

It's time now - die Zeit ist reif für effizientes E-Mail-Management

Seit mehreren Jahren findet das Thema E-Mail-Management vielseitig Beachtung, vor allem im Zusammenhang mit Compliance, Haftbarkeit und Wissens-Management. Darüber hinaus sind Aspekte wie E-Mail-Archivierung und Speicherplatzbelegung, die Integration von E-Mails in Daten-Repositories und die umfassende Informationssuche in der Fachpresse intensiv untersucht und kommentiert worden. Gleiches gilt für die Diskussionen darüber, wie E-Mails gelesen, genutzt und bearbeitet werden sollten. Nur wenige Unternehmen haben allerdings bisher eine befriedigende Lösung für effizientes E-Mail-Management gefunden. Der folgende Artikel gibt eine erste Hilfestellung dafür und zeigt auf, worauf Unternehmen bei der Wahl eines geeigneten E-Mail-Management-Systems achten sollten.

Unterschiedliche Anforderungen an die E-Mail-Verwaltung

Die Frage, welche Faktoren es zu beachten gilt, um eine effiziente E-Mail-Verwaltung und -Archivierung zu realisieren, wird in den einzelnen Unternehmensbereichen unterschiedlich beantwortet. Für den CIO stehen andere Aspekte im Vordergrund als für den Vertriebs- oder Marketingverantwortlichen. Wiederum eine abweichende Antwort erhält man von der Unternehmensleitung, die das Thema auch im Hinblick auf die gesetzlichen Vorgaben diskutiert:

Der Blickwinkel der IT-Verantwortlichen

Der Hauptaspekt, der für die Auswahl eines E-Mail-Management-Systems genannt wird, liegt hier auf den Speichermöglichkeiten und -kapazitäten. Damit verbunden ist auch die Frage, welche Speichermedien bereits im Unternehmen im Einsatz sind und wie umfassend der Aufwand für die Integration eines neuen Systems ist.

Aus Sicht der Vertriebs- und Marketingmitarbeiter

Vertriebs- und Marketingmitarbeiter haben das „diffuse“ Bestreben, so viele Daten und Dokumente zu speichern, wie es der zugewiesene Speicherplatz erlaubt. E-Mails mit Informationen über laufende Projekte, Feedbacks bisheriger Kunden oder vertrauliche Mitteilungen von Geschäftspartnern, all dies sind für sie wertvolle Daten und Bestandteile eines umfassenden Informations- und Knowledge-Managements. Auch für den Kundenservice und Support sind diese Informationen von Nutzen.

CEOs, Unternehmensleitung

Neben dem Kostenaspekt spielt hier das Thema Rechtssicherheit und Compliance eine zentrale Rolle. Mit einer „alles speichern“-Strategie, die oftmals von den Software-Herstellern unterstützt wird, erhöht sich die Gefahr, dass im Fall einer Revision scheinbar verdächtige Daten und Dokumente aus dem „Datengrab“ auftauchen. Gleichzeitig können die Knowledge-Management-Ziele eines Unternehmens gefährdet werden, wenn alles und jedes bereinigt wird, das rechtlich verwendet werden könnte.

Intelligentes E-Mail-Management

Für eine effiziente E-Mail-Management-Lösung müssen zunächst Regeln festgelegt werden, die definieren, welche E-Mails archivierungspflichtig sind und zu einer vollständigen Dokumentation gehören und welche Aufbewahrungsregeln es dabei einzuhalten gilt. Dieses Regelwerk richtet sich nach den bereits etablierten Prozessen, die die Dokumentenablage im Unternehmen strukturieren. Gleichzeitig sollten dabei auch alle Anforderungen der am Verwaltungs- und Archivierungsprozess beteiligten Parteien berücksichtigt werden. Darüber hinaus gilt es, die Anforderungen festzulegen, die das künftige System erfüllen soll.

Kriterien für die Systemauswahl

Alle Dokumententypen müssen in dem System abgelegt werden können, nur so lässt sich eine vollständige Speicherung erzielen. Gleichzeitig muss das System über umfassende Suchfunktionen verfügen. Die Tatsache, dass Arbeitsplätze vielfältig und dynamisch sind, erfordert eine breite Palette integrativer Werkzeuge zur Archivierung und Verwaltung von E-Mails. Des Weiteren sollte das System den Zugriff, die Organisation und Übermittlung der Informationen für unterschiedliche Anwendergruppen

ermöglichen. Auch ist es wichtig darauf zu achten, dass die Systemlösung flexibel notwendige Veränderungen oder Erweiterungen erlaubt.

Die Integration in bestehende Systeme ist umfassenden Neugestaltungen stets vorzuziehen. Der Austausch größerer Systemkomponenten ist kosten- und zeitintensiv. Deshalb sollten neue Komponenten für E-Mail-Management ebenfalls nahtlos in spezielle Tools integrierbar sein (z.B. besondere Lösungen für Kanzleien o.ä.).

XML oder TIFF – Datenformate für die Langzeitarchivierung

Offene Technologien und Formate wie XML und TIFF erhöhen die Datensicherheit und -verfügbarkeit über den gesamten Dokumentenlebenszyklus hinweg, unabhängig vom ursprünglichen Dateityp. Anders als in proprietären Datenbanksystemen entfallen durch den XML-Standard Konvertierungen und/oder System-Upgrades für Informationen, die langfristig gespeichert werden müssen.

Dateiablageplan – der entscheidende Faktor

Der Dateiablageplan nimmt bei einem effizienten E-Mail-Management eine zentrale Rolle ein, da durch ihn die Vorhaltungszeiträume und Übertragungsregeln festgelegt und anschließend kontrolliert werden. Er sollte die einzelnen Anliegen der Mitarbeitergruppen berücksichtigen und konsistent zu den Geschäftsprozessen aufgebaut sein. Der Plan erfüllt darüber hinaus mehrere Funktionen:

- Er hilft beim Verwalten von E-Mails, die aufgrund lokaler gesetzlicher Regulierungen für einen bestimmten Zeitraum, zum Beispiel für die Dauer eines Projektes, vorgehalten werden müssen.
- Verfügt der Dateiablageplan über eine Kombination aus automatischer Übertragung, Vorhaltung und Bereinigungsfunktion, lassen sich die Wartungskosten für große E-Mail-Speicher signifikant reduzieren.
- Durch die automatische Bereinigungsfunktion wird auch das Vorhalten der E-Mails wegen eventueller Haftungsansprüche zeitlich begrenzt, da nach Anspruchsverfall die E-Mail sofort gelöscht wird.
- Ausgewählte E-Mails können auf Wunsch – sofern damit kein rechtliches Risiko verbunden ist – in ein Knowledge-Management-System überführt werden.

Ein Vorschlag für ein mehrstufiges Ablageverfahren

Dieser Ansatz sieht neben einer parallelen Sicherungskopie ein zeitlich abgestuftes Bereinigungs- und Speicherverfahren vor.

- Ein Zusatzmodul erstellt parallel eine Kopie aller E-Mails, die während eines begrenzten Zeitraums, beispielsweise drei bis sechs Monate, zu speichern sind.
- Diese Datensammlung kann Grundlage für einen Compliance-Beauftragten sein, um regelmäßige Revisionen durchzuführen und die Durchsetzung der Regulierungen zu verstärken. Automatische Warnhinweise in vordefinierten Zeitabständen unterstützen ihn dabei. Statistisch relevante Stichproben durch geeignete Tools stellen sicher, dass die Benutzer tatsächlich den Regulierungen folge leisten und ihre E-Mails und andere wichtige Dokumente in vorgesehene Systeme ablegen.
- Nach einem zuvor definierten Zeitraum werden große E-Mail-Volumina bereinigt, so dass im Archiv ein rechtlich korrekter Satz relevanter E-Mails erhalten bleibt.

Erfolgsgaranten – die Mitarbeiter des Unternehmens

Ob die E-Mail-Management-Lösung und grundlegende Prozesse erfolgreich im Unternehmen etabliert werden können, hängt letztlich von den Mitarbeitern ab. Schulungen, die sie mit dem neuen System vertraut machen und für das Thema E-Mail-Archivierung sensibilisieren, sind dabei von unschätzbarem Wert. Mitarbeiter erhalten dadurch Informationen, wie geschäftsrelevante E-Mails zu verwalten und zu archivieren sind. Sie erfahren, welche E-Mails aufzubewahren und welche zu löschen sind. Hierbei können sowohl betriebliche Aspekte als auch Compliance-Anforderungen eine Rolle spielen.

Ein weiteres Schulungsthema sollten die sogenannten „riskanten E-Mails“ sein, die nichts mit den Geschäftsprozessen zu tun haben. In der Regel sind dies E-Mails mit privatem Inhalt. Mitarbeiter sind

sich der damit verbundenen Gefahren häufig nicht bewusst. Neben einer Sensibilisierung für dieses Thema ist es deshalb erforderlich, Prozesse in dem System zu integrieren, die das Risiko von außergeschäftlichen E-Mail-Aktivitäten verhindern.

Sollte ein XML-basiertes Speichersystem zum Einsatz kommen, müssen die Anwender geschult werden, relevante E-Mails direkt von MS Outlook in das XML-Archiv abzulegen.

Fazit

Ein System, das eine flexible und gleichzeitig stabile Basis bietet und das Anwender gegebenenfalls auf den benötigten Umfang erweitern können, ist eine ideale Voraussetzung für effizientes und kostengünstiges E-Mail-Management. Gleichzeitig ist ein System nur so gut, wie es den Anwendern ermöglicht, gespeicherte Informationen wieder zu finden und so lange wie benötigt auf sie zuzugreifen. Das medienneutrale Dateiformat XML spielt dabei eine entscheidende Rolle, da es die langfristige Speicherung der Daten ermöglicht, ohne System-Upgrades und -Erneuerungen vornehmen zu müssen. Effizientes E-Mail-Management lohnt sich auch in anderer Hinsicht. Unternehmen, die ihre Informationsverwaltung optimieren, sind wettbewerbsstark und arbeiten kosteneffizient, auch hinsichtlich sekundär entstehender Kosten, wie rechtliche Gebühren und Personalkosten.

Autor: Hanns Köhler-Krüner, Vertriebsleiter ZyLab Deutschland