

Anwenderfehler vermeiden, Email-Volumen reduzieren

# Porsche Informatik optimiert Email-Management

## Obergrenzen gesetzt – nachhaltige Systemverbesserung erreicht

Geschäftskorrespondenz wird heute zum überwiegenden Teil per Email erledigt. Doch Massen-Mails und ausufernde Dateianhänge verstopfen Datenleitungen und überlasten Server. Porsche Informatik hat mit dem „MK Email Client Policy Management“ für Lotus Notes (ECPM) ein Tool eingeführt, das diese Herausforderung nachhaltig löst.



**Seit über** vier Jahrzehnten unterstützen die derzeit rund 220 Mitarbeiter der Porsche Informatik die österreichische Porsche Holding beim Vertrieb der Automarken Volkswagen, Audi, Seat, Skoda und Porsche. Als Dienstleister sorgt man mit integrierten Softwarelösungen nach Maß für mehr Effizienz und Wirtschaftlichkeit bei den Konzernunternehmen und den Usern. Beispiele sind Händlersysteme, Importeurslösungen (Vertrieb und Service), Bank- und Versicherungslösungen, Rechnungswesen- und Management-Systeme, Verkaufsunterstützung im Web und Fuhrparkmanagement im Web. Betreut werden Unternehmen in ganz Europa: Einzelhändler, Importeure und Finanzdienstleister in Österreich und Deutschland, in Slowenien, Kroatien und Ungarn, in Serbien und Italien, in Rumänien, Bulgarien, Albanien, Mazedonien, Tschechien, der Slowakei und der Ukraine.

### Email-Volumen verstopft IT-Infrastruktur

So ist das in der Nähe von Salzburg ansässige Tochterunternehmen der Porsche Holding unter anderem für den Email-Service des Porsche-Konzerns und die Händlerorganisation in Österreich mit insgesamt etwa 8.700 Usern zuständig. In den vergangenen Jahren ist der Emailverkehr in der betreuten Organisation aufgrund der stetig wachsenden Useranzahl dramatisch gestiegen.



Eine Kontrollmöglichkeit für unerwünschte Massen-E-mails und riesige Dateianhängen gab es damals nicht.

Dies führte nicht nur immer wieder zu Kapazitätsproblemen, sondern auch zu einem stetigen Anstieg des Aufwands und der Kosten für den

**Michael Bojko (links) und Andreas Fackler, beide System Engineer bei Porsche Informatik: Auch in Spitzenzeiten haben wir keine Engpässe im Emailverkehr.**  
(Foto P. von Bechen)

Email-Service. Vor etwa zwei Jahren sah man sich gezwungen, ein Tool einzuführen, mit dem Anhängen und die Zahl der Adressaten begrenzt werden. „Unsere Händler sind teilweise über Leitungen mit niedriger Bandbreite angebunden. Dabei spielt es durchaus eine Rolle, ob eine Email pro Händler nur einmal versendet und geöffnet werden muss oder fünfzig Mal, weil das jeder im jeweiligen Betrieb bekommt“, erläutert Michael Bojko, der als System Engineer für den Betrieb des Emailsystems zuständig ist. „Entsprechend der vorliegenden Praxisanforderungen haben wir ein Tool gesucht, mit dem sich die Größe der Emails und die Menge der Adressaten begrenzen lässt. Dabei sollte dieses Tool unseren Usern die Möglichkeit bieten, eigenständig verantwortungsvoll mit den IT-Ressourcen umzugehen und mögliche unbewusste Fehler beim Versenden von Emails zu vermeiden.“

Der Grund für die Einführung dieses Tools war folgender: „Wir wollten künftig verhindern, dass Massen-E-mails an Personen ausgesendet werden, die von dem Inhalt möglicherweise gar nicht betroffen sind. Wenn etwa in der Händlerorganisation ein bestimmtes Ersatzteil unter anderem über Email gesucht und an alle Betriebskunden gesendet wird, bekommt es jeder im Unternehmen und nicht nur die speziell für diese Frage zuständigen Ansprechpartner, zum Beispiel der Teileleiter oder der Disponent“, erklärt Bojko. „Als nächstes wollten wir unterbinden, dass mit den Emails riesige Anhänge verschickt werden, etwa Abbildungen der gesuchten Teile. Es geht ja so einfach: Ich markiere alle Betriebskunden und erreiche dann per Email auf einen Schlag 4.000 bis 5.000 User. Wirklich relevant davon sind aber vielleicht 200 bis 300 User, gleichzeitig werden aber etwa 4.500 andere Arbeitsplätze mit unnötigen Emails und Datenanhängen belastet.“ Abgesehen von dem Datenvolumen kostet das auch unnötigerweise sehr viel Arbeitszeit.

### Die Lösung: ECPM

Diese Anforderungen, die sich aus den praktischen Erfahrungen ergeben, wurden vom „MK Email Client Policy Management“ (ECPM) von MK Net.Work erfüllt. Die Firma hat sich auf die Entwicklung von Email-Management-Tools spezialisiert, die die

Effizienz des Emailverkehrs verbessern, etwa das bekannte Kompressionstool „ZipMail für Lotus Notes und Outlook“.

Ein entscheidender Vorteil des ECPM ist, dass die Probleme direkt an dessen Ursprung, nämlich schon am Client, behoben werden. Auf diese Weise entstehen die Netzwerkbelastung und der Speicherbedarf erst gar nicht. Serverseitige Filterung ist zwar gut, aber an der falschen Stelle im System. Zudem kann man oftmals keine anwenderspezifischen Regeln, sondern nur globale Regeln hinterlegen. Dies hat immer den Nachteil, dass man den kleinsten Nenner für alle Anwender finden muss, was zu viel zu großen Freiheiten für die meisten Anwender führt.

### Rollout ohne Probleme

Die Implementierung der Lösung ließ sich schnell durchführen. Das MK ECPM musste auf etwa 6.000 Client-Systemen installiert werden. Der Rollout erfolgte zentral und war in wenigen Tagen abgeschlossen. „Das Client Management, das wir betreiben, sorgt dafür, dass solche Tools automatisch installiert werden“, berichtet Bojko. „Das wäre in der Praxis anders einfach nicht mehr möglich. Weil wir den MK-Updater gleichzeitig mit dem MK Email Client Policy Management in Betrieb genommen haben, gab es hier keine Probleme. Der übernimmt die automatische Verteilung aller Client-Lösungen von MK Net.Work wie ZipMail, MK ZipMap und dem MK Email Client Policy Management. Bei unserem Standard-Client, den wir auf den Rechnern unserer User installiert haben, haben wir das MK Email Client Policy Management mit aufgenommen. Der wird dann auch automatisch auf neuen Rechnern installiert.“ Die Gefahr, dass ein Benutzer das MK ECPM ausschaltet oder „austrickt“ ist bei diesem Konzept nicht sehr groß. „Wenn ein User hier etwas manipuliert, wird beim nächsten Anmelden automatisch der Ursprungszustand wiederhergestellt.“

### Zwei Warnstufen

Für die User ist in einem Regelwerk festgelegt, wann die erlaubte Zahl der Adressaten oder die Größe des Anhangs überschritten ist. Beispielsweise sollte eine Email nicht größer als 10 MByte (Soft-Quota) und darf nicht größer als 30 MByte (Hard-Quota) sein, die Zahl der Adressaten sollte 300 nicht überschreiten, bei 3.000 ist dann endgültig Schluss. In Summe (Email-Größe x Anzahl Empfänger) sollte die Datenmenge 200 MByte nicht überschreiten, und bei 400 MByte ist die zulässige Grenze erreicht. Beim Überschreiten der empfohlenen Werte erscheint auf dem Bildschirm ein entsprechender Warnhinweis, bei Erreichen der maximal zulässigen Werte wird der Versand gesperrt. Rund 40 Optionen zur Optimierung der Nutzung von Email und Anhängen stellt die Lösung zur Verfügung.

### Akzeptanz bei den Benutzern

Probleme bei der Akzeptanz der erzwungenen Einschränkungen gab es nicht. Bei der Einführung wurden entsprechende Informationsmaßnahmen durchgeführt. „Nachdem wir unseren Usern erklärt haben, warum wir das machen, wurde ihnen klar, dass sie ja selbst auch davon profitieren. Wenn jemand ein 5-MByte-Attachment an 5.000 Adressaten verschickt, ist das eine gewaltige Datenmenge. Vielfach war das den Benutzern früher gar nicht bewusst oder sie hatten kein System, das sie über das Ausmaß aktiv informiert. Man hat die Belastung des Netzes aber durchaus gespürt. Alleine die Warnhinweise schaffen Bewusstsein und sorgen dafür, dass die Benutzer ihre Anhänge verkleinern oder die Zahl der Adressaten beschränken“, berichtet Andreas Fackler, als System Engineer für die Technik des Emailsystems zuständig. „Zur Akzeptanz trägt auch bei, dass man im Normalbetrieb nichts von

dem Tool bemerkt.“ Seit der Einführung des MK Email Client Policy Management ist es bei Porsche Informatik selbst in Spitzenzeiten nicht mehr zu Kapazitätsengpässen im Emailverkehr gekommen. Somit konnte das Kostenwachstum gebremst und die Anwenderzufriedenheit deutlich gesteigert werden.

### Das Übel an der Wurzel packen

MK Email Client Policy Management (ECPM) setzt Einschränkungen der Email-Nutzung direkt am Notes Client um, ohne dass die Mail-Schablone (Mail-Template) angepasst werden muss. Bei Lotus Notes/Domino geschieht dies erst am Server, was häufig zu Verzögerungen oder Ausfällen führt. Zudem kann es nicht spezifisch für Gruppen/Anwender eingestellt werden. ECPM reduziert deshalb nicht nur die Netzwerkbelastung und den Speicherbedarf, sondern auch Systemausfälle und den Supportaufwand. ECPM gehört zum Lösungsportfolio von MK Net.Work, dem Hersteller von ZipMail. Mit 5 Millionen Anwendern weltweit ist ZipMail eine der erfolgreichsten Add-on-Lösungen für Lotus Notes.

### Ausgewählte Funktionen des MK Email Client Policy Management:

- Beschränkung des Email-Volumens: MK ECPM begrenzt das Volumen der Email. Es ist das Produkt aus Anzahl der Empfänger x Größe der Email. Eine Soft-Quota (zum Beispiel 50 MByte) und eine Hard-Quota (zum Beispiel 75 MByte) stehen zur Verfügung.
- Email-Größenbeschränkung nach Versender: Auf Basis des Versenders beziehungsweise seiner Gruppe kann die Größe von Emails beschränkt werden, etwa durch eine Soft-Quota von 10 MByte und einer Hard-Quota von 20 MByte.
- Email-Größenbeschränkung nach Empfänger: Auf Basis von Email-Adressen, Gruppen und Organisationen der Empfänger kann die Größe von Emails beschränkt werden.



### Bücker GmbH

**Timo Bücker**

Konkordiastrasse 15

D-40219 Düsseldorf

Telefon: + 49 (0) 211 / 58 66 66 - 69

Telefax: + 49 (0) 211 / 58 66 66 - 61

Email: buecker@bueckerghmbh.de

**Ihr Partner rund um IBM-Software, Beratung, Systemmigration/-integration sowie Standardanwendungen und Individualentwicklung.**

**Unser Fokus liegt in der Optimierung von mittleren bis großen Lotus Notes Groupware-Umgebungen.**