

Anbieter im Gesundheitswesen schließt gravierende Sicherheits- und Compliance-Lücke

Quest®

Torbay and South Devon NHS Foundation Trust migriert mithilfe von Quest 5,5 TB an wichtigen PST-Dateien zu Microsoft 365



Torbay and South Devon
NHS Foundation Trust

Land: **England**

Mitarbeiter: **6.500**

Branche: **Gesundheitswesen**

Website: <https://www.torbayandsouthdevon.nhs.uk/>

PST-Dateien – ein Risiko für Sicherheit, Business Continuity und Compliance

Torbay and South Devon NHS Foundation Trust war die erste Organisation des englischen NHS, welche die Krankenhausbehandlung und häusliche Pflege mit der sozialen Betreuung verbunden hat, und ist damit stolzer Vorreiter bei der Integration sozialer Betreuung in die Gesundheitsversorgung auf nationaler Ebene. Die Organisation erbringt Gesundheitsleistungen und soziale Betreuung für Menschen in ihrem eigenen Zuhause oder in ihrer Gemeinde und betreibt das Torbay Hospital (ein Akutkrankenhaus) sowie fünf kommunale Krankenhäuser. Torbay and South Devon beschäftigt über 6.500 Mitarbeiter sowie über 350 ehrenamtliche Mitarbeiter.

Als Gesundheitseinrichtung unterliegt Torbay and South Devon NHS Foundation Trust strengen behördlichen Auflagen, darunter Richtlinien, die lange Datenaufbewahrungsfristen – sogar bis zu 20 Jahre – erfordern. Aber bis vor kurzem betrug die Postfachgröße der Mitarbeiter nur 4 GB. Wie in solchen

Herausforderungen

Als bei Torbay and South Devon NHS Foundation Trust mit strikten Größenbeschränkungen für Postfächer in Verbindung mit strengen Vorschriften zur Datenaufbewahrung konfrontiert wurden, begannen viele Benutzer damit, ihre Daten in PST-Dateien abzulegen. Infolgedessen waren riesige Datenmengen für wichtige Prozesse in den Bereichen eDiscovery, Schutz der Daten und Sicherungen nahezu unsichtbar.

Lösung

Das IT-Team wusste, dass die Migration der Daten zu Microsoft 365 diese Risiken vermindern würde. Mit Quest hat das Team nicht nur ein leistungsstarkes Migrations-Tool, sondern auch einen erfahrenen und flexiblen Partner gefunden. In nur sechs Monaten wurden die gesamten 5,5 TB an PST-Daten präzise identifiziert und migriert.

Ergebnisse

- Migration von 5,5 TB an PST-Dateien zu Microsoft 365 ohne Verlust von Daten oder Datenintegrität
- Entdeckung riesiger Datenmengen, die andernfalls übersehen worden wären – dank der automatischen PST-Erkennung über viele verschiedene Quellen hinweg
- Bereitstellung von herausragenden Migrationservices, die das interne IT-Team entlasteten, sodass sich das Team auf Kommunikation und Schulungen konzentrieren konnte
- Halbierung des Projektzeitraums von einem Jahr auf nur sechs Monate

Situationen üblich, wurden daher viele PST-Dateien erstellt, um die übermäßig vielen Daten zu speichern, die aus geschäftlichen, persönlichen oder Compliance-Gründen aufbewahrt werden müssen.

Obwohl diese Lösung die unmittelbaren Anforderungen erfüllt, weist sie erhebliche Nachteile auf. PST-Dateien können nicht zentral nachverfolgt oder verwaltet werden, sodass sie oft schlecht geschützt sind und leicht beschädigt werden können. Außerdem sind sie möglicherweise nicht durch IT-Sicherungsprozesse abgedeckt und machen eine gründliche und genaue eDiscovery unmöglich. Daher bergen PST-Dateien ein Risiko für Sicherheit, Business Continuity und Compliance.

Angesichts der Tatsache, dass das IT-Ökosystem der Organisation etwa 8.000 Benutzer umfasst, darunter Menschen, die seit Jahrzehnten für Torbay and South Devon tätig sind, war das IT-Team ernsthaft besorgt. Sie schlugen ein Projekt vor, um die PST-Dateien aufzuspüren und sie zu Microsoft 365 zu migrieren, wo sie ordnungsgemäß verwaltet und abgesichert werden können.

„Ein Grund für diesen Vorschlag war, dass unsere Organisation zum freigegebenen Tenant des nationalen NHS gehört, sodass uns die Basisversion von Microsoft 365 kostenlos zur Verfügung gestellt wird“, erklärt Jai Ragwani, Technical Delivery Manager bei Torbay and South Devon NHS Foundation Trust. „Außerdem wäre es effizienter, die Daten an einem Ort zu hosten, als auf verschiedenen Dateifreigaben und persönlichen Laufwerken. Und schließlich konnten wir durch die Migration der Daten in die Cloud unseren teuren On-Premises-Speicher für Workloads reservieren, die wir nicht in die Cloud verlagern können.“

Migrationsprojekte sind komplex und riskant – vor allem, wenn sie kritische und regulierte Daten betreffen

Obwohl das IT-Team das Migrationsprojekt selbst vorgeschlagen hatte, war es nach der Genehmigung doch überrascht, als es den Umfang der Daten und der damit verbundenen Arbeit realisierte. Eine klare Herausforderung war die mangelnde Erfahrung mit der Migration. „Mein Team hatte nicht viel Erfahrung mit dieser Art von Migration“, sagt Ragwani. „Wir waren immer eine Organisation, die On-Premises-Umgebungen favorisierte, und da liegt auch unser Know-how. Wir dachten, dass wir die Arbeit wahrscheinlich intern erledigen könnten, aber wir waren uns nicht sicher in Bezug auf den Prozess und die entsprechenden Best Practices. Das war meiner Meinung nach definitiv ein Risiko.“

Ein weiteres wichtiges Anliegen war der mangelnde Einblick in die Daten. „Wir wussten, wie viele Dateifreigaben wir hatten und haben die Anzahl der PST-Dateien geschätzt“, fügt er hinzu. „Aber wir hatten keinen zuverlässigen Mechanismus, um sicher zu sein, dass diese Dateifreigabe auch wirklich genau diesen Datentyp enthält. Daher bestand ein echtes Risiko, dass wir versehentlich Daten migrieren, die in der On-Premises-Umgebung verbleiben sollten, z. B. Daten, die von älteren On-Premises-Anwendungen verwendet werden, oder klinische Aufzeichnungen, die nicht zum Migrationsumfang gehören.“

Und schließlich spielte das Risiko einer Serviceunterbrechung ebenfalls eine Rolle. „Wie viele andere Unternehmen haben auch wir Erfahrungen mit Schatten-IT gemacht. In unserem Fall entwickeln medizinisches Personal und Administratoren oft eine Lösung für ihre Anforderungen, von der wir gar nichts wissen“, bemerkt Ragwani. „Dementsprechend bestand definitiv das Risiko, dass wir durch die Migration von Daten in die Cloud einen vorhandenen Service unterbrechen. Besonders im Gesundheitswesen könnte ein solcher Serviceausfall natürlich gravierend sein.“

„**Ein entscheidender Vorteil von PST Flight Deck war, dass es die Rechner der Benutzer scannte, sodass wir eine Menge PSTs fanden, von deren Existenz wir nichts wussten. Es war definitiv ein Schock für uns, all die verschiedenen Speicherorte zu finden, in denen die Dateien im Laufe der Jahre gespeichert und vergessen wurden. Hätten wir die Suche manuell durchgeführt, hätten wir höchstens 80 % der Dateien finden können, da wir nur in Speicherorten gesucht hätten, in denen wir PST-Daten erwartet hätten.**“

Jai Ragwani, Technical Delivery Manager, Torbay and South Devon NHS Foundation Trust

Ein erfahrener und flexibler Partner ist für eine erfolgreiche Migration unerlässlich

Mit diesen Bedenken im Hinterkopf legte das Team die Anforderungen an die Migration und den dafür passenden Partner fest. „Ganz besonders wichtig waren uns ein solides Verständnis für freigegebene NHS-Tenants und unsere Arbeitsweise als NHS Trust sowie die Bereitschaft und Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit den Personen, die den Tenant auf nationaler Ebene verwalten, nämlich NHS England and Accenture“, sagt Ragwani. „Der NHS entwickelt sich manchmal ziemlich schnell weiter und alle paar Jahre gibt es große Veränderungen in den Betriebsabläufen. Wir wussten also, dass die Flexibilität, sich an ständig verändernde Umgebungen anzupassen, entscheidend für den Erfolg sein würde.“

Nach sorgfältiger Überprüfung aller eingegangenen Angebote kam das Team zu dem Schluss, dass nur Quest über die erforderliche Erfahrung, das Wissen und die Flexibilität verfügt, um das Projekt durchzuführen. „NHS England hatte nicht nur in der Vergangenheit mit Quest zusammengearbeitet, sondern wir erfuhren auch, dass Quest ein zugelassener Migrationspartner für die freigegebenen Tenants werden sollte“, fügt Ragwani hinzu. „Das war ebenfalls ein ausschlaggebendes Kriterium.“ Konkret entschied sich das Team für PST Flight Deck und den damit verbundenen vollständig verwalteten PST-Migrationservice.

Wir haben 5,5 TB an PST-Daten in nur sechs Monaten migriert. Zunächst hatten wir ein ganzes Jahr für das Projekt vorgesehen. Das Quest Tool hat die Arbeit automatisiert und die Zeitspanne um die Hälfte verkürzt.

Jai Ragwani, Technical Delivery Manager, Torbay and South Devon NHS Foundation Trust

Das Auffinden aller Dateien, statt nur 80 %, ist entscheidend für Sicherheit und Compliance

Der erste Schritt war die PST-Erkennung. PST Flight Deck erkennt automatisch alle PST-Dateien, nicht nur auf den Workstations der Benutzer, sondern an allen Speicherorten, die andere Lösungen mitunter ausschließen, z. B. lokale Laufwerke, angeschlossene USB-Geräte, Netzwerkfreigaben und OneDrive for Business.

„Ein entscheidender Vorteil von PST Flight Deck war, dass es die Rechner der Benutzer scannte, sodass wir eine Menge PSTs fanden, von deren Existenz wir nichts wussten“, erklärt Ragwani. „Es war definitiv ein Schock für uns, all die verschiedenen Speicherorte zu finden, in denen die Dateien im Laufe der Jahre gespeichert und vergessen wurden. Hätten wir die Suche manuell durchgeführt, hätten wir höchstens 80 % der Dateien finden können, da wir nur in Speicherorten gesucht hätten, in denen wir PST-Daten erwartet hätten.“

Außerdem war der Erkennungsprozess mit PST Flight Deck viel schneller. „Nach nur ein oder zwei Wochen hatten wir bereits ein ziemlich vollständiges Bild davon, über welche PST-Dateien wir verfügen“, sagt Ragwani. „Ohne PST Flight Deck hätten wir Monate gebraucht, um nur die Erkennung durchzuführen, und wir hätten immer noch nicht alle PST-Dateien gefunden, die für die Migration in Frage kommen.“

Eine umfassende Erkennung war für Torbay and South Devon NHS Foundation Trust absolut notwendig. „Die Dateien auf den persönlichen Laufwerken der Benutzer verbrauchten nicht nur Speicherplatz, sondern waren auch sehr anfällig für Beschädigungen und unsachgemäßes Löschen, was den Verlust wichtiger Informationen hätte bedeuten können“, bemerkt Ragwani. „Auch PSTs, die versehentlich auf einer gemeinsamen Dateifreigabe gespeichert waren, stellten ein klares Sicherheits- und Compliance-Risiko dar. Deshalb war es für uns unglaublich wertvoll, dass PST Flight Deck sie gefunden hat.“

5,5 TB an PST-Daten werden in nur sechs Monaten migriert – ohne Verlust der Datenintegrität

Nach der Erkennungsphase begann das Team mit der Übertragung der Daten zu Microsoft 365. „Wir haben 5,5 TB an PST-Daten in nur sechs Monaten migriert“, berichtet Ragwani. „Zunächst hatten wir ein ganzes Jahr für das Projekt vorgesehen. Das Quest Tool hat die Arbeit automatisiert und die Zeitspanne um die Hälfte verkürzt.“

Jedoch ging diese Geschwindigkeit nicht auf Kosten der Qualität. „Die PST-Dateien, die migriert werden, können sehr wichtige E-Mails enthalten, die den Anforderungen an die Datenaufbewahrung unterliegen und nach Jahren als Beweismittel benötigt werden könnten“, so Ragwani. „Wenn diese Daten nicht korrekt übertragen worden wären oder in der On-Premises-Umgebung geblieben und beschädigt worden wären, hätten wir uns in einer ziemlich prekären Lage befinden können. Aber dank der Quest Lösung und des Migrationservices

war die Erfolgsquote bei unserer PST-Migration unglaublich hoch; sie hat meine Erwartungen definitiv übertroffen.“

PST Flight Deck kann sogar beschädigte Dateien anhand von Best Practices der Branche automatisch reparieren. „Wir hatten bereits jahrelang Erfahrung mit großen PST-Dateien gemacht, die beschädigt waren. Wir hatten versucht, sie zu reparieren. In 60 % der Fälle schien die Reparatur erfolgreich zu sein, aber in Wirklichkeit kam es zu einem Datenverlust“, erklärt Ragwani. „Wenn eine Quelldatei beschädigt war, hat PST Flight Deck versucht, sie selbst zu reparieren. Wir waren uns sicher: Wenn das Tool die Datei nicht reparieren kann, können wir es auch nicht. Es hat also einen sehr zeitaufwendigen Teil des Prozesses für uns übernommen und gute Resultate erbracht.“

Durch den Einsatz eines Migrationservices wird das interne IT-Team entlastet und hat mehr Zeit für wichtige Benutzerkommunikation und -schulungen

Während das Quest Team die Migrationsaufgaben erledigte, konnte sich das interne IT-Team darauf konzentrieren, dass die Migration auch für die Benutzer zum Erfolg wird. „Wir stellten einfach eine Liste der Daten zusammen, die wir migrieren wollten, und schickten diese an das Migration-as-a-Service-Team, und waren uns sicher, dass der Auftrag zum vorgesehenen Zeitpunkt ausgeführt werden würde“, erklärt Ragwani. „Dadurch hatten wir intern mehr Zeit, um uns auf Dinge wie Kommunikation, Schulungen und Support zu konzentrieren. So konnten wir Benutzern im Voraus mitteilen, was sie zu erwarten hatten, was zur positiven Erfahrung seitens der Benutzer beitrug.“

In der Tat schwärmt das IT-Team der Organisation von der Qualität des Quest Teams. „Ich sage das selten über jemanden, aber unser Programmmanager bei Quest war brilliant“, sagt Ragwani. „Wir sind ein unglaublich vielbeschäftigtes Team, in dem sich viele Dinge gleichzeitig abspielen. Aber er hat es sehr gut verstanden, uns und die Quest Ressourcen gemäß Projektplan auf Kurs zu halten. Es gab zum Beispiel Momente, in denen wir Ressourcen oder Zeitpläne anpassen mussten, um den veränderten Prioritäten der Organisation gerecht zu werden, und er meisterte diese Situationen mit Bravour. Ich habe nur wenige Fälle erlebt, in denen die Zusammenarbeit besser funktioniert hat.“

Ragwani lobt auch das Team von Quest Professional Services. „Der Teamleiter war unglaublich sachkundig – er setzte alles daran, zu verstehen, wie

freigegebene NHS-Tenants arbeiten, einschließlich aller Feinheiten und Besonderheiten“, erinnert sich Ragwani. „Abgesehen davon waren im späteren Verlauf sein Allgemeinwissen, seine Erfahrung und seine Weitsicht unglaublich hilfreich bei internen Entscheidungen und beim Planen der Migration.“

Kurzum: Der Torbay and South Devon NHS Foundation Trust weiß, dass er mit der Wahl von Quest für sein PST-Migrationsprojekt die richtige Entscheidung getroffen hat. „Ohne die Hilfe von Quest Professional Services hätten wir unser Ziel zwar teilweise erreicht, aber wir wären definitiv nicht annähernd so erfolgreich gewesen. Uns fehlten einfach das Wissen und die Erfahrung in diesem Bereich“, sagt Ragwani. „Außerdem hätten wir keine Zeit gehabt, uns auf die Aspekte Support, Schulungen, Kommunikation und Planung zu konzentrieren, die ebenso entscheidend für den Erfolg sind. Die Gewissheit, dass die technischen Dinge und die Migrationsaufgaben von Experten erledigt werden, war für uns eine große Erleichterung und hat uns viele Ressourcen erspart.“

PRODUKTE UND SERVICES

Produkte

- **PST Flight Deck**

Lösungen

- **Verwaltung von Microsoft-Plattformen**
- **Migration und Modernisierung für Microsoft-Plattformen**

Über Quest

Quest stellt Softwarelösungen bereit, mit denen das volle Potenzial neuer Technologien in einer zunehmend komplexen IT-Landschaft ausgeschöpft werden kann. Von der Datenbank- und Systemverwaltung über die Migration zu und Verwaltung von Active Directory und Microsoft 365 bis hin zur Cyber Resilience: Quest hilft Kunden, bereits heute ihre IT-Herausforderungen von morgen zu bewältigen. **Quest Software. Where Next Meets Now.**