

E-Mail-Management – Informationen Nutzen und Mehrwerte schaffen

Die tägliche Flut ein- und ausgehender E-Mails ist in vielen Unternehmen zu einem enormen Problem geworden und ein Rückgang des E-Mail-Volumens ist bisher nicht abzusehen. Aufgrund der Masse an E-Mails verlieren die Anwender die Übersicht über Informationen und Aufgaben, die Performance-Probleme der E-Mail-Server nehmen bedrohliche Ausmaße an. Gleichzeitig ist der intelligente Umgang mit den enthaltenen Inhalten ein wichtiger Wettbewerbsfaktor, da E-Mails als Kommunikationsmedium einerseits und als Transportmedium für angehängte Dateien andererseits einen immer höheren Stellenwert einnehmen. Ferner existiert eine große Anzahl von rechtlichen Bestimmungen, welche den Umgang mit E-Mails immer stärker beeinflussen.



Martin Böhn

Senior Analyst am Business
Application Research Center (BARC)



Maximilian Gantner

Analyst am Business
Application Research Center (BARC)

Systeme für E-Mail-Management bieten die Möglichkeit, effizient und gesetzeskonform mit E-Mails umzugehen. Die Verwaltung der elektronischen Post kann deutlich erleichtert werden. Hier sind zwei Arten von E-Mail-Management-Systemen zu unterscheiden. E-Mail-Archivsysteme steuern die Aufbewahrung von Nachrichten inklusive Dateianhängen und E-Mail-Response-Management-Systeme unterstützen den Anwender bei der Beantwortung von E-Mails.

E-Mail-Archivierung

Im Bereich der Archivierung elektronischer Nachrichten liegt der Fokus auf der langfristi-

gern Aufbewahrung von E-Mails. Der Einsatz von E-Mail-Systemen wie beispielsweise Microsoft Exchange oder Lotus Domino ist für die Archivierung nicht ausreichend. Systeme für E-Mail-Archivierung setzen auf diesen Systemen auf und sichern die Einhaltung der Aufbewahrungsfristen durch entsprechende Speichermedien und -formate.

In Bezug auf die Strategie der Archivierung sind zwei grundlegende Ansätze zu unterscheiden. Eine Variante ist die serverseitige Archivierung. Verfolgt man diesen Ansatz, werden im Allgemeinen alle E-Mails direkt nach ihrem Eingang auf dem E-Mailserver in das Archivsystem übertragen. Es kann damit sichergestellt werden, dass alle Nachrichten

manipulationsfrei in das Archivsystem abgelegt werden. Dieses muss über Sicherheitseinrichtungen verfügen, um auch späteren Manipulationen entgegenzuwirken.

Üblicherweise werden bei der serverseitigen Archivierung die E-Mails aus dem produktiven E-Mail-System entfernt und der Zugriff erfolgt über eine Referenz direkt auf das Archiv. Die Recherche wird ebenfalls direkt über das Archiv abgewickelt.

Die zweite Variante ist die clientseitige Archivierung. Hier steuert der Anwender selbst, welche E-Mails archiviert werden und welche nicht. Dies geschieht meist entweder direkt über einen Speicherbefehl oder indirekt bspw. indem der Nutzer sie in bestimmte zur Archivierung vorgesehene Ordner verschiebt. Die clientseitige Archivierung bietet dem Anwender zwar ein hohes Maß an Flexibilität, jedoch ist die Gefahr gegeben, wichtige E-Mails versehentlich nicht zu archivieren.

Für welche Archivierungsstrategie sich Unternehmen entscheiden, hängt von deren individuellen Präferenzen ab. Wird der Einhaltung von Compliance-Anforderungen und einer damit einhergehenden rechtssicheren Archivierung ein hoher Wert zugerechnet, dann ist die serverseitige Variante zu empfehlen.

Problemfeld geschäftliche Nutzung

Ein wichtiger Aspekt bei der Aufbewahrung von E-Mails ist die Diskussion der geschäftlichen und privaten Nutzung von E-Mail-Accounts in Unternehmen. Insbesondere wenn eine serverseitige Archivierungsstrategie gewählt wird, entsteht ein Konflikt mit der Telekommunikationsgesetzgebung. Gestattet ein Arbeitgeber keine private Nutzung von

E-Mail und Internet, dann können die Datenschutzbestimmungen des Teledienstgesetzes nicht angewandt werden und der Arbeitgeber ist befugt sämtliche E-Mails vor der Zustellung an die Mitarbeiter zu archivieren.

Wird die private Nutzung von E-Mails im Unternehmen jedoch gestattet, verändert sich die Rechtslage grundlegend. Der Arbeitgeber ist laut Telekommunikationsgesetzgebung Anbieter von Telekommunikationsdiensten, was dann zur Folge hat, dass die Überwachung des E-Mail-Verkehrs und dessen Inhalte nicht mehr zulässig ist.

Aufgrund der schwierigen Sachlage ist eine generelle Handlungsempfehlung, was die Nutzung von E-Mail-Diensten im Unternehmen angeht, nicht pauschal möglich. Es erscheint jedoch sinnvoll, keine technische Trennung von privater und geschäftlicher Nutzung vorzunehmen, sondern durch die private Nutzung entstandene Daten in die dienstlichen Daten mit einzubeziehen. Darüber sind entsprechende Dienst- bzw. Betriebsvereinbarungen zu treffen, die den Anwender davon in Kenntnis setzen, dass die private Nutzung Kontrollmaßnahmen unterliegt.

Nachweis- und Formpflichten

Als rechtliche Vorschriften für den Umgang mit E-Mails sind in erster Linie das Handelsgesetzbuch (HGB) und die Abgabenordnung (AO) zu nennen, welche die grundsätzlichen Aufbewahrungspflichten aus handels- und steuerrechtlicher Sicht regeln. Hinzu kommen Verordnungen, welche den Umgang mit digitalen Daten konkretisieren. Die Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU) sowie die Grundsätze ordnungsmäßiger datenverarbeitungsgestütz-

ter Buchführungssysteme (GoBS) regeln die wesentlichen Anforderungen an ein elektronisches Archiv.

Hinzu kommt, dass durch das Gesetz über elektronische Handelsregister und Genossenschaftsregister sowie das Unternehmensregister (EHUG) festgelegt wird, dass für E-Mails dieselben Pflichtangaben gelten wie für Geschäftsbriefe, beispielsweise die Angabe der Rechtsform des Unternehmens.

Somit werden geschäftliche E-Mails in ihrer Bedeutung als Handelsbrief zusätzlich bestärkt und unterliegen den gleichen Archivierungsvorschriften, was eine Aufbewahrungsdauer von mindestens sechs Jahren mit sich bringt. Eine lückenlose, unveränderbare elektronische Archivierung von E-Mails ist unter Berücksichtigung rechtlicher Aspekte ein

immer wichtigeres Thema für die IT-Verantwortlichen in Unternehmen.

E-Mail als Teil des Informationsmanagements

Aus der reinen Archivierung hat sich ein weiteres Marktsegment herausgebildet. Die Nachrichten werden als Teil des unternehmensweiten Informationsmanagements gesehen und mit anderen Inhalten der betrieblichen Wissensbasis in Beziehung gesetzt. Zudem nimmt hier der Prozesscharakter zu, da ein- und ausgehende Nachrichten Abarbeitungsfolgen auslösen können. Entsprechende Systeme werden zumeist als Teil einer Enterprise-Content-Management-Suite angeboten.



Finden

Große Postfächer, verschiedene Postfächer

Belastung des Servers

Zugriffsgeschwindigkeit, Back-Up



Ablage

Viele Anfragen, mehrschichtige Ablagestrukturen



Zuordnung

Fehlende Verbindung zu anderen Geschäftsdokumenten

Abarbeitung

Inhaltliche Analyse und Beantwortung



Nachweispflichten

Auffinden, Anzeigen, Nachweis Unverändertheit



Herausforderungen im Umgang mit E-Mails

Daher ist es entscheidend, die Nachrichten in einen klaren inhaltlichen Zusammenhang einzuordnen. Der erste Fehler vieler Konzepte für Informationsmanagement ist, einen Dokumententyp „E-Mail“ zu definieren. E-Mails sind ein Weg für Austausch und Aufbewahrung von Informationen, der geschäftsrelevante Kontext (beispielsweise Rechnung oder Auftrag) ist davon unabhängig. Ebenso wie Papierdokumente, Office-Dateien oder Informationen aus Fachanwendungen müssen sie in die betriebliche Wissensbasis integriert werden.

E-Mail-Response-Management

Systeme für E-Mail-Response-Management sollen den Anwender bei der Beantwortung von E-Mails unterstützen und Hilfestellungen anbieten. Die Verarbeitung eingehender Nachrichten kann beschleunigt und deren Qualität erhöht werden. Die wesentlichen Anforderungen an ein E-Mail-Response-System sind die Auswertung der Nachrichten, das eigenschaftsbasierte Routing, proaktive Unterstützung der Anwender im Bearbeitungsprozess und das Wissensmanagement.

Eingehende E-Mails werden durch E-Mail-Response-Management-Systeme inhaltsbezogen analysiert und ausgewertet. Dadurch können dem Anwender beim Öffnen einer E-Mail bereits Textbausteine für eine Antwort vorgeschlagen werden, die lediglich noch übernommen werden müssen. Der Bearbeitungsprozess wird erheblich verkürzt, Antworten können auch vollständig automatisch erstellt und versendet werden.

Viele Systeme bieten zusätzlich noch weitere Werkzeuge an, die den Prozess der E-Mail-Beantwortung unterstützen. Funktionen zur Wiedervorlage, Rückfrage an Experten, Rechtschreibprüfung und Eskalationspräventionsmechanismen vereinfachen den Umgang mit dem zahlreichen E-Mail-Anfragen erheblich.

Zusätzlich zum Medium E-Mail bieten Response-Systeme so genannte Multichannel-Komponenten mit an. Der Umfang reicht hier von der Einbeziehung von Fax über Chat und Internettelefonie bis hin zur Integration von Telekommunikationsanlagen. Diese ermöglicht eine bessere Ressourcenauslastung in Service Centern.

Fazit: Informationen nutzen statt in ihnen ersticken

Auch bei E-Mails ist mit zunehmender Menge nichts gewonnen, die Qualität der Informationen und die Effizienz der Nutzung sind entscheidend. Dabei steht nicht nur die eigene Wettbewerbsfähigkeit im Vordergrund, sondern auch der Einhaltung rechtlicher Vorschriften und den sich daraus ergebenden Anforderungen kann eine hohe Bedeutung zugesprochen werden. Dabei sind sowohl Erfassung, Ablage und Recherche als auch die Bearbeitung selbst zu beachten. Wer hier durch die Definition entsprechender Richtlinien und den Einsatz von E-Mail-Management seine Hausaufgaben macht, kann schneller und besser entscheiden und damit den Wettbewerb überholen.



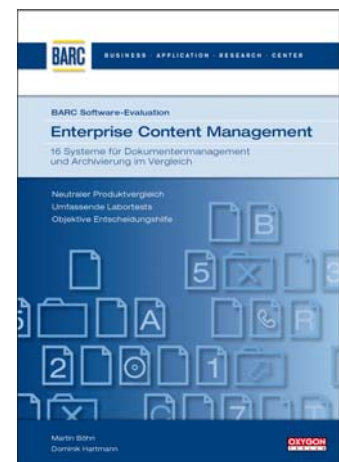
Hersteller auf dem Prüfstand

Das Business Application Research Center (BARC) bietet Unternehmen eine qualifizierte und neutrale Unterstützung bei der Auswahl individuell passender Softwarelösungen. Dazu werden die Produkte im eigenen Testlabor einer ausführlichen Evaluierung unterzogen. Ziel des Vergleichs ist es, die Schwerpunkte herauszustellen und somit einen Leitfaden für die Softwarevorauswahl zur Verfügung zu stellen. Die Ergebnisse werden in Marktstudien veröffentlicht.



BARC Software-Evaluationen: Software im Vergleich

BARC-Studien erleichtern die Auswahl betriebswirtschaftlicher Software. Die Systeme führender Hersteller wurden jeweils innerhalb des BARC-Testlabors detailliert evaluiert und anhand umfangreicher Beurteilungen beschrieben. Durch ausführliche Darstellung der Grundlagen und Anwendungen eines Themengebiete, der Marktentwicklungen, des Vorgehens bei der Software-Auswahl sowie möglicher Kriterien werden Projekte zusätzlich beschleunigt.



Unter anderem wurden Studien zu den Bereichen Business Intelligence und Data Warehouse, Enterprise Content Management, Supply Chain Management, Prozessmodellierung und Projektmanagement erstellt.

Weitere Informationen finden Sie unter www.barc.de.

Über die Autoren:

Martin Böhn, Dipl.-Kfm., ist Senior Analyst am Business Application Research Center (BARC) in den Bereichen Enterprise Content Management / Dokumentenmanagement, Prozessmanagement und Wissensmanagement. Er ist Co-Autor verschiedener BARC-Marktstudien und berät nationale und internationale Unternehmen unterschiedlicher Größen und Branchen in den Bereichen Strategiedefinition und Softwareauswahl.

Kontakt: mBoehn@barc.de

Tel.: 0931 880 65 10 Fax: 0931 880 65 128

Maximilian Gantner, Dipl.-Kfm., ist Analyst am Business Application Research Center (BARC) in den Bereichen Enterprise Content Management/Dokumentenmanagement und E-Mail-Management. Er ist Co-Autor der gleichnamigen BARC-Marktstudie. Seine Schwerpunkte liegen in der Software-Evaluation und der Beratung von Unternehmen in Fragen der Strategie und Software-Auswahl.

Kontakt: mGantner@barc.de Tel.: 0931 880 65 10 Fax: 0931 880 65 128