

Unerwünschte Massenmails verschlingen Zeit und Ressourcen

Eine Million Mails im Monat, davon 99 Prozent Spam

Bei der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV) sind mittlerweile 99 Prozent der eingehenden eMails sinnloser Spam. Um dieser Flut Herr zu werden und gleichzeitig eine reibungslose Kommunikation sicherzustellen, nutzt das Unternehmen jetzt den Managed Mail Security Service der Dunkel GmbH, der Spam bereits vor dem Mailserver des RMV abwehrt. Gleichzeitig werden die eMail-Absender über die verweigernde Zustellung informiert und können im Falle einer wichtigen Mail mit dem Empfänger Kontakt aufnehmen. Die Wahrscheinlichkeit, dass eine Nachricht zu Unrecht abgelehnt wird, liegt allerdings dank der Kombination verschiedener Analysewerkzeuge unter 0,0001 Prozent.

Streckennetze planen, Linien aus-schreiben, Tarifsysteme entwickeln und Kunden informieren – als umfassender Dienstleister organisiert der RMV den öffentlichen Personennahverkehr im Großraum Rhein-Main und verbindet dabei 153 Verkehrsunternehmen. Entsprechend hoch ist das Mailaufkommen bei den rund hundert Mitarbeitern in der Verwaltung: „2009 lag die Gesamtzahl der eMails bei etwa sechs Millionen“, berichtet Michael Redmann, Leiter der Abteilung Informationstechnologie beim RMV. „Und diese Zahl ist seither noch gewachsen. Inzwischen bewegt sich der eMail-Eingang pro Monat im einstelligen Millionenbereich.“ 99 Prozent davon sind allerdings Spam. Grund dafür ist die weite Verbreitung der eMail-Adressen des RMV.

Hoher Aufwand bei der Spam-Überprüfung

Für die Mitarbeiter bedeutete diese Masse an unerwünschten Werbe- und Nonsens-Mitteilungen eine erhebliche Belastung. Zwar hatte das

Medikamente, Investmentangebote oder Kettenbriefe – je weiter eine eMail-Adresse verbreitet ist, desto mehr steigt der Anteil an Spam im Posteingang. Für Unternehmen und ihre Mitarbeiter bedeuten solche nutzlosen Mitteilungen selbst mit Filter eine hohe Belastung: Wer den Spam-Ordner unbesehen löscht, verliert womöglich wichtige eMails. Wer den Filter zu tolerant einstellt, hat mit einem überfüllten Postfach zu kämpfen.

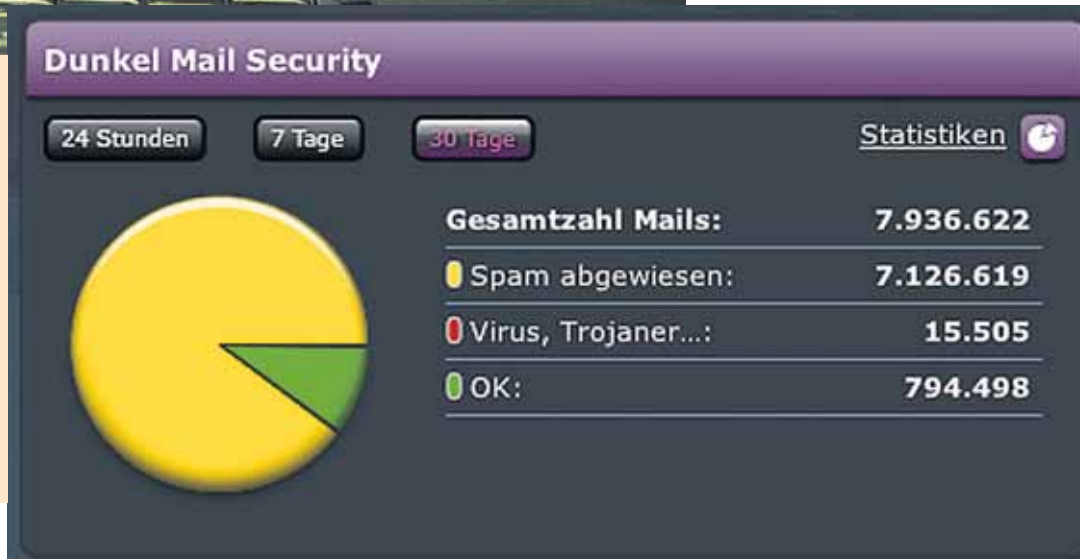


Für Unternehmen, die stark auf eMailverkehr angewiesen sind, kann Spam schnell zum Problem werden: Die sinnlosen Mitteilungen belegen Ressourcen auf den Mailservern und verschlingen die Zeit der Mitarbeiter, die sie überprüfen müssen

Unternehmen bereits seit 2004 Spam-Filter im Einsatz, doch damit wurde der Spam lediglich in einen separaten Ordner im Posteingang der Benutzer sortiert. Über das weitere Vorgehen – ob jede Mail noch mal von Hand geprüft oder der Ordnerinhalt insgesamt gelöscht wurde – musste der jeweilige Adressat selbst entscheiden.

99 Prozent der über eine Million eMails, die der RMV monatlich bekommt, sind Spam. Die Dunkel Mail Security blockiert diese Nachrichten, noch bevor sie auf den Mailserver gelangen können.

Quelle: Systemberatung Axel Dunkel GmbH



spielsweise können Mitteilungen mit niedriger Einstufung auch wie gewohnt angenommen und in einem separaten Ordner abgelegt werden.

Lückenlose Kommunikation durch Benachrichtigung

Durch die multiple Analyse wird das Risiko, dass eMails zu Unrecht abgelehnt werden, auf unter 0,0001 Prozent reduziert. Sollte dieser Fall doch eintreten, ist die Nachricht dennoch nicht verloren. Der Absender bekommt von seinem Mailserver die Benachrichtigung, dass seine eMail nicht erfolgreich zugestellt werden konnte und kann sich diesbezüglich mit dem Empfänger in Verbindung setzen.

„So lässt sich zum Beispiel eine Zustellung mittels eines Passworts erzwingen. Dazu ruft man bei dem entsprechenden Mitarbeiter an und erhält einen Code, den man einfach in die Betreffzeile der Mail einträgt. Damit gelangt die Mitteilung in jedem Fall ans Ziel“, erklärt IT-Leiter Redmann.

Außerdem ist die Spam-Abwehr lernfähig: Jeder Benutzer kann die Filter eigenständig auf bestimmte Adressen trainieren und so an sei-

PROFILE

DIE RHEIN-MAIN-VERKEHRS-VERBUND GMBH (RMV)

... wurde 1995 gegründet und hat ihren Sitz in Hofheim am Taunus. Das Unternehmen übernimmt im Großraum Rhein-Main als Zusammenschluss der Aufgabenträger des öffentlichen Personennahverkehrs regionale Aufgaben, die in enger Abstimmung mit den lokalen Nahverkehrsorganisationen vor Ort erfüllt werden. Diese Aufgaben reichen von der Linienplanung und Ausschreibung von Verkehrsleistungen über die Tarif- und Fahrplangestaltung bis hin zur umfassenden Kundeninformation.

Zu den 27 Gesellschaftern des RMV zählen unter anderem das Land Hessen, Städte wie Frankfurt am Main, Gießen, Marburg und Wiesbaden sowie 15 Landkreise von Darmstadt-Dieburg bis Wetterau. Insgesamt sind 153 Verkehrsbetriebe im RMV zusammengeschlossen, die allein 2009 rund 660 Millionen Fahrgäste beförderten.

DIE DUNKEL GMBH

... wurde 1993 als Dienstleister für Internetsicherheit und Hosting Services gegründet. Seit 2008 bietet das Unternehmen Services auf der Basis einer hochverfügbaren VMware-Cloud-Infrastruktur an. Kunden können IT-Ressourcen flexibel und bedarfsgerecht mieten und ihre Kapazitäten an aktuelle Anforderungen anpassen.

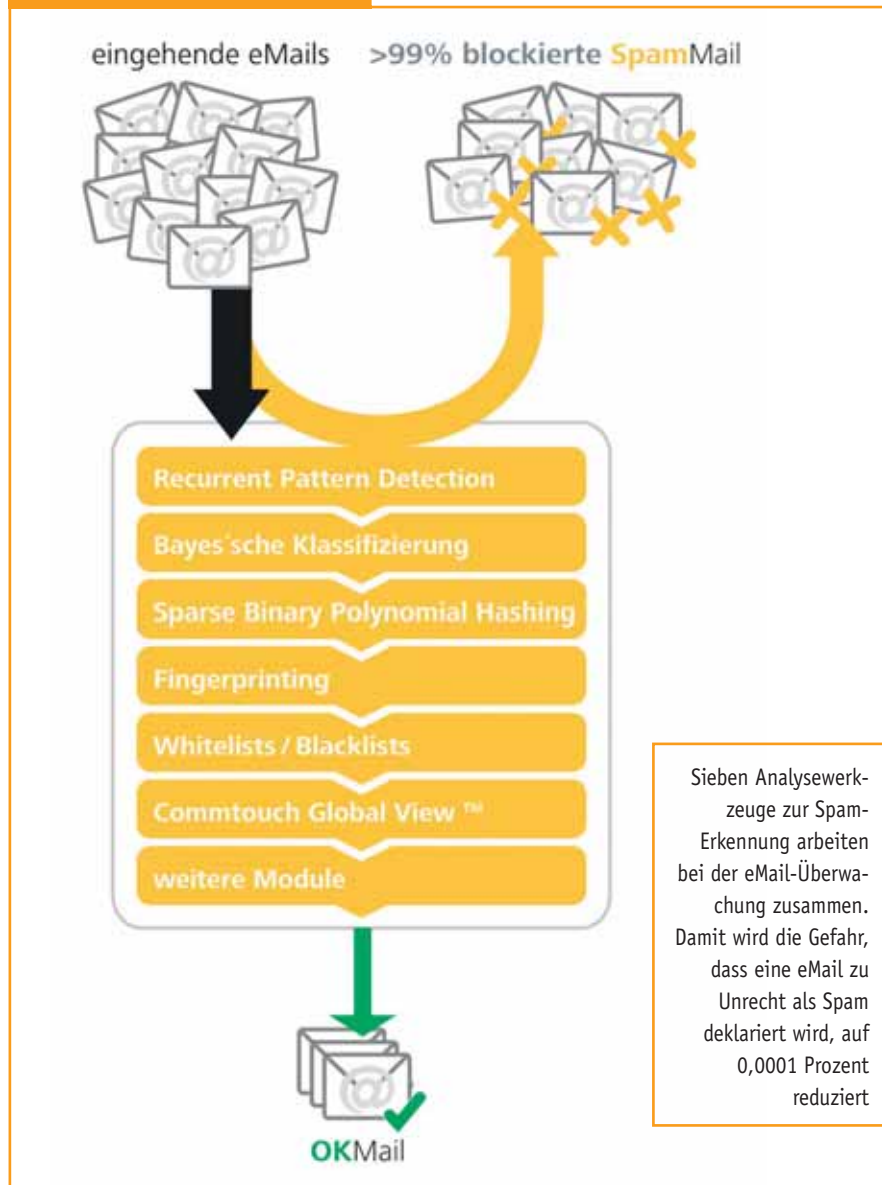
Für geschäftskritische Anwendungen hat das Unternehmen besonders sichere Enterprise-Cloud-Lösungen entwickelt. Darüber hinaus nutzt Dunkel Cloud-Technologie für seine Security Services und schützt die eMails von Firmen jeder Größe zuverlässig vor Spam und Viren. Zu den Kunden des Dienstleisters zählen unter anderem die Deutsche Bahn System GmbH, der Hessische Rundfunk, die Tupperware Deutschland GmbH und der Verkehrsverbund Rhein-Neckar. Seit 1999 realisiert die Dunkel GmbH für Bundes-, Landtags- und Kommunalwahlen das Hosting und die Auslieferung der Wahlergebnisse im Auftrag des Hessischen Statistischen Landesamtes und des Hessischen Rundfunks.

prüft hatten, merkten den Unterschied dagegen sofort“, erzählt Redmann. Wie groß die tatsächliche Zeitersparnis für die Mitarbeiter ist, lasse sich schwer sagen – die vereinzelt Rückmeldungen der Anwender an die IT-Abteilung seien seit der aber durchwegs positiv gewesen. Vo allem die Steuerungsmöglichkeiten für den einzelnen Nutzer, wie die Anpassung der Filter, ermöglichen ein angenehmes Arbeiten mit dem System, meint der Leiter der Informationstechnologie.

Auch die Trefferquote des Spam Schutzes hat sich als sehr hoch erwiesen: Seit der Umstellung wurde nur zwei Fälle von falsch durchgelassenen eMails gemeldet. „Wenn man bedenkt, wie stark die eMail Security in alle täglichen Abläufe eingebunden ist, gibt es damit auffallend wenige Probleme“, so Redmann. „Würde das System Schwierigkeiten machen, hätten wir das sehr schnell gemerkt. Aber es gibt Dinge da ist man froh, wenn man nichts davon hört – so wie in diesem Fall.“

7-AUGEN-PRINZIP

Quelle: Systemberatung Axel Dunkel GmbH © eGovernment Computing



Dabei bestand immer die Gefahr, dass fälschlicherweise aussortierte Mails un-gelesen verschwanden und der Absender nie eine Antwort erhielt.

Eine zentrale Sammlung kam aus Gründen des Datenschutzes nicht infrage. „Da sind uns die Accounts unserer Mitarbeiter heilig“, so Redmann. „Außerdem hätte man niemandem zumuten können, einen solchen Zentralordner zu verwalten.“ Wie Gespräche ergaben, hatten aber viele Anwender nicht die Zeit, ihren ganzen Spam-Ordner immer wieder durchzusehen. Der RMV entschied daher, eine Spam-Abwehr einzuführen, welche die Benutzer zu einem entlasten und zum anderen sicherstellen konnte, dass keine wichtigen eMails verloren gingen.

„Expertengremium“ aus sieben Filtern

Der Mail Security Service, der auf IT-Sicherheit und Cloud-Services spezialisierten Dunkel GmbH, beginnt mit der Überprüfung viel

früher als herkömmliche Spam-Filter. Statt die eMails zum Server des Unternehmens durchzulassen, wo diese unnötig Rechen- und Personal-Kapazitäten binden, werden die unerwünschten Nachrichten bereits während der SMTP-Kommunikation, also dem Sendevorgang, erkannt und ihre Annahme verweigert.

Die Spamschutz-Funktion basiert nicht nur auf Texterkennung, sondern analysiert auch völlig sprach-unabhängig charakteristische Verhaltensweisen derartiger eMails. Zusätzlich werden selbst entwickelte Verfahren von Dunkel sowie die weltweiten Spam-Monitoring-Systeme von Commtouch und Cloudmark eingesetzt, um auch neue Spam-Wellen frühzeitig erkennen und blockieren zu können.

Die verschiedenen Scanner sind auf unterschiedliche Spam-Arten spezialisiert und bilden zusammen eine Art Expertengremium. In diesem gibt jedes Tool eine Bewertung ab, die zu einer Einschätzung der Spam-Wahrscheinlichkeit zusammenfließen.

„Insgesamt erreichen wir damit eine durchschnittliche Erkennungsrate von 99,4 Prozent“, erläutert der IT-Sicherheitsspezialist Axel Dunkel. Der Kunde kann dabei selbst entscheiden, wie bei eMails mit unterschiedlich hoher Spam-Wahrscheinlichkeit verfahren werden soll. Bei-

nen individuellen ePostverkehr anpassen.

Daneben garantieren drei sich ergänzende Virens Scanner, die mehrmals stündlich aktualisiert werden, dass keine Schadsoftware mit den eMails auf die Unternehmensrechner gelangt. Der Service beinhaltet auch einen Stunde-Null-Schutz, mit dem noch unbekannte, neue Bedrohungen anhand charakteristischer Auffälligkeiten erkannt und abgewehrt werden können.

Beim RMV seien Viren aber in den letzten Jahren kaum noch ein Problem gewesen, so Redmann. Derartige Angriffe hätten stetig abgenommen, während die Spam-Flut immer weiter angestiegen sei.

Nur zweimal nicht erkannten Spam gemeldet

Die Einführung der neuen eMail Security Ende 2009 wurde im RMV gründlich in Vorgesprächen mit Betriebsrat und Kollegen vorbereitet. Das Unternehmen konnte dafür beim Anbieter Dunkel einen beliebigen Tag festlegen, die konkrete Umstellung erfolgte dann auf Zuruf.

„Wer bis dahin seinen Spam-Ordner einfach geleert hat, bekam von der Veränderung kaum etwas mit. Die Anwender, die zuvor immer ihre aussortierten Mails über-

Keine Ausgabe verpassen!

Bestellen Sie jetzt Ihr persönliches eGovernment-Computing-Abo direkt an Ihren Arbeitsplatz!

Per Telefon: 0821 2177-194

Im Internet: www.eGovernment-Computing.de