



KUNDENERFOLGSSTORY

JULIUS BLUM GMBH

EXTERNER SERVICE FÜR INTERNE SICHERHEIT

Die auf die Herstellung von Möbelbeschlägen spezialisierte Julius Blum GmbH setzt in Sachen E-Mail-Sicherheit auf die Managed Services von MessageLabs

Die Julius Blum GmbH mit Stammsitz in Höchst, im österreichischen Bundesland Vorarlberg gelegen, ist auf die industrielle Herstellung von Möbelbeschlägen spezialisiert und beschäftigt fast 5.000 Mitarbeiter weltweit. Das 1952 gegründete Unternehmen betreibt Tochtergesellschaften in 20 Ländern und ist mit Vertretungen und Produktionsstätten in mehr als 80 Ländern der Erde aktiv, darunter mit Werken in den USA und Brasilien.

Zunehmende E-Mail-Nutzung, aber auch Bedrohung

Aufgrund der internationalen Ausrichtung des Unternehmens spielt E-Mail als kostengünstiges und schnelles Kommunikationsmedium bereits seit Jahren eine bedeutende Rolle bei Julius Blum. Vor der Einführung der aktuellen Plattform Lotus Notes lief die E-Mail-Kommunikation auf einem IBM-Mainframe-System, über das IBM Global Network als Schnittstelle zum Internet.

Die zunehmende Bedrohung der E-Mail-Sicherheit durch Viren und die Beeinträchtigung des produktiven Geschäftsbetriebs durch Spam-Mails machte es auch bei Julius Blum erforderlich, entsprechende Gegenmaßnahmen zu treffen. Für den Schutz vor Viren wurde ein Anti-Virus-System an den Mail-Gateways installiert und laufend mit aktuellen Viren-Signaturen versorgt. Etwas aufwändiger gestaltete sich die Abwehr der gerade in den letzten Jahren enorm angestiegenen Spam-Flut. Hier mussten die Administratoren bisher Wörterbücher mit Spam-Inhalten manuell verwalten und RBL-Server (Real-time Spam Black Lists) abfragen, um die Wirksamkeit des eigenen Spam-Filters zu erhöhen. RBL-Server sind Dienste, die Listen von potenziellen Spam-Versendern im Internet zur Verfügung stellen und in Verbindung mit lokal installierter Anti-Spam-Software eingesetzt werden.

Manuelle Verwaltung der Sicherheitsinfrastruktur zu aufwändig

Da die manuelle Verwaltung der Anti-Viren-Software und des Spam-Filters bei einer Größenordnung von 2.500 Benutzern auf die Dauer zu aufwändig war und die Bedrohungen aus dem Internet zudem stetig zunehmen, entschloss sich die IT-Abteilung Mitte letzten Jahres für die Umstellung dieser beiden Aufgaben auf einen externen Managed Service. Die Entscheidung für das Outsourcing der E-Mail-Sicherheit - immerhin ein besonders kritischer Bereich jeder IT-Infrastruktur - fiel dem Unternehmen in diesem Fall leicht. Die Vorteile lagen auf der Hand und waren einfach nachzuvollziehen: ein deutliches Plus an Sicherheit bei gleichzeitig weniger Administrationsaufwand. Alle anderen Bereiche der IT werden bei Julius Blum weiterhin intern verwaltet und profitieren mittlerweile von der in IT-Security-Fragen eingesparten Zeit.

Mitte 2004 erhielt die Julius Blum GmbH ein Angebot des Marktführers MessageLabs und willigte auf das Angebot einer Testinstallation ein. Im September 2004 kam es zum Abschluss des Vertrages, seitdem vertraut die Julius Blum GmbH auf die E-Mail-Security-Services Anti-Virus und Anti-Spam von MessageLabs. Der weltweit führende Anbieter von Managed Services für unternehmensweite E-Mail-Sicherheit betreibt eine weltumspannende Infrastruktur, die Unternehmen auf lokaler Ebene pro-aktiv vor Malware (wie Viren, Trojaner, Würmer, etc.), Spam und Nachrichten mit unerwünschten Inhalten schützt.

„MessageLabs war das einzige uns bekannte Unternehmen, das einen derartigen Service anbietet. Da eine halbautomatisierte bzw. nicht gemanagte Security-Lösung eindeutig nicht mehr für uns in Frage kam, haben wir uns für Outsourcing entschieden. Seitdem wir die Anti-Virus- und Anti-Spam-Services nutzen, muss ich mich um so gut wie nichts mehr kümmern. Die Auslagerung der E-Mail-Sicherheit an einen spezialisierten externen Dienstleister wie MessageLabs macht auf jeden Fall Sinn. Für alle andere IT-Aufgaben wird Outsourcing bei uns nicht praktiziert.“

Raoul Morik,
Lotus-Domino-Administrator,
Julius Blum GmbH

Der gesamte Mail-Verkehr der Kunden wird durch die Control-Tower von MessageLabs geleitet und durchläuft dort einen Scanning-Prozess, der sich aus einer sehr effektiven Kombination von kommerziellen Viren-Scannern und der patentierten Skeptic-Technologie zusammensetzt. Dadurch wird auch die unternehmenseigene Infrastruktur entlastet: Die Kunden verfügen wieder über uneingeschränkte Bandbreiten, da die schädlichen Inhalte bereits auf Internet-Ebene abgefangen werden und gar nicht erst in das Unternehmensnetzwerk vordringen können.

Entscheidung für Managed Services

Raoul Morik, Lotus-Domino-Administrator und verantwortlich für die Messaging-Infrastruktur bei Julius Blum, zeigt sich von den Vorteilen der Auslagerung der E-Mail-Sicherheit überzeugt und begründet die Entscheidung: „MessageLabs war das einzige uns bekannte Unternehmen, das einen derartigen Service anbietet. Da eine halbautomatisierte bzw. nicht gemanagte Security-Lösung eindeutig nicht mehr für uns in Frage kam, haben wir uns für Outsourcing entschieden. Seitdem wir die Anti-Virus- und Anti-Spam-Services nutzen, muss ich mich um so gut wie nichts mehr kümmern. Die Auslagerung der E-Mail-Sicherheit an einen spezialisierten externen Dienstleister wie MessageLabs macht auf jeden Fall Sinn. Für alle andere IT-Aufgaben wird Outsourcing bei uns nicht praktiziert.“

Der Anti-Virus-Service funktioniert zuverlässig, ohne dass die Administratoren neue Signaturen aufspielen müssen wie bei der früheren internen Lösung. Von den pro Woche eintreffenden etwa 87.000 E-Mails wurden von MessageLabs etwa 2.500 als virenverseucht identifiziert.

Der Anti-Spam-Service läuft nach dem Prinzip „Block & Delete“. Eingehende Mails, die nach bestimmten Kriterien als Spam klassifiziert werden, werden abgefangen und gelöscht bzw. landen im Quarantäne-Ordner. Da der Unterschied zwischen Spam und erwünschter Nachricht nicht immer absolut eindeutig zu bestimmen ist, arbeitet der Spam-Filter mit Datenbanken, auf die der Kunde Zugriff hat, um Feineinstellungen vorzunehmen. Mails bestimmter unerwünschter Absender, die in der „Black List“ aufgeführt sind, werden in den Quarantäne-Ordner geleitet, während die Mails der in der „White List“ aufgeführten Absender durchkommen. Der Quarantäne-Ordner wird nach einer bestimmten Zeit geleert, so dass geprüft werden kann, ob versehentlich erwünschte Mails, als „False Positives“ bezeichnet, ausgesondert wurden. Morik äußert sich dazu: „Ab und zu muss ich noch einzelne E-Mail-Adressen in eine White List oder Black List eintragen, aber wenn ich damit zehn Minuten im Monat beschäftigt bin, ist es schon viel. In der Regel beträgt der Zeitaufwand für dieses Feintuning nur wenige Minuten.“

Die Kommunikation mit MessageLabs bei Support-Angelegenheiten läuft über das Partnerunternehmen SPiN communications AG. SPiN unterstützt als strategischer Partner von MessageLabs Kunden bei der Lösung sämtlicher Sicherheitsfragen rund um die E-Mail-Kommunikation. Das Unternehmen ist in Österreich, der Schweiz und Deutschland sowie in den neuen EU-Mitgliedsstaaten präsent.

Investition in mehr Sicherheit

Dass die Managed Services Arbeitszeit und damit auch Kosten sparen, ist leicht nachzuvollziehen. Morik merkt hierzu jedoch an: „Das Einsparpotenzial durch die Auslagerung der Viren- und Spam-Abwehr lässt sich nicht genau beziffern. Grob geschätzt spare ich mir zwei bis drei Tage Arbeit pro Monat, die ich für das Management unserer bisherigen Anti-Virus- und Anti-Spam-Lösung aufwenden musste. Bereits die tägliche Arbeitsentlastung rechtfertigt also die Entscheidung für das Outsourcing: Seitdem wir die Managed E-Mail Security Services von MessageLabs nutzen, kann ich mich wieder um meine Kerntätigkeit, die Administration unserer Lotus-Domino-Landschaft, kümmern. Hinzu kommt, dass es sich um eine Investition in mehr Sicherheit handelt. Wenn wir uns einen Virus einfangen oder unser Mailsystem wegen Überlastung abstürzt, haben sich die MessageLabs Services schnell gerechnet. Mit dem Support von MessageLabs sind wir auch sehr zufrieden, so dass ich mich jederzeit wieder für diese Lösung entscheiden würde.“



Confidence in a connected world.