

lösungsinfo

E-Mail-Archivierung

E-Mail-Verwaltung und E-Mail-Archivierung mit DocuWare

Für Unternehmen gewinnt die E-Mail-Archivierung zunehmend an Bedeutung. Die Anforderungen an Dokumentenmanagement-Systeme (DMS) wachsen: E-Mail-Verwaltung und E-Mail-Archivierung sollen nicht nur den Mailserver entlasten, sondern die Datensicherung muss revisions-sicher sein. Zudem soll das Archivieren möglichst automatisch erfolgen.

■ E-Mails: Fluch oder Segen?

Die Welt ist in den letzten Jahren dank E-Mail näher zusammengerückt. Zunehmend erlangen Dokumente wie Verträge, Angebote und Briefe binnen Sekunden ihre Empfänger - und das teilweise über tausende von Kilometern hinweg. Große Empfängergruppen erhalten zeitgleich Informationen. Der Kommunikationsfluss innerhalb von Unternehmen und zwischen Geschäftspartnern vereinfacht und beschleunigt sich wesentlich. Aber wohin mit der Vielzahl elektronischer Nachrichten? Weniger als ein Fünftel der Unternehmen denkt über die Aufbewahrung von E-Mails nach. Kaum ein Unternehmen hat eine eigene E-Mail-Policy implementiert. Die Notwendigkeit, E-Mails zu organisieren, ordnungsgemäß zu speichern bzw. zu archivieren wird immer dringlicher.

■ Problemzone Speicherkapazität

Die zunehmende Flut an E-Mails und deren Anhänge überschwemmt die Posteingangsfächer der Mitarbeiter. Täglich verbringen diese im Schnitt ein bis eineinhalb Stunden damit, E-Mails zu lesen, zu sortieren und zu bearbei-

ten. Doch was passiert, wenn E-Mail-Server an ihre Grenzen stoßen? Wenn der Administrator das Mail-Volumen nicht mehr sichern kann? Natürlich kann der IT-Verantwortliche die Postfachgröße der Anwender beschränken. Diese indirekt zwingen, ihre E-Mails zu löschen. Damit ist jedoch das Risiko hoch, geschäftsrelevante Informationen für immer zu verlieren. Eine nur kurzfristige Lösung stellt das Auslagern von E-Mails und deren Anhänge lokal auf den PC oder auf Netzlaufwerke dar. Ihr Nachteil: Der Anwender muss seine Nachrichten manuell sichern oder das Backup des Unternehmensnetzes wird belastet. Der letzte vermeintliche Ausweg scheint das Drucken der Mails zu sein und deren Ablage in Papierform und Aktenordnern. Allerdings werden damit sämtliche Vorteile des elektronischen Kommunikationsmediums zunichte gemacht. Egal wie man das Problem Datensicherung und Speicherkapazität zu bewältigen versucht, es steht fest: E-Mail-Systeme sind nicht für die langfristige Aufbewahrung von Mail-Objekten gedacht.



Vorteile von DocuWare

- Revisions-sichere Archivierung von E-Mails
- Sichere Archivierung von geschäftsrelevanten Daten
- Auflösen von Informationsinseln
- Entlasten von E-Mail-Systemen

DocuWare - Software für integriertes Dokumenten-Management

Unabhängig von Format und Quelle vereint DocuWare beliebige Papierunterlagen und elektronische Daten in einem zentralen Dokumenten-Pool, etwa Belege, Briefe, Listen, Dateien und E-Mails. DocuWare unterstützt im Standard alle Formen der Elektronischen Signatur und lässt sich sehr einfach in Fremdapplikationen integrieren. Via Internet steht das elektronische Archiv weltweit rund um die Uhr allen Berechtigten zur Verfügung.

■ Compliance-Anforderungen

Der elektronische Datenaustausch ersetzt zunehmend die herkömmliche Papierkorrespondenz. Auch rechtlich werden elektronische Informationen zunehmend papiergebundenen gleichgestellt. Eine Reihe von Gesetzen und Verordnungen stellen E-Mails bereits Briefen gleich. Verträge können per E-Mail geschlossen werden und die elektronische Post hat vor Gericht volle Beweiskraft erlangt. Vorreiter für diesen Trend waren die USA mit dem Sarbanes-Oxley Act (SOX oder SOA). Dieser soll die Transparenz, Richtigkeit und Nachvollziehbarkeit von Finanzdaten börsennotierter Konzerne regeln. Auch in Deutschland gibt es eine Reihe von Compliance-Anforderungen, wie HGB, AO (Abgabenordnung), GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) sowie Basel II. Alle diese Gesetze und Verordnungen beeinflussen die Verwaltung von E-Mails direkt. Trägt etwa eine E-Mail eine Elektronische Signatur entsprechend dem Signaturgesetz, ist sie ein rechtsverbindliches Original. Dementsprechend hat der Anwender sie zentral zu verwalten und langfristig zu sichern. Ebenso müssen steuerlich relevante, per E-Mail verschickte Informationen laut GDPdU in digitaler Form aufbewahrt werden. Betriebe müssen ja den unmittelbaren bzw. mittelbaren Zugriff seitens der Steuerbehörden langfristig sicherstellen (sechs bzw. zehn Jahre). Weder Unternehmen noch Organisationen werden sich so auf Dauer dem „Compliance-Druck“ entziehen können. Die Auseinandersetzung mit der Archivierung von E-Mails wird ein Muss.

Nutzen durch DocuWare

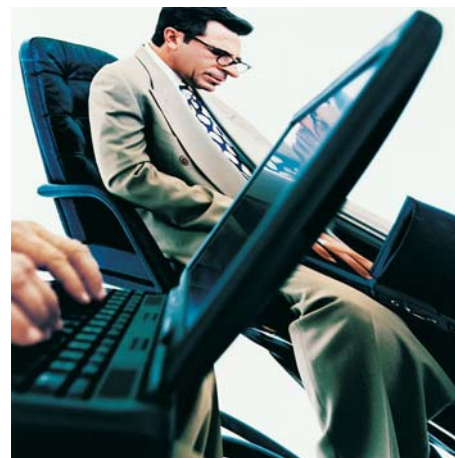
Mit der revisions-sicheren Archivierung Ihrer geschäfts- und steuerrelevanten E-Mails in DocuWare erfüllen Sie sämtliche gesetzliche Anforderungen. Damit sind Sie bestens für etwa Steuerprüfungen und eventuelle Streitfälle vor Gericht gewappnet.

■ Wissens-Insel E-Mail?

E-Mails und die darin transportierten Informationen sind für Unternehmen zu wichtig, als dass sie in persönlichen Postfächern verbleiben. Aber wie sieht es in der Praxis aus? In der Regel werden E-Mails heutzutage als „Privateigentum“ einzelner Mitarbeiter angesehen. E-Mails unterliegen dem Postgeheimnis, falls keine entsprechende Richtlinie existiert. Was passiert, wenn ein Mitarbeiter im Urlaub ist und niemand Zugriff auf dessen Mailbox hat? Der Kollege das Unternehmen verläßt und sämtliche elektronische Kundenkorrespondenz löscht? Das Unternehmen verliert wertvolle Informationen - im Streitfall ist alles Beweismaterial vernichtet. Die einzige Lösung ist ein ganzheitlicher Ansatz zur Archivierung sämtlicher Unternehmensinformationen einschließlich der elektronischen Post.

Vorteile durch DocuWare

Durch die Ablage im Dokumenten-Pool von DocuWare archiviert das Dokumentenmanagement-System geschäftsrelevante E-Mail. Sie werden in einem fachlichen sowie sachlichen Zusammenhang mit anderen Quellen abgelegt. So kann etwa ein Vertriebsmitarbeiter sämtliche Unterlagen eines Kunden auf einen Blick einsehen, unabhängig davon,



ob es sich um Briefe, Faxe oder eben E-Mails handelt. Auch Anhänge von Mails, die meistens die Kerninformation enthalten, stehen jederzeit der gesamten Organisation zur Verfügung. Der verringerte Zeitaufwand für Ablage und Suche senkt interne Kosten. Doch nicht nur das, durch die schnelle Auskunftsbereitschaft verbessert sich auch der Service für Ihre Kunden.

E-Mail-Archivierung mit DocuWare im Überblick

- Leichtes Wiederfinden der E-Mails sowie deren Anhänge mittels intelligenter Volltextsuche und nahezu vollautomatisch vergebenen Indexbegriffen
- Nochvollziehbare Prozesse durch das revisions-sichere Archivieren von E-Mails
- Vollautomatische Archivierung von Mails aus E-Mail-Systemen (zum Beispiel Outlook und Lotus Notes) ohne Mehraufwand
- Zugriff der Mitarbeiter von außerhalb über INTERNET-SERVER auf den Dokumenten-Pool und somit auch auf die archivierten E-Mails
- Archivierung der Mails im txt-Dateiformat: Dadurch garantierte Lesbarkeit über Jahre hinweg
- Keine überquellenden Postfächer und überlasteten E-Mail-Server mehr
- Erfüllung sämtlicher rechtlicher Anforderungen (zum Beispiel GDPdU)
- Ergänzung von Indexbegriffen wie Firmenbezeichnung aus Adressbuch oder externen Datenquellen

Die Prozesse

Zur E-Mail-Archivierung existieren grundsätzlich zwei Ansätze: Entweder die dezentrale Archivierung durch den Mitarbeiter am Arbeitsplatz oder die zentrale Archivierung am Server. DocuWare beherrscht beide.

■ Dezentrale Archivierung am Arbeitsplatz

Die Archivierung der elektronischen Post bleibt dem Mitarbeiter am Arbeitsplatz überlassen. Er entscheidet eigenverantwortlich, welche E-Mails er wann, wo und wie archiviert. Dazu überwacht DocuWare einen definierten Ordner zum Beispiel in Outlook. Sobald der Nutzer eine E-Mail in diesen verschiebt, wird die Mail abgelegt und - falls gewünscht - in der Mailbox gelöscht. Je nach Anforderung archiviert DocuWare Mails im Originalformat oder konvertiert sie in rtf- oder txt-Dateien. Durch eine Anbindung ans Adressbuch oder andere Datenbanken ergänzt DocuWare E-Mails um wichtige Informationen, wie Firma oder Name. Betreff, Sender, Empfänger und Datum werden dabei automatisch übernommen. E-Mails lassen sich so einfach Fach- und Sachgebieten zuordnen. Die Anhänge archiviert DocuWare zusammen mit dem Mailtext und den Index-Informationen. Dabei erzeugt das System zusätzlich einen Volltextindex, der auch alle Anhänge erfasst. Dieser erleichtert eine eventuelle spätere Suche erheblich. Die Konfiguration von DocuWare ACTIVE IMPORT ist dank mitgelieferter Schritt-für-Schritt-Anleitung in wenigen Minuten erledigt.

■ **Zentrale Archivierung am Server**
Eine zentrale Archivierung aller E-Mails auf dem Server kann für manche Unternehmen unumgänglich sein - etwa aus börsenrechtlichen Gründen (SOX). Damit hierbei nicht eine Unmenge SPAM und Viren archiviert werden, empfiehlt sich, entsprechende Filter und Virens Scanner der Mailsysteme zu nutzen. Diese können DocuWare problemlos vorgeschaltet werden. Die Konfiguration von DocuWare erfolgt einfach nur am Exchange Server mit DocuWare ACTIVE IMPORT. Doch Achtung: Ihr Unternehmen sollte eine E-Mail-Policy besitzen, sonst widerspricht das Löschen von SPAM genauso wie das Archivieren privater E-Mails dem Datenschutz.



DocuWare-Module ACTIVE IMPORT und CONNECT to NOTES: Detaillierte Informationen finden Sie in den entsprechenden Datenblättern.

Externe Datenquelle
beispielsweise Outlook Adressbuch

Ablagemaske - DokPool

Felder

- Eingaben beibehalten
- Zugriff schützen
- Aus Briefkorb löschen
- Copyright beachten
- Nur Vorindexieren
- automatisch hochzählen

Firma	Robinson's Refuge
Kontakt	Sabrina Sheffer
Datum	24.10.2005
E-Mail	sabrina.sheffer@robinsons-refuge.com
Betreff	Bestätigung

Bestätigung - Message (HTML)

Von: michael.genius@peters-engineering.com
An: sabrina.sheffer@robinsons-refuge.com
Gesendet: Mo 24.10.2005 09:40
Betreff: Bestätigung

Sehr geehrte Frau Sheffer,

bitte schicken Sie mir eine Buchungsbestätigung 10.02.2006 bis zum 13.02.2006.

Mit freundlichen Grüßen

Michael Genius
Managing Director Construction
Peters Engineering

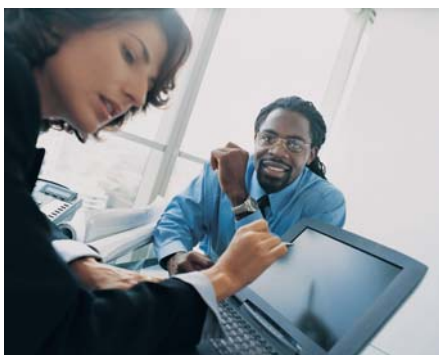
Die Ablagemaske von DocuWare übernimmt automatisch alle relevanten Informationen einer E-Mail: zum Beispiel Empfängername, Betreff und Datum.

Die Praxis TECHNO COLOR

Täglich archiviert der Automobilzulieferer rund tausend Belege automatisch im zentralen DocuWare Dokumenten-Pool. Ein integriertes Workflow-System bringt dabei mehr Transparenz in Arbeitsprozesse und beschleunigt sie. Die Archivierung von Mails ist bei TECHNO COLOR Pflicht.

Seit Mitte 2004 arbeiten beim niederbayerischen Oberflächenveredler zahlreiche Abteilungen erfolgreich mit Dokumenten-Management und integriertem Workflow. Zum Beispiel archivieren neben Geschäftsführung, Buchhaltung, Personalwesen und Einkauf genauso Auftragsbearbeitung, Vertrieb und Qualitätswesen ihre Mails mit DocuWare. Auch Produktion, Logistik und EDV-Abteilung sind an das System angebunden.

Vom Warenwirtschaftssystem B2 von Baurer erstellte ausgehende Belege wie Lieferscheine, Bestellungen, Rechnungen, Fertigungspapiere oder Prüfbe-



richte des Labors gelangen automatisch ins Archiv.

Alle eingehenden Belege, etwa Lieferscheine oder Rechnungen, werden zur automatischen Archivierung mit einem Barcode versehen und eingescannt.

Da E-Mails Geschäftsbriefen gleichgesetzt werden, gilt für sie ebenfalls die gesetzliche Aufbewahrungspflicht. Seit einiger Zeit archiviert TECHNO COLOR so elektronische Post bereits automatisch mit DocuWare. Nutzer können keine Mails löschen, sondern müssen alle ablegen. Allerdings vergibt der Anwender selbst sinnvolle Ablagekriterien, was das Wiederfinden angesichts der E-Mail-Flut wesentlich erleichtert.

Aufgabe: Zugriff auf zentralen Dokumenten-Pool von allen Arbeitsplätzen aus, Workflow-Optimierung, E-Mail-Archivierung, Zeit- und Platzersparnis

Lösung: DocuWare, ACTIVE IMPORT, AUTOINDEX, COLD/READ, CONTENT-FOLDER, RECOGNITION

Vorteile: Transparente Arbeitsabläufe; gut funktionierende abteilungsübergreifende Geschäftsprozesse; Mitarbeiter sparen sich viele Kopien, Telefonate und Laufwege; besserer Kundenservice



*Christian Haimerl
DV-Leiter, TECHNO COLOR GmbH*

„Ein positiver Nebeneffekt der E-Mail-Zwangsassivierung ist, dass die Zahl unliebsamer elektronischer Postsendungen, in denen etwa Bilder und andere Anhänge ohne Nutzen hin- und hergeschickt werden, deutlich zurückgeht.“