E-Mails einen hohen Anteil an den für die nächsten zwei Jahre vorgesehenen Ausgaben für die Server- und Speicherinfrastruktur haben.<sup>2</sup>

ESG ist davon überzeugt, dass der Grund dafür, dass Unternehmen immer noch kein geeignetes E-Mail-Archivierungssystem besitzen, darin liegt, dass sie schlecht informiert. Daraus resultieren verzerrte ROI-Berechnungen, die die meisten Unternehmen durchführen, bevor sie sich für IT-Investitionen entscheiden. Einige Unternehmen berücksichtigen dabei nicht die durch eine E-Mail-Archivierung erzielbaren Vorteile, sodass die Höhe der Rendite bei der ROI-Berechnung geringer ausfällt als sie tatsächlich ist.

Eine ungenaue ROI-Berechnung kann zu einer wenig fundierten Entscheidung über die Anschaffung einer E-Mail-Archivlösung führen - und dazu, dass im Bereich Message Management der Status Quo beibehalten wird. Langfristig kann diese Entscheidung mit hohen Kosten verbunden sein, da die E-Mail-Speicherkapazität außer Kontrolle gerät, die E-Mail-Anwendungs-Performance schließlich nachlässt und die Prozess- sowie die Compliance-Kosten exponentiell ansteigen. Es ist daher äußerst wichtig, dass bei der ROI-Berechnung im Hinblick auf die Anschaffung einer E-Mail-Archivlösung alle relevanten Faktoren berücksichtigt werden.

Kunden sollten außerdem wissen, welche E-Mail-Archivlösungen all die Vorteile bieten, die bei minimalen Investitionskosten letztendlich zu einer Erhöhung der Rendite führen. Ziel dieses White Paper ist es, Kunden eine breitere Informationsgrundlage für ihre ROI-Berechnungen zu geben – unabhängig davon, ob sie eine neue E-Mail-Archivlösung erwerben oder ein vorhandenes Programm ersetzen möchten – und zu verdeutlichen, wie mit einer einzigen Lösung, EMC SourceOne Email Management, die Ergebnisse erzielt werden können, durch die Kunden eine geplante Anschaffung schon im Vorfeld argumentieren können.

<sup>1</sup>Quelle: ESG Research Report, *2007 E-mail Archiving Survey*, November 2007.

<sup>2</sup>Quelle: ESG Research Report, *Medium-Size Business Server & Storage Priorities*, Juni 2008.

## Zusammenfassung: Herausforderungen im E-Mail-Management

Die folgenden, miteinander verknüpften Faktoren machen das E-Mail-Management für die meisten IT-Abteilungen zu einer ständigen Herausforderung: Datenwachstum und Datenaufbewahrung.

- Es ist unwahrscheinlich, dass das **Wachstum von E-Mail-Daten** zurückgehen wird, da Messaging-Anwendungen in fast allen Unternehmen das Mittel der Wahl für die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch sind. Schätzungen von ESG zufolge wird das gesamte Datenwachstum in Unternehmen im Jahr 2009 bei 25 % liegen<sup>3</sup>, wobei E-Mail-Daten nur einen Anteil von 20 % an der gesamten Datenmenge eines Unternehmens haben.<sup>4</sup> Zunehmende Größen der Anhänge (Rich Media usw.) und die Einrichtung von Unified Communications-Systemen sorgen dafür, dass das Wachstum der E-Mail-Daten mit hoher Wahrscheinlichkeit zwei- bis dreimal so hoch sein wird wie das Wachstum der Gesamtdaten eines Unternehmens. Dadurch sind IT-Abteilungen gezwungen, eine Lösung zu finden, mit der immer mehr E-Mails verwaltet und gespeichert werden können.
- Die meisten Unternehmen **bewahren E-Mails jetzt über längere Zeiträume auf**. Gründe hierfür sind die Einhaltung behördlicher Auflagen, Electronic Discovery, Corporate Governance sowie Knowledge Management. Da viele geschäftliche Angelegenheiten heute per E-Mail erledigt werden, gehören E-Mails und E-Mail-Anhänge mittlerweile zu den Geschäftsdaten und unterliegen daher entsprechenden gesetzlichen Aufbewahrungsbestimmungen. Gremien aus vielen Branchen und Bereichen, z.B. Gesundheits- und Bildungseinrichtungen, Energie- und Telekommunikationsunternehmen sowie Behörden, veröffentlichen ebenso wie Finanzdienstleistungsaufsichtsbehörden Auslegungen von bestehenden Aufbewahrungsvorschriften, die auch die Aufbewahrungspflichten von E-Mails betreffen. Darüber hinaus beziehen sich Schätzungen von ESG zufolge 80 % der eDiscovery-Anfragen auch auf E-Mails<sup>5</sup> - damit sind E-Mails bei weitem der am meisten angefragte Datentyp. Das bedeutet, dass Unternehmen basierend auf dem Umfang einer Offenlegungsanfrage eine Teilmenge von allen relevanten Nachrichten und Anhängen identifizieren und aufbewahren müssen.<sup>6</sup> Das Versäumnis, die richtigen geschäftlichen Aufzeichnungen und Nachweise aufzubewahren, kann Geldstrafen oder andere rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Einige Unternehmen bewahren bestimmte E-Mails freiwillig auf, um Corporate Governance- oder Knowledge-Management-Initiativen zu unterstützen. So bewahren einige Unternehmen beispielsweise die zwischen einem Finanzteam und einem externen Investmentbanker geführte Korrespondenz zu Fusionen und Übernahmen auf. Wird eine Transaktion verschoben und einige Monate später wieder aufgenommen, sehen die Mitarbeiter der Finanzabteilung, welche Arbeitsschritte bereits erledigt wurden und wer ihre Hauptansprechpartner bei der betreffenden Bank sind. Andere Unternehmen bewahren E-Mails im Zusammenhang mit dem Customer Service auf, um sie Vertriebsteams zur Verfügung zu stellen, sodass diese über entsprechende Kundeninformationen verfügen. Diese Unternehmen folgen einen proaktiven Ansatz im Hinblick auf die E-Mail-Archivierung. Durch die Nutzung von neuem und älterem Content können sie vielen Beteiligten Vorteile bieten und gleichzeitig die Mitarbeiterproduktivität erhöhen.

Geht das Datenwachstum mit den durchschnittlichen Aufbewahrungszeiten von E-Mails (siehe Abbildung 1) einher, ist die IT plötzlich mit außer Kontrolle geratenen Speicherkosten, längeren Backup- und Recovery-Zeiten und einer mangelhaften Performance von E-Mail-Anwendungen konfrontiert. Inzwischen müssen Compliance Officer, Rechtsberater und Records-Manager Policies zum E-Mail-Management implementieren und zudem regelmäßig auf Messaging-Systeme zugreifen, nur um ihre Arbeit erledigen zu können. Mitarbeiter müssen ihre eigenen Postfächer möglicherweise selbst verwalten und die Daten, die sie aufbewahren möchten, speichern. Dies kann wertvolle produktive Arbeitszeit kosten, da Mitarbeiter möglicherweise Schwierigkeiten beim Auffinden neuer und alter Nachrichten und Anhänge haben.

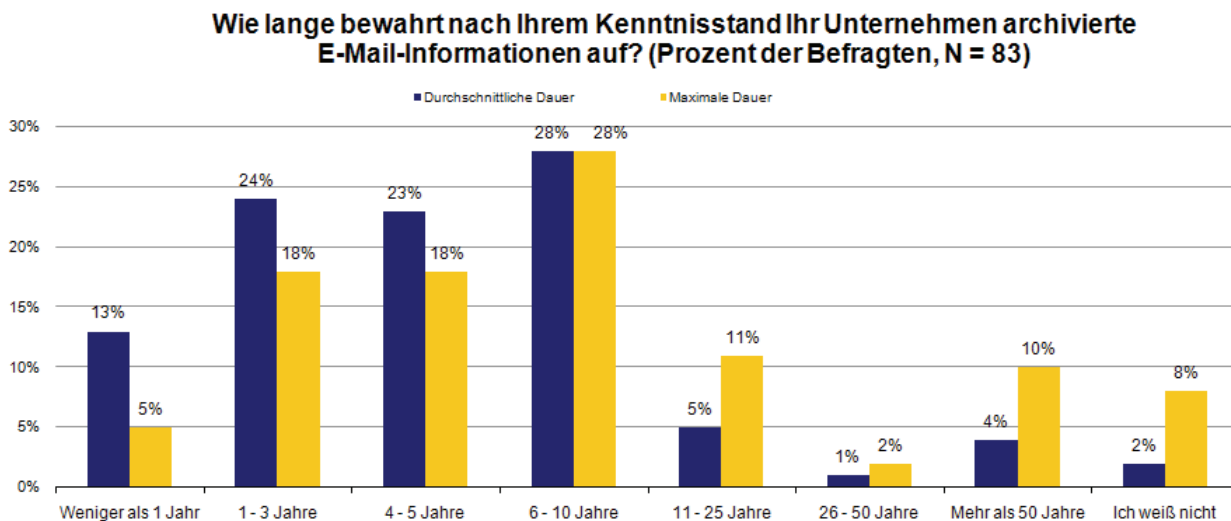
---

<sup>3</sup> Quelle: ESG Research Report, *Enterprise Storage Survey*, November 2008.

<sup>4</sup> Quelle: ESG Research Report, *Medium-Size Business Server & Storage Priorities*, Juni 2008.

<sup>5</sup> Quelle: ESG Research Report, *2007 E-mail Archiving Survey*, November 2007.

<sup>6</sup> Ebd.

**ABBILDUNG 1: DURCHSCHNITTLICHE UND MAXIMALE AUFBEWAHRUNGSZEIT VON ARCHIVIERTEN E-MAILS**

Quelle: ESG Research Report, 2007 E-mail Archiving Survey, November 2007

### Veraltete Methoden funktionieren nicht

Die einfachste Lösung von Herausforderungen im Hinblick auf die E-Mail-Speicherung besteht darin, Daten zu löschen. Aufgrund der bereits erwähnten behördlichen und rechtlichen Vorgaben ist dies jedoch nicht immer möglich. Ein sekundärer Prozess ist die Einrichtung von Mailbox-Quoten. Dabei wird von der IT-Abteilung eine Richtlinie zur maximalen Mailbox-Größe erstellt. Wird dieser Wert überschritten, kann der betreffende Mitarbeiter erst dann wieder E-Mails empfangen und versenden, nachdem die Größe seiner Mailbox reduziert wurde. Im Grunde werden die Mitarbeiter dazu gezwungen, ihre eigenen Postfächer selbst zu verwalten. Dabei können die Mitarbeiter ihre Nachrichten entweder löschen oder sich persönliche Archive anlegen, wobei letztere die eDiscovery jedoch erschweren, da Anwälte nach einer Anfrage jeden einzelnen persönlichen Ordner nach relevanten Nachrichten durchsuchen müssen. Außerdem wird das Speicherplatzproblem durch persönliche Archive nicht gelöst, sondern lediglich verlagert, da die Mitarbeiter die betreffenden E-Mails auf ihren PCs oder einem Netzwerkdateiserver speichern. Zudem besteht im Falle des Diebstahls oder Defekts eines Laptops ein erhebliches Risiko, dass persönliche Archive (PST- und NSF-Dateien) gefährdet sind, was potenziell zu Datenschutzverletzungen oder dem Diebstahl von geistigem Eigentum führen kann.

Mailbox-Quoten haben zwar nur eine geringe Auswirkung auf die gesamte E-Mail-Speicherungsumgebung, können jedoch die Produktivität der Mitarbeiter negativ beeinflussen, da diese mehr Zeit mit dem Management ihrer Postfächer verbringen als mit der geschäftlichen Kommunikation. Eine weitere ineffektive E-Mail-Management-Methode ist die Verwendung von Backup-Bändern zur langfristigen Speicherung und Aufbewahrung von Nachrichten. Diese Methode ist mit folgenden Nachteilen verbunden:

- **Unternehmen speichern mehr Informationen als erforderlich.** Es werden alle auf einem Band enthaltenen Daten gespeichert, auch wenn einige davon nicht aufbewahrt werden müssten. Unternehmen können nicht auswählen, welche Daten auf dem Band gelöscht werden können und welche aufbewahrt werden müssen. Außerdem werden alle auf einem Band gespeicherten Daten für denselben Zeitraum aufbewahrt. Dabei ist die längste Aufbewahrungsfrist zugrunde zu legen (müssen also einige Nachrichten 90 Tage und andere zwei Jahre aufbewahrt werden, wird das Band für zwei Jahre aufbewahrt). Wenn mehr Daten als nötig gespeichert oder über einen längeren Zeitraum als erforderlich aufbewahrt werden, erhöhen sich die Speicherkosten aufgrund der für die Speicherung benötigten Medien. Außerdem erhöhen sich die Kosten für die eDiscovery, da die Rechtsberater des Unternehmens eine größere Datenmenge durchsuchen müssen.

- **Bänder sind nicht direkt zugänglich bzw. durchsuchbar, die Suche nach alten Nachrichten ist daher mit hohen Kosten verbunden.** Werden die Bänder an einem externen Standort aufbewahrt, müssen die Unternehmen einen Service-Anbieter bezahlen, der diese Bänder transportiert. Dabei kann nicht immer sichergestellt werden, dass die betreffenden Bänder noch existieren. Bei älteren Daten besteht die Gefahr, dass die Speichermedien nicht mehr aufzufinden sind. Die auf diesen Bändern gespeicherten Daten müssen dann von der IT-Abteilung wiederhergestellt und mit einem Index versehen werden, bevor sie den Anwälten zur Verfügung gestellt werden können, damit diese nach relevanten E-Mails suchen können. Die IT-Abteilung verfügt jedoch oftmals nicht über genügend Ressourcen, um diese Tätigkeit innerhalb kurzer Zeit selbst durchführen zu können, und muss daher externe Service-Anbieter beauftragen. Angesichts der Tatsache, dass externe Service-Anbieter je nach Größe und Datenformat zwischen 500 und 2000 US-Dollar pro Backup-Band verlangen, ist dies mit hohen Kosten verbunden.

### Berechnung des ROI für eine E-Mail-Archivlösung

E-Mail-Archivlösungen ermöglichen Unternehmen die Verschiebung oder das Kopieren von E-Mails in eine andere Umgebung (ein Archiv) und die Kontrolle darüber, wie diese Daten aufbewahrt und gemanagt werden. So können Anwender festlegen, an welchem Speicherort die archivierten Nachrichten gespeichert werden sollen, Zugriffsberechtigungen für den Content festlegen und Aufbewahrungsregeln für die dann zentralisierten Informationen durchsetzen. Durch die Aufbewahrung von Daten in einer E-Mail-Archivierungsumgebung haben Unternehmen folgende Vorteile:

- Sie können in der primären E-Mail-Umgebung Mailbox-Quoten festlegen. Ältere Nachrichten müssen jedoch nicht gelöscht, sondern können in das Archiv verschoben werden. Durch das kontinuierliche Verschieben von Nachrichten in das Archiv kann auf Mailbox-Quoten sogar ganz verzichtet werden. Die Speicherung der im Archiv befindlichen Nachrichten kann auf kostengünstigeren Systemen erfolgen, und die Mitarbeiter können auf diese Nachrichten weiterhin zugreifen.
- Mitarbeiter müssen ihre eigenen Postfächer nicht mehr selbst verwalten. Das Anlegen persönlicher Archive aufgrund von Mailbox-Quoten ist ebenso wenig erforderlich wie das Speichern von Nachrichten für zukünftige Zwecke.
- Speicherkosten werden langfristig durch ein Single-Instancing von doppelten Nachrichten und die Aufbewahrung des archivierten Content auf kostengünstigeren Systemen (ein oftmals als „Tiered Storage“ bezeichnetes Konzept) minimiert.
- Implementierung eines konsistenten Electronic Records-Management-Programms durch die genaue Aufbewahrung einer Teilmenge von Nachrichten auf Basis des Senders oder Empfängers, des Datums und anderer Kriterien.
- Nachrichten können in einem „manipulationssicheren“ Archiv gespeichert und Aufbewahrungsregeln erzwungen werden, um behördliche Auflagen, rechtliche Bestimmungen und Corporate Governance-Richtlinien einzuhalten. Kontrolle über die Zugriffsberechtigungen für Nachrichten zur Vermeidung von unbefugter Löschung oder Änderung von Content.
- Mehr Effizienz in der eDiscovery, denn die Rechtsberater des Unternehmens können nun von einem zentralen Zugriffspunkt aus nach relevanten Nachrichten suchen.
- Verbesserte E-Mail-Anwendungs-Performance wird durch das Verschieben älterer Daten in das Archiv.
- Backups von E-Mail-Anwendungen und Wiederherstellungsvorgänge nehmen aufgrund der geringeren zu kopierenden Datenmenge in der Primärumgebung weniger Zeit in Anspruch.

Für die Erstellung eines genauen ROI-Modells sind diese Vorteile in Bemessungsgrundlagen umzuwandeln, die sich auf den Geschäftsbetrieb des betreffenden Unternehmens auswirken. Hierbei sind u. a. folgende Faktoren zu berücksichtigen:

- Zeiteinsparungen
  - Mitarbeiter müssen ihre eigenen Postfächer nicht mehr aufgrund von Mailbox-Quoten selbst verwalten.
  - Ein Archiv kann von der IT-Abteilung schnell nach allen Nachrichten und Anhängen durchsucht werden, die im Rahmen einer eDiscovery-Anfrage relevant sein könnten. Eine langwierige Suche in der primären Nachrichtenumgebung, auf den einzelnen PCs und File Shares (für persönliche

- E-Mail-Archive) der verschiedenen Mitarbeiter und auf Backup-Bändern (bei älteren Nachrichten) entfällt.
- Rechtsberater haben mehr Zeit für die Überprüfung von Beweisen, denn die Wartezeit, bis diese von der IT zusammen getragen werden können, wird verkürzt.
  - Die IT-Abteilung muss zur Verbesserung der E-Mail-Anwendungs-Performance nicht ständig Server-Tunings durchführen oder zusätzliche Server in Betrieb nehmen.
  - Reduzierung der Investitionsausgaben
    - Speichern Sie nur eine Teilmenge der Daten für einen angemessenen Zeitraum, und nicht alle Daten für immer.
    - Speichern Sie jeweils nur eine Kopie einer Nachricht und einer Anlage.
    - Vermeiden Sie den Zukauf von weiteren Servern zur Erhöhung der E-Mail-Anwendungs-Performance.
    - Speichern Sie ältere Nachrichten auf kostengünstigeren Speichersystemen, auf die Sie weiterhin Zugriff haben.
  - Risikoreduzierung
    - Vermeiden Sie Geldstrafen durch die Aufbewahrung aller Geschäftsdaten entsprechend der erforderlichen Aufbewahrungsfrist.
    - Senken Sie das Risiko der Manipulation von Beweisen und nachteiliger rechtlicher Konsequenzen durch die originalgetreue Aufbewahrung von E-Mails durch „Legal Hold“ (Sperrung zu juristischen Zwecken).

Im Rahmen eines vollständigen ROI-Modells muss auch die „Investitionsseite“ der Gleichung bekannt sein. Bei dieser Betrachtung werden nicht nur die Anschaffungskosten für die E-Mail-Archivierungssoftware berücksichtigt. Es müssen auch die Kosten für zusätzliche Server und Speichermedien einbezogen werden, die zum Ausführen der Archivierungssoftware und Speichern des Content benötigt werden. Hierzu gehört auch der zur Unterstützung der Archivsuche verwendete Index.

Hinzu kommen die betrieblichen Investitionen, die für die Konfiguration, Überwachung und Wartung der Archivumgebung erforderlich sind. Da eine Archivumgebung nicht nur für ein oder zwei Jahre implementiert wird, müssen die Kunden Wege finden, diese Betriebskosten über mehrere Jahre hinweg zu senken. Längere Aufbewahrungszeiten bedeuten, dass ein Upgrade der Archivumgebung vorgenommen werden muss, wenn die unterstützende Infrastruktur veraltet oder die Gewährleistung abgelaufen ist. Unternehmen müssen daher über E-Mail-Archivierungsmerkmale nachdenken, mit denen Daten auf mehreren Speichersystemen gespeichert werden und das Repository auf andere Geräte verschoben werden kann, wenn ein System aktualisiert oder ersetzt werden muss. Diese Merkmale reduzieren Bemessungswerte auf der Investitionsseite, die ein Unternehmen bei der Etablierung des möglichen ROI anwendet, tatsächlich.

Ein weiterer auf der „Investitionsseite“ zu berücksichtigender Parameter ist die Anwenderfreundlichkeit: wie einfach ist die Nutzung der E-Mail-Software und der Zugriff auf Content innerhalb der Archivumgebung für die Anwender? Mitarbeiter sollten in der Lage sein, nahtlos mit archivierten Nachrichten aus ihrem Posteingang zu arbeiten, unabhängig von der Verbindung oder dem Gerät, das sie nutzen. Eine Archivlösung muss außerdem verschiedene Suchrollen unterstützen. Während Mitarbeiter nur Zugriff auf ihre eigenen Nachrichten haben sollten, müssen z.B. Rechtsberater oder Compliance Officer auch im gesamten Archiv suchen können. Es ist sehr schwierig für Unternehmen, dem Anwendererlebnis einen Wert zuzuweisen, doch es lohnt sich, darüber nachzudenken, denn die Aufbewahrung von Nachrichten ergibt nur dann einen Sinn, wenn ein späterer Zugriff darauf möglich ist.

### **Der EMC Effekt auf den ROI-Quotienten von E-Mail-Archivlösungen**

Nachdem ein Unternehmen alle potenziell wichtigen Werte zur Berechnung des ROI einer E-Mail-Archivlösung zusammengetragen hat, besteht der nächste Schritt in der Bewertung von Lösungen, mit denen bei minimalen Gesamtinvestitionskosten eine maximale Rendite erzielt werden kann. Obwohl dies ein einfaches Konzept ist, sehen nur wenige Unternehmen den Zusammenhang zwischen den Funktionen einer E-Mail-Archivlösung und den damit verbundenen potenziellen Vorteilen oder Kosteneinsparungen, und berücksichtigen diese dann bei ihren ROI-Berechnungen. Das Auslassen dieses Schritts hat zur Folge, dass sich eine E-Mail-Archivlösung möglicherweise nicht als so rentabel herausstellt wie erwartet. Unternehmen können diese Fehlausrichtung dadurch korrigieren, dass sie alle Vorteile und erforderlichen Investitionen sowie damit zusammenhängende

Messwerten auflisten und daraus den ROI für jedes einzelne Produkt ermitteln. Einige Lösungen haben Funktionen, die viele Vorteile bieten, bei denen jedoch die Anschaffungs- und Betriebskosten ziemlich hoch sind. Andere Lösungen bieten vielleicht nicht ganz so viele Funktionen, zeichnen sich aber durch niedrige Betriebskosten aus.

Wendet ein Kunde sein ROI-Berechnungsmodell auf unser jüngst angekündigtes E-Mail-Archivierungsangebot EMC SourceOne Email Management an, wird er feststellen, dass viele der Vorteile der Lösung zu minimalen Kosten zu erwerben sind. Zu den Vorteilen von EMC SourceOne Email Management gehören u. a.:

- **Flexible Archivierungsoptionen.** SourceOne unterstützt Exchange- und Lotus-Umgebungen und archiviert E-Mails auf eine der folgenden drei Arten: über eine Journaling-Funktion innerhalb dieser Messaging-Anwendungen, durch das direkte Verschieben von Nachrichten aus den Postfächern in das Archiv seitens der Anwender oder durch die automatische Ausführung von Archivierungsregeln (z. B. Archivierung aller Nachrichten, die älter als 90 Tage sind) in der primären Messaging-Anwendung. Diese Optionen erleichtern die Archivierung des Content für die Einhaltung behördlicher Auflagen oder eDiscovery-Zwecke – die Journaling-Option ist hierfür am besten geeignet. Bei Mailbox- und Records-Management-Anwendungen eignen sich anwenderbasierte oder automatisierte Archivierungsregeln ideal zur Kontrolle von Postfachgrößen und zur Kategorisierung einer Teilmenge der Nachrichten als Geschäftsdaten, die keinen behördlichen Auflagen unterliegen und für Corporate Governance- oder Knowledge-Management-Zwecke verwendet werden.

EMC SourceOne Email Management unterstützt außerdem die automatisierte Erfassung persönlicher Archive wie PST- und NSF-Dateien, sodass Unternehmen die betreffenden Nachrichten schnell suchen und gemäß den Unternehmensrichtlinien archivieren können. Dank der Möglichkeit der Zentralisierung älterer Nachrichten müssen Anwälte nicht jedes einzelne Gerät nach PST- oder NSF-Dateien durchsuchen, und die IT-Abteilung muss im Rahmen der Datenschutzvorgänge für Laptops, Desktops oder File Shares kein Backup für ältere Nachrichten durchführen.

- **Umfangreiches Management von Aufbewahrungsregeln.** Die Archivierung von Nachrichten kann auf der Basis verschiedener Metadaten-Kriterien erfolgen. Hierzu gehören u. a. die Kriterien Sender/Empfänger, Abteilung des Senders/Empfängers (laut Active Directory oder einer anderen LDAP-Gruppierung) sowie Sende-/Empfangszeitpunkt. Außerdem können verschiedene Aufbewahrungsrichtlinien für Nachrichtenkategorien erstellt werden. So kann beispielsweise festgelegt werden, dass alle Nachrichten von der Geschäftsleitung ein Jahr lang gespeichert werden, während alle Nachrichten der Rechtsabteilung drei Jahre aufbewahrt werden. Für rechtliche Zwecke (Legal Hold) können Daten von einer Reihe von „Verwaltern“ (Mitarbeitern) für unbestimmte Zeit aufbewahrt werden. Zur Senkung der Speicherkosten können Kunden einfach alle Nachrichten archivieren, die älter sind als 90 Tage, und diese ein Jahr lang speichern. Dank der Möglichkeit der Archivierung von Nachrichten auf der Basis verschiedener Kriterien und der Einrichtung verschiedener Aufbewahrungszeiten können Anwender von EMC SourceOne Email Management bei der Archivierung ihrer Daten eine ganze Reihe von IT- und geschäftlichen Anforderungen erfüllen.
- **Geringere Speicherkosten.** Das SourceOne Email Management-Repository kann auf einer Vielzahl von Speicher-Devices gespeichert werden. Dadurch stehen den Kunden verschiedene Optionen zur Bereitstellung kostengünstigerer Systeme zur Unterstützung der E-Mail-Archivierungsumgebung zur Verfügung. Eines der unterstützten Speichersysteme ist die EMC Centera. Dieses System kann so konfiguriert werden, dass die Daten im WORM-Format gespeichert werden. Mithilfe der WORM-Speicherung können besondere Vorschriften im Bereich Finanzdienstleistungen (SEC-Norm 17a-4) eingehalten sowie andere Implementierungen vorgenommen werden. Dies betrifft beispielsweise sogenannte „Legal Hold“-Situationen, in denen der Content während des von der SourceOne Email Management-Archivierungssoftware vorgegebenen Aufbewahrungszeitraums nicht geändert oder gelöscht werden kann.
- **Effizientere eDiscovery-Prozesse.** SourceOne Discovery Manager, ein Produkt von EMC, ist mit der SourceOne Email Management-Anwendung integriert und bietet eine separate Oberfläche für Suchvorgänge und juristische Arbeitsabläufe, über die Rechtsberater das gesamte Archiv-Repository oder auch mehrere Repository nach dem betreffenden Content durchsuchen können. Mit Discovery Manager

können Rechtsberater außerdem Nachrichten als privilegiert oder reaktiv kennzeichnen oder eine Fallkennung hinzufügen. Mithilfe dieser Kennzeichnungen können die Nachrichten und Anhänge gefiltert oder zusammengefügt werden, und Abfragen können für eine festgelegte Teilmenge von Nachrichten durchgeführt werden. Das Ziel dabei ist stets, dass die Rechtsberater des Unternehmens schnell einen Überblick über die existierende Datenmenge erhalten und dass die Menge der zu überprüfenden Daten reduziert wird. SourceOne Discovery Manager bietet Rechtsberatern und deren Mitarbeitern einen eigenen Arbeitsbereich innerhalb eines E-Mail-Archivs, damit sie produktiver arbeiten können.

- **Möglichkeiten zum Aufbau eines integrierten Content-Archivs.** Angesichts der Zunahme des E-Mail-Verkehrs, der behördlichen Auflagen und der wachsenden Bedeutung von E-Mails als Quelle elektronischer Beweise sollten Unternehmen bei Archivierungsprojekten mit dem Bereich E-Mail beginnen. Neben E-Mails gibt es jedoch noch viele weitere Content-Arten, wie beispielsweise Unternehmensanwendungs-Dateien und Webseiten-Formulare, die als Geschäftsdaten gelten oder im Rahmen eines eDiscovery-Vorgang angefordert werden können. Diese Informationen können auch äußerst wertvoll für geschäftliche Prozesse und Knowledge-Management-Programme sein, wenn sie für längere Zeiträume zugänglich gemacht werden. Zu einem bestimmten Zeitpunkt möchte ein Kunde möglicherweise all diese Daten zusammen mit den E-Mails archivieren, um die Datenaufbewahrungsstrategien zu vereinheitlichen. In diesem Fall kann zunächst SourceOnce Email Management implementiert werden, gefolgt von weiteren EMC SourceOne-Lösungen, mit denen andere Content-Arten archiviert werden können. Durch die Investition von EMC in XML, in die föderierte Suche und weitere Technologien zur Vereinheitlichung werden Kunden letztlich in der Lage sein, ihre Daten mithilfe eines einzigen EMC-Repository aufzubewahren und zu managen. Dieses Repository ermöglicht die konsistente Festlegung und Durchsetzung von Aufbewahrungsregeln für verschiedene Content-Arten sowie eine schnelle Suche nach allen relevanten Daten durch die Mitarbeiter, einschließlich der Rechtsberater und Record-Manager.

Kunden müssen die Investition in die SourceOne Email Management-Lösung und die damit verbundenen Betriebskosten genau prüfen. Die Anschaffungskosten sind schnell ermittelt, da sich der Preis für SourceOne Email Management auf Basis der Mailbox-Anzahl berechnet. Für SourceOne Discovery Manager ist eine zusätzliche Lizenz erforderlich. Grundlage für die Preisberechnung ist hier die Anzahl der durchsuchten Mailboxes. Die Gesamtanschaffungskosten können durch viele der architektonischen Elemente von SourceOne Email Management kompensiert werden, die die Gesamtkosten für die Archivinfrastruktur und die Betriebskosten senken und den Speicherbedarf minimieren. Die Betriebskosteneinsparungen sind u. a. auf Folgendes zurückzuführen:

- **Eine skalierbare Anwendungsarchitektur, durch die die Infrastrukturkosten des E-Mail-Archivs gesenkt werden.** Mit einem einzigen SourceOne Email Management-Archivserver können mehrere Tausend Mailboxen unterstützt werden. Je weniger Hardware für den Aufbau einer E-Mail-Archivumgebung benötigt wird, desto einfacher ist das Management der gesamten Implementierung. Weniger Server bedeuten auch geringere Investitionsausgaben für die Anfangsbereitstellung des Archivs.
- **Eine verteilte Architektur für eine hohe Verfügbarkeit der Archivinfrastruktur.** SourceOne Email Management kann entweder auf mehreren Servern oder mehreren virtuellen Servern („Guests“) auf einem Server implementiert werden. Bei der Implementierung auf mehreren Servern kann eine Verteilung der Archivierungsaufgaben (Nachrichtenerfassung, Indexierung, Suche usw.) vorgenommen werden. Hierdurch wird die Performance der Archivumgebung insgesamt verbessert. Vor allem aber werden bei einem Serverausfall die Aufgaben des betreffenden Servers automatisch von einem anderen Anwendungsserver übernommen. Die SourceOne Email Management-Anwendung bietet außerdem die Möglichkeit der Isolierung fehlgeschlagener Aufgaben, sodass die Durchführung des Vorgangs nicht ständig erneut versucht wird, was die Performance der gesamten Archivumgebung beeinträchtigen würde.
- **Die Fähigkeit der unterbrechungsfreien Integration in bestehende E-Mail-Umgebungen, verbunden mit einem geringeren Implementierungsaufwand seitens der IT.** Abgesehen von der Aktivierung der Journaling-Funktion in Exchange oder Domino durch einen Administrator erfordert SourceOne Email Management keine Änderungen der primären Messaging-Umgebung. Bei anderen Lösungen können dagegen Konfigurationsänderungen erforderlich sein (z. B. der E-Mail-Vorlagen in Lotus Notes).

Da die Speicherkapazitäten für die E-Mail-Archivierung exponentiell wachsen, sind die Kunden gezwungen, immer mehr Speichergeräte zu erwerben und zu verwenden. Durch die Reduzierung des Gesamtspeicherbedarfs des Archivspeichers können mit SourceOne Email Management zunehmende Einsparungen erzielt werden. Dies wird durch Folgendes erreicht:

- **Single Instancing von redundantem Content über alle E-Mail-Archivserver hinweg und Komprimierung der Nachrichten und Anhänge vor dem Speichern.** Sämtliche doppelten Nachrichten oder Anhänge, die an das SourceOne Email Management-Repository gesendet werden, werden entfernt, sodass nur eine Kopie einer E-Mail oder einer Datei gespeichert wird. Außerdem wird der gesamte Content vor dem Speichern auf der Festplatte durch die Archivierungssoftware komprimiert.
- **Bereitstellung verschiedener Indexierungsoptionen.** Der Anwender kann entscheiden, ob er bei einer SourceOne Email Management-Implementierung einen Metadaten- oder Volltextindex erstellen möchte. Indexierungsoptionen ermöglichen Kunden die Anpassung der Anforderungen für den Informationszugriff an die Speicherkosten, denn ein Metadaten-Index benötigt weniger Speicherplatz als ein Volltextindex. Falls SourceOne Email Management beispielsweise für „Legal Hold“-Zwecke verwendet wird, kann es sein, dass Nachrichten einfach nur nach Mitarbeiter und Datumsbereich gefiltert werden sollen. Hierfür ist ein Metadaten-Index erforderlich. Falls hingegen Nachrichten zu Knowledge-Management-Zwecken aufbewahrt werden und die Archive nach in Nachrichten oder Anhängen enthaltenen Schlüsselwörtern durchsucht werden sollen, sollte die Volltextindexierung vom Administrator aktiviert worden sein. Außerdem kann der Anwender die „Content Caching“-Option aktivieren, um einen zusätzlichen Index in Form einer Textdatei zu erstellen. Ist der Primärindex beschädigt, kann er mithilfe der Textdatei schnell wiederhergestellt werden. Dies hat den Vorteil, dass die Nachrichten und Anhänge nicht erneut verarbeitet werden müssen; dieser Vorgang könnte mehrere Stunden in Anspruch nehmen und die Gesamt-Performance des Archivs reduzieren.
- **Einfache, konsistente Löschung von Content.** Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist einer Nachricht oder eines Anhangs in SourceOne Email Management kann die Archivierungsanwendung die betreffende Datei automatisch aus dem Repository löschen oder die Archiv-Administratoren über die Dateien informieren, deren Aufbewahrungsfrist abläuft. Dadurch werden Daten nicht länger als erforderlich aufbewahrt, und Speicherkapazität kann gespart werden. Vor allem aber wird es Unternehmen ermöglicht, rechtliche Risiken durch eine konsistente Löschung von Daten während des normalen Geschäftsbetriebs zu mindern - ein Prozess, der der geänderten Fassung der US Federal Rules of Civil Procedure entspricht, in denen zivilrechtliche Verfahrensweisen, einschließlich der Anforderungen an die eDiscovery, geregelt werden.

Eine Investitionskennzahl, die beim ROI-Modellierungsprozess häufig übersehen wird, ist die Fähigkeit einer Lösung, den Archivzugriff zu erleichtern. Es ergibt wenig Sinn, Nachrichten und Anhänge aufzubewahren, wenn autorisierte Mitarbeiter sie nicht problemlos suchen und abrufen können. Mithilfe von SourceOne Email Management können Mitarbeiter sowohl innerhalb der nativen E-Mail-Anwendungs-Clients (Outlook und Lotus Notes) als auch mit jedem beliebigen Web-Browser über Outlook Web Access und Domino Web Access auf den Content zugreifen. Bei der Verwendung von Exchange kann mit Mac-Clients auch auf Entourage-Nachrichten zugegriffen werden. Beim Verwenden von Stub Messages in Mailbox-Management-Anwendungen nutzt SourceOne die Funktion „Universal URL“. Mithilfe dieser URL können Mitarbeiter über ihren PC, ein mobiles Gerät oder einen beliebigen Web-Browser auf eine archivierte Nachricht aus ihrem Postfach zugreifen. In Exchange-Umgebungen können archivierte Nachrichten auch in den Cache-Speicher aufgenommen werden, sodass die Daten auch dann verfügbar sind, wenn keine Verbindung zu dem Archiv besteht. Für Lotus Notes-Nutzer unterstützt die Verwendung von Notes Local Replica den Zugriff auf Nachrichten-Verknüpfungen sogar, wenn diese Offline sind.

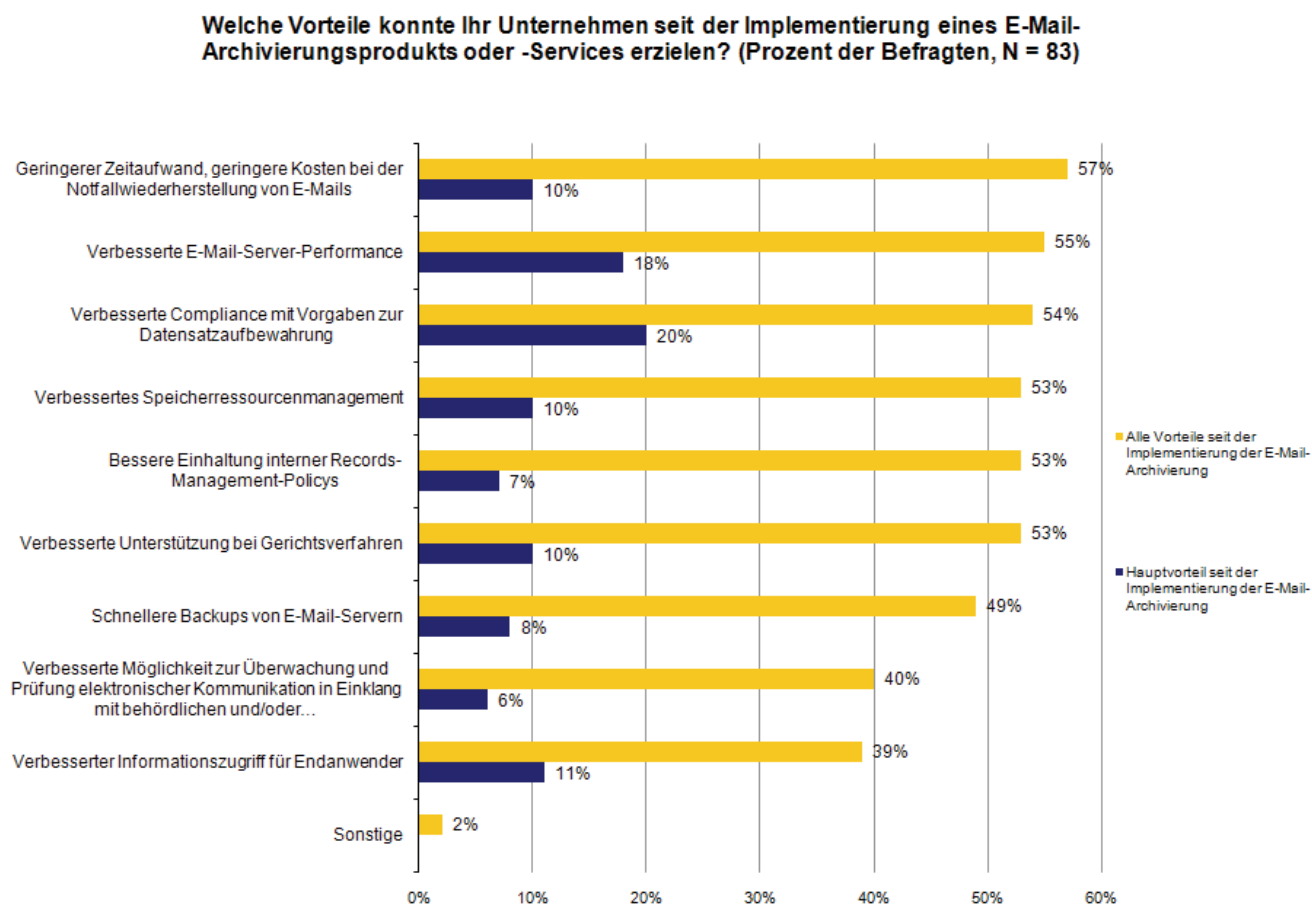
Viele dieser SourceOne Email Management-Funktionen tragen zu einer Reduzierung der Gesamtinvestitionsausgaben für die E-Mail-Archivlösung bei, denn bei dieser Lösung muss die IT-Abteilung die primäre Messaging-Umgebung für die Aufbewahrung der Nachrichten nicht ändern, und Mitarbeiter können an fast jedem beliebigen Ort auf Content zugreifen, ohne dass hierfür besondere Schulungen erforderlich wären. Darüber hinaus können archivbezogene Speicherkosten mithilfe verschiedener Optionen kontrolliert werden.

Durch die Erstellung einer Liste der Vorteile und der potenziellen „Rendite“, gemeinsam mit den Bemessungszahlen für die Anschaffung und den Betrieb Seite können Unternehmen fundiertere Entscheidungen im Hinblick auf den Erwerb einer E-Mail-Archivlösung treffen. Und nach der Implementierung einer E-Mail-Archivlösung kann die eigene Effizienz durch einen Vergleich der tatsächlichen Resultate mit den ROI-Modellen bemessen werden. Ein solcher Vergleich kann zur Optimierung der Bereitstellung führen, die weitere Vorteile bietet und zur Senkung der Betriebskosten beiträgt.

## Fazit

Unternehmen, die über den Kauf einer E-Mail-Archivlösung nachdenken, sollten alle von derzeitigen Kunden genannten Vorteile kennen (siehe Abbildung 2). Diese Aspekte sollen dazu dienen, E-Mail-Archivierungsprojekte ganz oben auf die Prioritätenliste von IT-Managern zu setzen. Die Projekte sollten auch von Rechts- und Compliance-Abteilungen unterstützt werden, auch finanziell, denn diese können von E-Mail-Archivlösungen gleichermaßen profitieren.

**ABBILDUNG 2. VON DERZEITIGEN ANWENDERN GENANNT VORTEILE VON E-MAIL-ARCHIVLÖSUNGEN**



Quelle: ESG Research Report, 2007 E-mail Archiving Survey, November 2007

Der nächste logische Schritt ist die Erstellung eines ROI-Modells. Dies ist jedoch nur dann sinnvoll, wenn ein Unternehmen dabei alle mit der Implementierung einer E-Mail-Archivlösung verbundenen Vorteile und Kosten berücksichtigt. Außerdem sollten Unternehmen für jedes Angebot ein speziell darauf zugeschnittenes ROI-Modell entwerfen, da einige Lösungen nicht alle Vorteile bieten und andere wiederum mit zu hohen Kosten verbunden sind.

Mit ihrer skalierbaren, hochgradig verfügbaren Architektur und den Speicheroptimierungsmerkmalen schwimmt die SourceOne Email Management-Lösung gegen den Strom, denn im Gegensatz zu SourceOne sind E-Mail-Archivlösungen mit dem größten Funktionsumfang auf lange Sicht auch mit betrieblichen Schwierigkeiten verbunden. Mit verschiedenen Funktionserweiterungen, zusätzlichen Funktionen und der neuen Architektur, durch die die Infrastruktur von E-Mail-Archiven reduziert sowie die Betriebskosten gesenkt werden, ist EMC offensichtlich auf dem besten Weg, sein Ziel der Maximierung des ROI aus E-Mail-Archivlösungen zu erreichen - bei minimalen Investitionskosten. In dieser Hinsicht sprechen die Zahlen für sich.

Alle Marken sind Eigentum der entsprechenden Inhaber. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen stammen aus Quellen, die von der Enterprise Strategy Group (ESG) als vertrauenswürdig eingestuft werden. Eine Gewähr kann jedoch nicht übernommen werden. Dieses Dokument kann in Teilen die Meinung von ESG wiedergeben. Diese Meinung kann sich im Laufe der Zeit ändern. Das Urheberrecht für dieses Dokument liegt bei der Enterprise Strategy Group, Inc. Die Vervielfältigung oder Verbreitung dieses Dokuments, ganz oder in Teilen, ob in gedruckter oder elektronischer Form bzw. auf anderem Wege und an nicht autorisierte Personen stellt ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Enterprise Strategy Group, Inc. eine Verletzung des US-amerikanischen Urheberrechts dar und wird zivil- bzw. strafrechtlich verfolgt. Wenden Sie sich bei Fragen unter der Rufnummer (508) 482-0188 an ESG Client Relations.