



Die große Herausforderung: Email-Management

Autor: Dr. Ulrich Kampffmeyer, Project Consult



Email hat unser Leben verändert. Die schnelle Kommunikation mittels Email hat Schreibstil und Qualität unserer Nachrichten umgekrempelt, den Zeittakt der Beantwortung drastisch erhöht, den sauber formulierten Brief auf Papier nahezu verdrängt, und mit der Möglichkeit, gleichzeitig an beliebige und beliebig viele Adressaten die Nachricht zu versenden, zur digitalen Flut geführt. Die Verwendung von Emails hat den Kommunikationsfluss innerhalb der Unternehmen und zwischen Geschäftspartnern aber auch wesentlich erleichtert. Informationen erreichen die Empfänger sehr schnell, auch wenn diese gerade nicht erreichbar sind.

Die Speicherung von Emails in eigenständigen Systemen begann ein Eigenleben neben Datenbanken, Datei-systemen und den Speichern von Anwendungs-systemen zu führen.

Große Empfängergruppen können einfach mit Informationen in Form von Dateianlagen auch weltweit versorgt werden, die Weiterleitung passiert in Sekundenschnelle. Diese Vorteile führten zu einer ständig wachsenden Zunahme des Emailverkehrs und zur gleichzeitigen Notwendigkeit den Email-Verkehr fachlich zu organisieren und technisch zu managen. Die Speicherung von Emails in eigenständigen Systemen begann ein Eigenleben neben Datenbanken, Dateisystemen und den Speichern von Anwendungssystemen zu führen. Der Medienbruch zwischen Papier und Elektronik fand sich so auf einem Mal auch in den verschiedenen elektronischen Systemen wieder.

Im Zeitalter des Spamming wird Email nicht mehr so euphorisch gefeiert wie noch vor wenigen Jahren. Dazu kommt die kaum noch übersehbare Menge einströmender Information, die mit ihrem Volumen Mailserver überlaufen und die Speicher der Arbeitsplätze überquellend lässt. Wo der Anwender nicht aktiv zum Löschen überging mussten die Administratoren Hand anlegen. Man musste die Größe der Maildateien untersuchen, eventuell beschränken und gleichzeitig Lösungen zum technischen Umgang mit nicht mehr benötigten Emails zur Verfügung stellen.

Einige Email-Produkte konnten auch nur begrenzte Speicherkapazitäten verwalten, sodass eine Auslagerung unumgänglich war. Beschränkungen des Speicherplatzes und das Löschen älterer Emails durch die Administration

kann etwas Abhilfe gegen die "Digital Flood" bringen, trägt aber auch zur unkontrollierten Vernichtung gegebenenfalls wichtiger Information bei - das "Digital Gap" öffnet sich immer weiter. Die Tradition der Papierdokumentation ist ausgelaufen ohne dass wir bereits eine Tradition des digitalen Bewahrens entwickelt hätten. Ein Ausdruck von Emails und die Ablage des Papiers in Aktenordnern wie bisher würden alle Vorteile des elektronischen Kommunikationsmediums konterkarieren.

Die Tradition der Papierdokumentation ist ausgelaufen ohne dass wir bereits eine Tradition des digitalen Bewahrens entwickelt hätten.

Emails müssen nicht wegen ihres Charakters als Transportmedium, sondern auf Grund ihres Inhalts gespeichert werden

Eine rein technische Lösung in Form von ausgelagertem Speicherplatz löst dabei die Probleme nicht, sondern schafft zusätzlich Risiken wenn ältere Datenbestände nicht mehr zur Verfügung stehen oder die gespeicherten Nachrichten mit ihren Anlagen nach einiger Zeit nicht mehr angezeigt und reproduziert werden können.

Die wichtigsten Aspekte liegen jedoch nicht im reinen Speicherproblem, sondern sind inhaltlich und organisatorisch begründet. Email ist in erster Linie ein Transportmedium für Information. Emails transportieren ebenso wie die klassischen Medien Papier und Sprache auch geschäftliche Informationen, die aus rechtlichen Gesichtspunkten, aber auch aus wirtschaftlichen und Nutzungserwägungen aufbewahrt und verfügbar gehalten werden müssen.

Der Inhalt von Emails stellt einen Wert für Absender und Empfänger dar. Emails dokumentieren Geschäftstätigkeiten. Sie stehen in einem Zusammenhang mit Geschäftspartnern und Geschäftsprozessen. Emails gehören deshalb nicht in einen "Extra-Datentopf", in dem alle Emails versickern, sondern sie gehören in ihren Sachzusammenhang, in Kunden-, Projekt-, Vorgangs- und andere virtuelle elektronische Aktensichten.

Emails gehören deshalb nicht in einen "Extra-Datentopf", ...

Nicht der Typ der Information ist entscheidend, sondern der Inhalt. Ob ein Auftrag als gescanntes Papierdokument, als

elektronisches Fax, als EDI-Datensatz oder aber als Attachment einer Email den Empfänger erreicht ist unerheblich. Es käme ja auch in der herkömmlichen Papierwelt niemand auf die Idee, die Ordner mit eingegangenen Aufträgen nach "Eingang als Fax" und "Eingang als Brief" zu sortieren. Entscheidend für die Ordnung und Zuordnung sind der Inhalt und die Bedeutung des Dokumentes. Durch die separate Speicherung von Emails außerhalb der Sachzusammenhänge wird nicht nur das Arbeiten in der elektronischen Bürowelt schwieriger und unübersichtlicher, sondern auch die Nachweisfähigkeit von Sachverhalten wird dramatisch beeinträchtigt.

Email ist der natürliche Feind des kontrollierten Workflow

Emails transportieren Informationen zu Prozessen und Prozessschritten. Die gemeinsame Verwaltung aller zu einem Prozess gehörenden Informationen und Dokumente ist zwingende Voraussetzung für die Transparenz und Steuerung von Prozessen. Da vielfach wichtige Informationen nur noch per Email ausgetauscht werden, wären Projektdokumentation und Geschäftsprozesse nicht mehr oder nur sehr umständlich nachvollziehbar.

Die Speicherung und Verwaltung von internen und externen Emails darf daher nicht isoliert geschehen sondern muss sich in die übergreifende Verwaltung von Information im Unternehmen nahtlos integrieren.

Besonders wenn man mit Workflow- und Collaboration-Software Prozesse steuern und kontrollieren will, ist es unerlässlich, relevante Informationen und Dokumente in diesen kontrollierten Umgebungen zu überführen. Wenn die Sachbearbeiter den Workflow per Email "umgehen", können die Vollständigkeit und die Aktualität zu elektronischen Vorgängen nicht mehr gewährleistet werden. Die Speicherung und Verwaltung von internen und externen Emails darf daher nicht isoliert geschehen sondern muss sich in die übergreifende Verwaltung von Information im Unternehmen nahtlos integrieren.

Elektronische Information wird zunehmend der papiergebundenen Information rechtlich gleichgestellt. In Deutschland fand dies, ausgehend von der Änderung des BGB Bürgerliches Gesetzbuch, §§ 126,127, in Zusammenhang

mit der elektronischen Signatur seinen Niederschlag in fast allen Gesetzen und Verordnungen. Die Verankerung der elektronischen Form von Dokumenten im Zivil- und Prozessrecht ist auch in den anderen europäischen Staaten weit fortgeschritten.

Ging es hier zunächst nur um elektronische Dokumente, so wird zunehmend die Bedeutung der Inhalte von Emails wichtiger. Die USA sind hier mit dem Sarbanes-Oxley-Act (SOX oder SOA abgekürzt) und zahlreichen anderen Gesetzen der Vorreiter eines sich abzeichnenden weltweiten Trends: Compliance. Compliance steht für die Einhaltung und die Erfüllung von rechtlichen und regulativen Vorgaben. Solche Vorgaben gab es schon immer, jedoch durch die Skandale um Enron, Worldcom und andere Firmenzusammenbrüche erhielt die Information Management Compliance einen neuen Stellenwert.

Besonders Email als neue Informationsquelle für die Fahnder erhielt einen gesteigerten Stellenwert. Das Ziel beim Sarbanes-Oxley-Act ist z.B. eine Steigerung des Vertrauens für Wertpapieranleger und damit sind Maßnahmen zur Steigerung der Transparenz, Richtigkeit und Nachvollziehbarkeit von veröffentlichten Finanzdaten für börsennotierte Unternehmen verbunden. Sarbanes-Oxley steht aber auch außerhalb dieses relativ eingeschränkten Anwendungsgebietes als der Leitbegriff für Compliance-Anforderungen - nicht zuletzt weil SOX Strafandrohungen für die Vernichtung relevanter elektronischer Dokumente von bis zu 20 Jahren Gefängnisstrafe enthält. Angesichts dieser Aussichten wachte man in den Management-Ebenen der Unternehmen auf und begann sich mit dem Thema elektronische Erschließung und Archivierung von Emails auseinander zusetzen.

Die USA sind hier mit dem Sarbanes-Oxley-Act (SOX oder SOA abgekürzt) und zahlreichen anderen Gesetzen der Vorreiter eines sich abzeichnenden weltweiten Trends: Compliance.

Compliance-Anforderungen treiben den Markt für Dokumenten- Technologie-Lösungen

Aber auch in Europa und in Deutschland gibt es zahlreiche Compliance-Anforderungen - nur wurden diese bisher so nicht bezeichnet. Hierzu gehören HGB, AO, GoBS, GDPdU ebenso wie Basel II, KonTraG und Verrechnungspreis-dokumentation. Basel II betrifft alle Staaten Europas und auch für die gesetzlichen Vorgaben des Handels- und Steuerrechts in Deutschland finden sich Äquivalente in anderen Staaten. In Zukunft ist auch mit einer europäischen Variante des Sarbanes-Oxley-Act zu rechnen, die die Aufbewahrung geschäfts- und vertragsrelevanter elektronischer Emails jedem Unternehmen als Verpflichtung auferlegt.

Noch sind in Europa die Vorgaben für die Speicherung von Emails sehr unterschiedlich, jedoch ist die Gleichstellung von elektronischen Dokumenten und Papierdokumenten inzwischen in nahezu allen Staaten verankert. Sie ist die Grundlage für E- Government ebenso wie für den elektronischen Geschäftsverkehr. Bei der Umsetzung dieser und anderer „Compliance- Anforderungen“ wird nicht nur einfach eine Verwaltung von Informationen verlangt, sondern auch die Kontrolle über die Einhaltung von Vorschriften und die Richtigkeit von Informationen ausgeweitet.

Die Unternehmen müssen interne Kontrollstrukturen einrichten und betreiben und sie müssen nachweisen können, wie Informationen entstanden sind und auf welchen Quellen sie beruhen. Dies hat für die Unternehmen Konsequenzen auf der Kostenseite, da die Umsetzung der Anforderungen eine Zunahme der verwaltenden Tätigkeiten und damit indirekt eine Vergrößerung der Mitarbeiterzahl zur Folge hat. Dies hängt mit den planerischen und dokumentierenden Tätigkeiten aber auch mit der Umstellung der Prozesse zusammen.

Bei der Analyse der Prozesse sind aber auch die prozessauslösenden und steuernden Informationen zu betrachten. Darunter sind z.B. Kommunikation mit Kunden und Lieferanten, Arbeitsanweisungen, direkte Arbeitsaufforderungen, Ge-

nehmungen etc. zu verstehen. Um später die Entstehung und Richtigkeit von Informationen und Prozessergebnissen prüfen zu können, müssen alle Quellen und Kommunikationswege mit einbezogen sein.

Auch hier ist also ein gesamtheitlicher Ansatz zur Verwaltung von Informationen, Einhaltung der Vorschriften und Kontrolle der Geschäftsprozesse erforderlich. Die Verwaltung und Steuerung von Informationen innerhalb solcher „Compliance- Anforderungen“ soll dabei aus betriebswirtschaftlicher Sicht die Ausgabenseite so wenig wie möglich belasten. Um die Kosten gering zu halten, wird versucht, die Einhaltung der Vorschriften durch IT- Systeme zu unterstützen.

Die Möglichkeiten zur Kostenbeschränkung werden durch weitere Einflüsse von außen wie z.B. Spam und Viren gerade für die Emails erschwert. Der Nachweis der Richtigkeit von Informationen und die Absicherung gegen Verfälschung kann auch durch diese nicht steuerbaren Angriffe beeinflusst werden. Es sind daher auch Absicherungsmaßnahmen gegen solche äußeren Gefahren vorzunehmen.

Die elektronische Signatur macht aus Emails rechtskräftige Dokumente

Email spielt bei allen Compliance-Anforderungen eine Rolle, wenn nämlich Email als Träger der Informationen benutzt wurde. Aufbewahrungspflichten gelten daher für Emails ebenso wie für andere Dokumente. Elektronische Verwaltungssysteme wie Dokumentenmanagement-, Enterprise-Content- Management- oder Business-Process-Management können dabei sogar für mehr Transparenz und einfachere Verfahren sorgen als dies bisher in der Welt von Papier und Aktenordner möglich war.

Viele Dokumente entstehen inzwischen digital, die elektronische Form ist das Original und der Papierausdruck nur noch eine mögliche Form der Präsentation eines elektronischen Originals. Trägt eine Email elektronische Signatur entsprechend Signaturgesetz, dann ist sie das rechtsver-

bindliche Original. Solche Dokumente dürfen nicht irgendwo in persönlichen Email-Ablagen stranden, sondern gehören in zentral verwaltete, gesicherte Systeme.

Emails spielen auch eine wichtige Rolle bei der Diskussion um die steuerrelevanten Daten, die entsprechend den GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) in einer Steuerprüfung auswertbar über die Aufbewahrungsfrist von sechs oder zehn Jahren bereitgestellt werden müssen. Dies bedeutet, dass steuerlich relevante, per Email versendete Informationen, in digitaler Form aufbewahrt werden müssen.

Ein Beispiel dafür sind z.B. Daten für Monteurabrechnungen, die z.B. formlos erfasst werden und zur Abrechnung vom Monteur per Email in die Zentrale zur Rechnungserstellung versendet werden bzw. Informationen zu Verrechnungspreisen für Leistungen und Halbzeuge zwischen Ländergesellschaften bei international tätigen Unternehmen. Sollten diese Informationen per Email versendet werden, ist eine Aufbewahrung in digitaler Form für den unmittelbaren und mittelbaren Zugriff durch die Steuerbehörden von den Unternehmen sicherzustellen. Dies bedeutet, dass diese Informationen für einen längeren Zeitraum lesbar vorgehalten werden müssen, trotz Versionswechsel oder Produktwechsel bei der Email- Software und den dokumenterzeugenden Applikationen wie Word, Excel etc.

Die Archivierung von Emails im Sinne von einer reinen Ver-schiebung auf andere Speicherbereiche ist zu eng gedacht, ...

Die Archivierung von Emails im Sinne von einer reinen Verschiebung auf andere Speicherbereiche ist zu eng gedacht, wenn separate Archive für kaufmännische Dokumente und E- Mails eingerichtet werden. Da z.B. alle steuerlich relevanten Informationen an einer Stelle zur Verfügung gestellt werden müssen, wenn die Steuerprüfung den Weg der Datenträgerüberlassung wählt, kommt man an einem gesamtheitlichen Konzept zur Archivierung und dessen Umsetzung nicht vorbei.

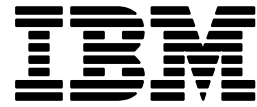
Ist die reine Email-Archivierung eine Sackgasse?

Der "Compliance"-Druck und die ständige steigende Flut von Emails haben dazu geführt, dass am Markt zahlreiche kleinere und größere Systemlösungen zur Archivierung von Emails angeboten werden. Ist dies jedoch der richtige Weg? Führen solche Lösungen zu Informationsinseln? Systeme, die nur auf die reine Archivierung von Emails zur Entlastung von Bürokommunikationssystemen wie Outlook, Notes oder anderen ausgelegt sind, können sehr schnell eine Sackgasse darstellen.

Den Blick nur auf die Speicherung von Email zu richten verstellt außerdem die Sicht auf das generelle Problem eines übergreifenden Informationsmanagements im Unternehmen. Email ist nur ein Informationstyp unter vielen. Er ist schwach strukturiert, weitgehend unkontrolliert und die ordnungsgemäße Speicherung und Zuordnung ist im starken Maße von der Disziplin der Mitarbeiter abhängig. Wie steht es um das andere Extrem, ILM Information Lifecycle Management? Mit dem neuen Akronym ILM werden den Anwendern neue Speichersystemlösungen angedient, die allen Anwendungen gegenüber einen transparenten Speicherort anbieten, den Lebenszyklus aller Information verwalten wollen und jedwede Information aus jedwedem System entsprechend ihrem Wert auf dem jeweils günstigsten Speichermedium ablegen. Das Problem ist, dass ILM nicht vom Inhalt einer Information ausgeht sondern vom Datentyp, vom Speicherort oder auf Grund der Herkunft einer Information die Speicherung organisiert.

Der richtige Ansatz ist eine Enterprise-Content-Management-Strategie, die die Zuordnung, Analyse, Verwaltung, Wandlung, Speicherung und Bewahrung als eine Eingangsquelle für Information integriert und andererseits moderne intelligente Speichersubsysteme als Ablageorte effizient nutzt.

Nur Komponenten von ECM-Lösungen wie klassisches Dokumenten-Management, Records Management, Workflow oder Business-Process-Management erlauben die Zuordnung der Information entsprechend ihres Inhalts zu elektronischen Akten und Prozessen. Nur ein ganzheitlicher Ansatz bietet die Sicherheit vor schwer integrierbaren, isolierten Informationsinseln. Durch die übergreifende Sichtweise und dem Ansatz alle Informationen in die Verwaltung einzubeziehen, lassen sich unternehmensweite Lösungen für die Prozessunterstützung und die Einhaltung von Compliance-Anforderungen realisieren. Systeme ausschließlich zur Verwaltung von Emails zu schaffen, ist daher deutlich zu kurz gesprungen und führt in eine Sackgasse. Die Lösung ist in Enterprise-Content-Management-Systemen zu sehen, die Email als wichtige, aber eben nur als eine von vielen Facetten integrieren.



IBM Deutschland GmbH
ECM Marketing
Wilhelm-Fay-Str. 30 – 34
65936 Frankfurt

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

DB2, DB2 Universal Database, Informix, Intelligent Miner und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Dieses White Paper enthält Darstellungen, wie IBM Kunden Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzen. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

© Copyright IBM 2007
Alle Rechte vorbehalten.