

## Anwenderbericht adeon ag / Avadis Vorsorge AG

### Schluss mit der unbezähmbaren E-Mail-Flut

#### Avadis Vorsorge AG setzt bei der gesetzeskonformen E-Mail-Archivierung auf adeon und d.3

Briefe und Faxgeräte haben im täglichen Geschäftsverkehr nahezu ausgedient. Doch die moderne elektronische Kommunikation ist Segen und Fluch zugleich. Auf der einen Seite lassen sich wichtige Informationen und Dokumente auf Knopfdruck an beliebig viele Empfänger versenden. Auf der anderen Seite wird das Handling der stetig wachsenden E-Mail-Mengen zunehmend komplizierter – sowohl im technischen und administrativen als auch im rechtlichen Sinn. Deshalb hat sich die Avadis Vorsorge AG bei der Einführung des neuen Dokumenten-Management-Systems „d.3“ dazu entschlossen, neben der Archivierung „klassischer“ Kundendokumente künftig auch die E-Mails der 85 Mitarbeitenden elektronisch und gesetzestreu aufzubewahren. Gemeinsam mit dem langjährigen IT-Partner adeon ag konnte die E-Mail-Archivierung – vor deren Einführung sich nach wie vor viele KMU scheuen – in kürzester Zeit umgesetzt werden.

Der gesetzeskonforme und effiziente Umgang mit elektronischen Dokumenten ist bei dem Badener Vorsorgedienstleister Avadis bereits seit zwölf Jahren fester Bestandteil der IT-Strategie. Alle Versicherungsdokumente aus dem Geschäftsbereich ‚Pensionskassen‘ fließen ohne Ausnahme in ein zentrales elektronisches Archiv. Die eingesetzte Fachanwendung übergibt die geschäftsrelevanten digitalen Dokumente in einem automatisierten Prozess an die bis dato eingesetzte Archivlösung InfoStore. Dazu gehörende Papierunterlagen werden eingescannt und einem der 24 verschiedenen Kundenarchive zugeordnet. Gleiches gilt für ein- und ausgehende, kundenrelevante E-Mails. Die zuständigen Sachbearbeiter drucken die elektronische Post aus, digitalisieren sie erneut und übergeben das Dokument an InfoStore. Auf diese Weise trägt das Unternehmen den Vorgaben der Geschäftsbücherverordnung (GeBÜV) Rechnung. „Die vielerorts noch vorherrschende Meinung, eine Business-E-Mail hätte keine rechtliche Bedeutung, ist falsch und auch gefährlich. Die GeBÜV spricht diesbezüglich eine klare Sprache. Ein- oder ausgehende E-Mails müssen für mindestens zehn Jahre revisionssicher aufbewahrt werden, sobald sie Informationen enthalten, die sich auf die Geschäftstätigkeit auswirken. Ein Verstoß gegen die Aufbewahrungspflicht kann harte Strafen mit sich bringen“, erläutert Kurt Richter, EDV-Verantwortlicher bei der Avadis Vorsorge AG, die gesetzlichen Hintergründe. Durch die sehr

Erfolgreiche Geschäftstätigkeit als Generalunternehmen für den Betrieb von Pensionskassen finden jährlich rund 60.000 Dokumente pro Pensionskassen-Mandant ihren rechtssicheren Weg ins Archiv sowie auf die optischen Speichermedien zur Langzeitaufbewahrung.

#### Unzählige E-Mails und kein Ende in Sicht

Die umfassende Archivierungsstrategie der Avadis Vorsorge AG kannte bis Anfang 2009 nur eine Ausnahme: nicht kundenrelevanten Geschäftsdaten. Neben Papierarchiven für die rein administrativen und organisatorischen Unterlagen des Vorsorgedienstleisters wurde der E-Mail-Verkehr über die klassischen Speichermechanismen von Windows-Exchange via PST-Dateien gesichert – tägliches Backup inklusive. „Diese Vorgehensweise war lange Zeit durchaus effizient und angebracht. Doch in den vergangenen acht Jahren hat sich die Mitarbeiterzahl mehr als verdoppelt, was die IT deutlich zu spüren bekam. Die E-Mail-Mengen explodierten förmlich. Dateigrößen von bis zu 10 Gigabyte pro PST-File waren durchaus üblich – also ein Vielfaches der natürlichen Grenze des Formats“, erinnert sich Kurt Richter.

#### Neue Impulse für die Archivierungsstrategie

Seit 2007 beschäftigt sich das Team um Kurt Richter mit der Migration der eingesetzten Pensionskassen-Software. Die vormals auf IBM-Technologie (AS/400) basierende Lösung wird durch einen

Plattformwechsel des Software-Anbieters künftig unter Windows betrieben. Die Einführung der neuen Applikation sowie die Überführung aller Mandanten soll bis Mitte dieses Jahres erfolgreich abgeschlossen sein. „Der Technologieumschwung hatte natürlich auch Auswirkungen auf die vor- und nachgelagerten Systeme. So war es beispielsweise notwendig, das ebenfalls AS/400-basierte Archivsystem InfoStore auszutauschen“, so Richter. Diese Neuorientierung nahm Avadis Anfang 2009 zum Anlass, das bestehende Archivkonzept zu erweitern: Neben den Kundendaten und -dokumenten sollten künftig auch die E-Mails der 85 Avadis Mitarbeitenden in einem effizienten Prozess revisionssicher gespeichert werden. Darüber hinaus umfasste das neue Vorgehen die Archivierung aller Avadis-internen, administrativen Unterlagen. Nach einer kurzen Marktevaluierung fiel die Wahl auf das Dokumenten Management System d.3 von d.velop sowie auf den bereits langjährigen IT-Partner adeon ag. „adeon genießt unser vollstes Vertrauen. Wir arbeiten seit Jahren Seite an Seite. Egal, welche Herausforderung wir zu stemmen haben, die Mannschaft aus Altendorf hat durch ihre Expertise immer die richtige Lösung parat“, begründet Richter seine Entscheidung.

#### Speichern oder nicht? Das ist die Compliance-Frage!

Viele Unternehmen scheuen den Gedanken der E-Mail-Archivierung. Die Hauptursache für diese Abneigung liegt in einer gesetzlichen Besonderheit: Private E-Mails am Arbeitsplatz genießen denselben Schutz wie private Briefpost. Somit darf sich der Arbeitgeber von deren Inhalt „keine Kenntnis verschaffen“. Die Herausforderung besteht also darin, private (nicht zu archivierende) und berufliche (zu archivierende) E-Mails voneinander zu unterscheiden. „Das totale Verbot privater E-Mails am Arbeitsplatz stand nicht im Einklang mit unserer Unternehmenskultur. Auch eine Kennzeichnung der betroffenen Nachrichten erschien unrealistisch.

Fortsetzung auf der Rückseite

Deshalb haben wir uns in der Konzeptphase für ein Nutzungsreglement entschieden, das die Rechte und Pflichten ‚beider‘ Seiten genau festlegt“, beschreibt Kurt Richter den Weg von Avadis. Die Vereinbarung definiert unter anderem, dass alle Mitarbeitenden innerhalb eines Zeitintervalls von 30 Tagen ihr Postfach von privaten E-Mails und Werbung sowie von kundenrelevanter Post zu säubern haben. Letztere soll auch im neuen DMS-Konzept elektronisch im d.3-Versichertendossier abgelegt werden, wobei das Mail-Format „msg“ in ein langzeitstabiles Format wie PDF oder PDF/A gerendert wird. Nach 30 Tagen wird der regelbasierte Archivierungslauf automatisch gestartet. Ein Server-Dienst des Dokumenten Management Systems greift dabei auf die bereinigten Postfächer der Mitarbeitenden zu und liest die Informationen aus. Zurück bleibt eine „leere E-Mail-Hülle“ mit den Header-Informationen Betreff, Absender, Priorität und Datum. „Durch dieses Vorgehen hat jeder Kollege den vollen Überblick über alle E-Mails – sowohl auf die aktuelle als auch auf die archivierte Post. Ein Doppelklick auf die Kopfzeile einer archivierten E-Mail genügt und d.3. fügt Header und Inhalt erneut zusammen“, beschreibt Kurt Richter. Doch nicht nur der Umgang mit der Lösung und den archivierten Daten gestaltet sich komfortabel. Nun ist es der IT-Mannschaft auch erlaubt, in bestimmten Fällen auf die E-Mail-Kommunikation der Mitarbeitenden zuzugreifen – etwa im Rahmen einer unklaren rechtlichen Situation. Darüber hinaus bietet die neue E-Mail-Archivierung auch beim technischen Handling von ausgetretenen Mitarbeitenden grosse Vorteile. In diesem Fall wird das User-Profil zunächst deaktiviert und der Posteingang für besagte 30 Tage an einen Stellvertreter umgeleitet. Wurden alle E-Mails des betroffenen Accounts nach einem Monat regelbasiert archiviert, schliesst der Administrator das Postfach ohne Datenverlust.

#### **Ein unkompliziertes und reibungsloses Projekt – trotz Compliance**

Die technische Umsetzung des Projekts verlief ebenso effizient wie die Definition des E-Mail-Konzepts. Nach dem Startschuss im Sommer 2009 benötigte das Team von adeon lediglich vier Tage für die Software-Implementierung und den Server-Aufbau. In dem noch laufenden Projekt werden nun schrittweise die in PST-Files separat gespeicherten E-Mails in die aktuellen Hauptpostfächer der Anwender zurückgeführt, um dann die gesamte History in einer zentralen Mail-Datenbank von d.3 zu speichern. „Über die Jahre haben wir verschiedene E-Mail-Applikationen genutzt – zunächst Lotus Notes, dann Outlook. Bei der

Migration war es uns wichtig, die gespeicherten Daten der verschiedenen Anwendungen in einer zentralen Mail-Datenbank zu halten. So muss der Anwender nicht zwischen verschiedenen Lotus-Notes- beziehungsweise Outlook-Postfächern wechseln, sondern hat künftig den gesamten Ein- und Ausgang über alle Systeme in einem Postkorb“, so Kurt Richter weiter. Neben dieser Übersichtlichkeit für den Anwender bietet die DMS-Lösung auch auf technischer Seite einen grossen betriebswirtschaftlichen Nutzen. Das so genannte Single Instance Verfahren von d.3 senkt den Speicherplatzbedarf auf den E-Mail-Servern, wodurch deren Leistungsfähigkeit ansteigt. „E-Mail-Anhänge werden in den Postfächern der Benutzer oft mehrfach abgespeichert und beanspruchen dadurch unnötig viel Speicherplatz. d.3 hingegen erkennt identische Dateianhänge automatisch und speichert sie nur ein einziges Mal“, zeigt sich der EDV-Verantwortliche begeistert.

#### **Eine ambitionierte Agenda 2011**

Die Migration des letzten E-Mail-Accounts soll im Sommer 2010 abgeschlossen sein. Gleiches gilt für die Einführung der neuen Pensionskassen-Software. Dann rückt für die Projektmannschaft von Avadis und adeon das detaillierte Migrationskonzept der 24 InfoStore-Mandanten und deren gesammelte Dokumente auf die Agenda. Im Vordergrund steht dabei die Verifizierung und Optimierung der bestehenden Archivstrukturen hinsichtlich Indexschlüssel, Dokumentenklassen und -typen sowie die Festlegung der Reihenfolge der Mandatenüberführung nach d.3. „In diesem Projekt ist viel Fingerspitzengefühl gefragt. Zum einen gilt es, einen Prozess zu erarbeiten, der die sensiblen Kundendokumente sicher zwischen den parallel laufenden Systemen von InfoStore nach d.3 transferiert. Zum anderen benötigen wir ein Konzept, das zunächst alle Kundendokumente von den optischen Speichermedien auf die IBM-Server zurückgeholt, um sie dann gesammelt an ein neues revisionssicheres Festplattensystem (SATA disc) zu übergeben. Doch mit der Expertise von adeon sehen wir diesem ambitionierten Projekt gelassen entgegen“, schliesst Richter. Blickt man weiter in die Zukunft, ist selbst nach diesem komplexen Vorhaben noch keine Ende in Sicht: Sind alle Kundendokumente sicher in der neuen Welt angekommen, werden die Avadis-internen Dokumente folgen – inklusive der Anbindung von MS Office an d.3.



#### **Über die adeon ag**

**Die adeon ag mit Sitz in Altendorf/SZ ist ein Schweizer Dienstleistungsunternehmen, das sich mit dem Vertrieb und der Integration von innovativen Softwarelösungen in den Bereichen Dokumenten-Management, elektronische Archivierung, Prozess Management und Knowledge Management beschäftigt.**

Das Ziel des von erfahrenen IT-Fachleuten gegründeten Unternehmens ist es, Lösungen an die Bedürfnisse der Anwender masszuschneiden und zu implementieren. Zu den Kernkompetenzen gehören die umfassende Systemanalyse und Konzeption, die lösungsorientierte Integration von Hard- und Software-Produkten renommierter Anbieter, die systematische Projektleitung mit einer effizienten und termingerechten Realisierung sowie die Unterstützung bei der Einführung.

#### **Kontakt**

adeon ag  
Brügglistrasse 2  
8852 Altendorf

Tel. 055 451 52 52  
Web: [www.adeon.ch](http://www.adeon.ch)  
Mail: [info@adeon.ch](mailto:info@adeon.ch)

#### **Kunde:**

#### **Branche:**

#### **Lösung:**

#### **Projektleitung:**

adeon ag

#### **Workflow:**

[www.adeon.ch](http://www.adeon.ch)