



Management
& Technology
Consultants

Studie | E-Mail Management 2008

Eine Studie von **BearingPoint** zu den Herausforderungen und Trends im **E-Mail Management**



Inhaltsverzeichnis

Management Summary	3
Ausgangssituation und Ziele der Studie	4
Hintergrund der Studie	6
Gesetze und Richtlinien erfordern Compliance in Bezug auf E-Mails	6
Risikomanagement muss E-Mails mit einbeziehen	7
Auch bei E-Mails ist Informationssicherheit Pflicht	8
Performance und Kosten sind zu berücksichtigen	9
Methodik und Umfang der Studie	11
Ausgewählte Ergebnisse der Studie	13
Herausragende Bedeutung von E-Mails im Rahmen der Geschäftstätigkeit	13
E-Mail Management bedeutet mehr als nur Speicherplatz sparen	14
Nationale Gesetze haben den größten Einfluss auf das E-Mail Management	16
Die Nachweisfähigkeit im Falle möglicher Gerichtsverfahren ist unzureichend	17
Die Aufbewahrung von E-Mails wird den Anforderungen nicht gerecht	18
Häufig fehlen interne Regeln zur Aufbewahrung von E-Mails	19
Der Umgang mit privaten E-Mails birgt noch Unsicherheiten	21
Unternehmen sehen Veränderungsbedarf im E-Mail Management	22
Finden steht ganz oben auf der Wunschliste	24
Projekte zur Optimierung mit Hilfe von IT-Lösungen stehen auf der Agenda	25
Lösungen zum E-Mail Management integrieren eine Vielzahl von Systemen	26
Schlussfolgerung und Handlungsempfehlung	28
Die Defizite sind erkannt	28
Die größte Herausforderung ist organisatorischer Natur	28
Insellösungen vermeiden	29
Das richtige Vorgehen sichert den Erfolg	29
Anmerkungen	30

Management Summary

E-Mail Management stellt für Unternehmen zunehmend eine Herausforderung dar. Neben den mit E-Mails verbundenen Dokumentations- und Nachweispflichten treten heute Fragen des Risikomanagements und der Informationssicherheit immer stärker in den Blickpunkt. Unternehmen gehen unnötige Risiken ein oder berauben sich der möglichen Effizienzvorteile, wenn es ihnen nicht gelingt, ihre E-Mails sachgerecht zu verwalten und zu überwachen. Aber bereits die Aufbewahrung der E-Mails wird den Anforderungen meist nicht gerecht. Häufig fehlen interne Regeln zur Aufbewahrung von E-Mails oder decken die vorhandenen Lösungen nur Teilbereiche der Anforderungen ab. Unternehmen sind darüber nachweislich unzufrieden und sehen entsprechenden Veränderungsbedarf. Eine der größten Herausforderungen im E-Mail Management ist dabei nicht technischer Natur, sondern liegt in der Schaffung geeigneter organisatorischer Rahmenbedingungen. Das ist das Ergebnis einer Studie der Management- und Technologieberatung BearingPoint, die auf einer Erhebung unter rund 500 Unternehmen aus Deutschland basiert.

Ausgangssituation und Ziele der Studie

E-Mails sind heute aus dem modernen Geschäftsleben nicht mehr wegzudenken: Sie werden zur Beantwortung von Kundenanfragen benutzt, sie dienen der Diskussion von Geschäftsstrategien oder dem Austausch von Rechnungen und Zahlungsinformationen, ja selbst Vertragsverhandlungen werden mittlerweile per E-Mail geführt. In der internen und externen Kommunikation mit Mitarbeitern, Partnern und Kunden hat die E-Mail den Brief und das Fax als Nachrichtenformat weitestgehend abgelöst. Die einfache und schnelle Bearbeitung machen die E-Mail dabei immer beliebter. Schätzungen zufolge ist die Zahl der generierten E-Mails in den letzten fünf Jahren von 10 Milliarden pro Arbeitstag auf heute 35 Milliarden gestiegen.¹

Überquellende E-Mail Postfächer, auftretende Sicherheitsverletzungen oder die unzureichende Bereitstellung von entscheidungsrelevanten Informationen zeigen allerdings die Kehrseite der Medaille und konfrontieren viele Unternehmen mit der Frage, wie sie mit der gewaltigen Menge täglich ein- und ausgehender Nachrichten und den darin enthaltenen Informationen umgehen sollen.

Aus Unternehmenssicht sind E-Mails dabei unter folgenden Aspekten von Bedeutung:

- E-Mails haben geschäftliche Relevanz. Sie entziehen sich aber bislang den traditionellen Kontrollmechanismen der papiergebundenen Kommunikation und werden meist noch nicht in den geschäftlichen Kontext angemessen eingeordnet.
- E-Mails unterliegen Gesetzen und Vorschriften, die vielen Nutzern nicht bewusst sind.
- E-Mails können Informationen enthalten, von denen ein Risiko ausgehen kann.
- E-Mails belegen Speicherplatz und führen zu steigenden IT-Kosten.

Damit sind die zentralen Herausforderungen eines effizienten E-Mail Management umrissen. Dieses wird in Unternehmen vor dem Hintergrund neuer gesetzlicher Rahmenbedingungen und der aktuellen Diskussion um Corporate Governance immer stärker diskutiert.

Dennoch ist die Historie des E-Mail Management kurz und die Rechtsunsicherheit noch hoch. BearingPoint hat das zum Anlass genommen, die aktuelle Bedeutung und Handhabung von E-Mail Management in Unternehmen zu untersuchen und zu fragen, inwieweit der Einsatz spezifischer IT Lösungen einen Wertbeitrag zur Bewältigung der aktuellen Herausforderungen leisten kann.

Einige Kernfragen, denen BearingPoint mit der vorliegenden Studie „E-Mail Management 2008“ nachgegangen ist, sind:

1. Welche Bedeutung messen Unternehmen E-Mails im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit bei und wie werden E-Mails behandelt?
2. Welche Auswirkungen haben bestehende und neue Gesetze auf das E-Mail Management aus Sicht der Unternehmen?
3. Wie ist das E-Mail Management in Unternehmen organisiert?
4. Welchen Veränderungsbedarf sehen Unternehmen bei der Behandlung von E-Mails?
5. Welche Erfahrungen haben Unternehmen beim Einsatz von IT-Lösungen im E-Mail Management gesammelt?

Hintergrund der Studie

Unternehmen stehen vor der großen Herausforderung, ihre Geschäftstätigkeit in Einklang mit bestehenden und zukünftigen Regularien zu bringen und über funktionsfähige Leitungs- und Kontrollstrukturen dauerhaft abzusichern. Eine so verstandene Corporate Governance geht damit zunehmend Hand in Hand mit Compliance, Risikomanagement und Sicherheit.

Gesetze und Richtlinien erfordern Compliance in Bezug auf E-Mails

Unter dem Begriff Compliance versteht man die Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien, aber auch die freiwilligen Kodizes zur Schaffung höherer Transparenz und Kontrollierbarkeit der Verhaltensweisen eines Unternehmens und seiner Mitarbeiter. Compliance ist heute ein bedeutendes Element für Corporate Governance.

Die Zahl der Vorschriften, denen Unternehmen unterschiedlicher Branchen insbesondere im Hinblick auf ihre Dokumentations- und Nachweispflichten unterliegen, ist in den letzten Jahren erheblich gewachsen. Neben handels- und steuerrechtlichen Nachweispflichten müssen Unternehmen dabei auch Dokumentationspflichten gerecht werden, wie sie sich z. B. aus dem Umweltrecht, Produkthaftungs-Richtlinien, dem Arbeits- oder Gleichstellungsrecht oder speziellen Richtlinien zum Risikomanagement (Basel II, Solvency II, MiFID etc.) oder zur Datensicherheit (Telekommunikationsgesetz, HIPAA) ergeben.

Was viele nicht wissen: Die in E-Mails abgegebenen Erklärungen sind in der Regel ebenso rechtswirksam wie solche in Papierform. Die Rechtswirksamkeit der E-Mail ergibt sich dabei aus dem traditionellen Grundsatz der Formfreiheit. Ist in Ausnahmefällen für eine rechtswirksame Erklärung Schriftform erforderlich, so kann diese heute in der Regel auch bei E-Mails durch die Verwendung elektronischer Signaturen (Signaturgesetz) ersetzt werden.

Wenn E-Mails rechtswirksame Dokumente sind, dann können sie auch Handelsbriefe im Sinne des Handelsgesetzbuches sein und müssen gemäß Abgabenordnung (AO) nach den Grundsätzen der Ordnungsmäßigkeit aufbewahrt werden. Die Anforderungen an die Aufbewahrung werden durch die Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS) konkretisiert. Danach muss unter anderem sichergestellt werden, dass E-Mails einzelnen Geschäftsvorfällen eindeutig zugeordnet werden, um diese auch zu einem späteren Zeitpunkt prüfen zu können.

Nach den Grundsätzen zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU) stellt eine E-Mail zudem ein originär digitales Dokument dar, das – sofern steuerlich relevant – für den Datenzugriff im Originalformat maschinell auswertbar vorgehalten werden muss. Dafür ist sie mit einem unveränderbaren Index zu versehen, über den das archivierte digitale Dokument verwaltet und jegliche Änderung nachverfolgt werden

kann. E-Mails mit nicht steuerlich relevanten Inhalten müssen hingegen zumindest wegen dieser Vorschrift nicht archiviert oder für den Datenzugriff vorgehalten werden.

Unternehmen sind von der Vielzahl der verschiedenen Vorschriften je nach Branche, Unternehmensstruktur oder Standort unterschiedlich betroffen. Mit Einführung der Dokumentationsvorschriften für Verrechnungspreise besteht etwa bei grenzüberschreitenden, verbundenen Unternehmen heute eine Nachweispflicht für E-Mails speziell zu Preisverhandlungen. Ähnliches gilt aufgrund des Sarbanes Oxley Acts (US SOX) oder der 8. EU-Richtlinie (Richtlinie 2006/43/EG) auch für alle E-Mails, die für die Finanzberichterstattung relevante Geschäftsvorfälle betreffen. Branchenbezogene Regularien, wie die SEC Rules 17a-3/a-4 oder die NASD Rules 3010/3110 verpflichten Banken zur Aufbewahrung der E-Mail Korrespondenz bei Wertpapierhandelsgeschäften.

Viele der beschriebenen Anforderungen sind nicht neu. Dennoch ist ihre Umsetzung in der Praxis oft noch lückenhaft. Eine der größten Herausforderungen ist dabei nicht technischer Natur, sondern liegt in der Frage, welche E-Mails aus der Menge einer geordneten, revisionssicheren Aufbewahrung zugeführt werden müssen. In der Praxis gibt es dazu verschiedene Ansätze: Entweder werden E-Mails nach vordefinierten Regeln selektiert, was sehr genaue Definitionen und Policies voraussetzt. Oder es werden alle E-Mails aufbewahrt, was zwar sicher aber auch sehr speicher- und damit kostenintensiv ist.

Risikomanagement muss E-Mails mit einbeziehen

Unabdingbar für Compliance ist heute ein Risikomanagement. Die Gefahr finanzieller Sanktionen und sogar von Haftstrafen, wie sich diese etwa aus dem Aktiengesetz (AktG), dem Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG), dem Sarbanes Oxley Act (US SOX) oder Basel II ergeben, hat Risikomanagement auch in den Führungsetagen zu einem zentralen Thema gemacht.

Beim planvollen Umgang mit Risiken spielt die E-Mail Korrespondenz eine wesentliche Rolle. Ein Grund: E-Mails enthalten zunehmend geschäftskritische Informationen, von denen ein Risiko ausgehen kann.

So können vertrauliche Informationen unbedacht an Außenstehende weitergeleitet werden, Geschäftsvorgänge werden nicht fristgerecht bearbeitet oder der Adressatenkreis und damit die Vertraulichkeit von Informationen geraten außer Kontrolle. Problematisch ist für Unternehmen auch, dass viele der geschäftskritischen Informationen ausschließlich in E-Mails liegen. Der heute mit Hilfe von E-Mails gepflegte Kommunikationsstil entspricht darüber hinaus nicht immer den Unternehmensstandards. Weiterhin gehen bei der gelebten Verfahrensweise das Vier-Augen-Prinzip und damit Transparenz und Kontrolle verloren.

Als möglicher Nachweis für ungesetzliches Handeln werden E-Mails für Unternehmen auch schnell zur Haftungsquelle. Dies ist umso mehr von Bedeutung, als E-Mails heute zur Beweisführung bei Rechtsstreitigkeiten aller Art anerkannt sind. Schon die Nichtverfügbarkeit von E-Mails kann für Unternehmen durch die Beweislastumkehr wegen Nichtvorlage elektronischer Geschäftspost zu empfindlichen Strafen führen. Zum Beispiel

wurden fünf US-amerikanische Investmentfirmen jeweils mit einer Geldstrafe von 1,65 Millionen US-Dollar belegt, da sie gegen SEC Rule 17a-4 verstoßen hatten und im Rahmen eines Ermittlungsverfahrens angeforderte E-Mails nicht vorlegen konnten.²

Die zunehmende Notwendigkeit der Unterstützung in rechtlichen Streitfällen machen allerdings Lösungen notwendig, die über die reine E-Mail Archivierung weit hinausgehen. Gefragt ist vielmehr ein E-Mail Management, das in das Interne-Kontroll-System (IKS) eines Unternehmens integriert ist.

Auch bei E-Mails ist Informationssicherheit Pflicht

Von wachsender Bedeutung für Compliance und Risikomanagement sind auch Aspekte der Informationssicherheit von E-Mails.

Enge Grenzen sind der Verarbeitung und Aufbewahrung von E-Mails etwa durch das deutsche Datenschutzrecht gesetzt. Gespeicherte Daten dürfen danach nur für die Zwecke genutzt werden, aufgrund derer die Speicherung erfolgte. Eine Nutzung zu anderen Zwecken ist in der Regel unzulässig.

Inhalt und Umstände der E-Mail Kommunikation unterliegen darüber hinaus dem Schutz des Fernmeldegeheimnisses nach dem Telekommunikationsgesetz (TKG). Ist die private Nutzung betrieblicher E-Mail Accounts nicht untersagt, so ist die Einbeziehung privater E-Mails von Arbeitnehmern in die Archivierung ohne deren vorherige Einwilligung unzulässig, ja sogar strafbar. Auch dürfen nur über eine Einwilligung des Arbeitnehmers erfasste, berechnete Personen später auf diese zugreifen.

Der Schutz des Zugriffs auf gespeicherte E-Mails dient jedoch nicht nur der gebotenen Integrität und Vertraulichkeit nach gesetzlichen und unternehmensinternen Vorschriften. Er ist auch erforderlich, um das geistige Eigentum eines Unternehmens zu sichern und zu schützen.

Andere Sicherheitsaspekte werden durch internationale Vorschriften, insbesondere solche zur elektronischen Beweisführung (e-Discovery) gefördert. Die Änderungen des Federal Rules of Civil Procedure (FRCP) können beispielsweise für Unternehmen, die in den Vereinigten Staaten von Amerika agieren, zu einer Offenlegung von E-Mails führen, auch wenn diese in anderen Ländern gespeichert sind und dadurch unter Umständen nationale Vorschriften verletzt werden. Schriftlich festgehaltene Regeln und Verfahren zur kontrollierten Entsorgung von E-Mails werden vor diesem Hintergrund zunehmend wichtiger.

Performance und Kosten sind zu berücksichtigen

Unternehmen müssen heute natürlich auch die wirtschaftlichen Aspekte der E-Mail Kommunikation im Auge behalten.

Der Zuwachs an E-Mails und die Größe der darin transportierten Datei-Anhänge verursachen eine ständig wachsende Kostenbelastung. Zwar sinken die Marktpreise pro Gigabyte Speicherplatz, der Aufwand für die Verwaltung und Sicherstellung der Verfügbarkeit von E-Mail Daten steigt jedoch stetig. Unternehmen begegnen dieser Entwicklung durch die Begrenzung der Mailboxgrößen. Auch werden E-Mail Daten zunehmend auf kostengünstige Medien übertragen, anstatt sie in hoch verfügbaren und teuren Storage-Systemen abzulegen. Solche Lösungen kommen auch zum Einsatz, um die Leistung des operativen E-Mail Systems zu erhöhen.

Eine sinnvolle Lösung darf allerdings nicht nur an der kostengünstigen Aufbewahrung der E-Mail ansetzen. Sie muss die E-Mail vielmehr aktiv über den gesamten Lebenszyklus verwalten und begleiten.

Ein zentrales Element eines so definierten E-Mail Management ist es, „wichtige“ von „unwichtigen“ E-Mails zu trennen und diese entsprechend ihrem Inhalt in den jeweils relevanten Geschäftsprozess zu übergeben oder in den richtigen Postkorb oder an ein elektronisches Archiv weiterzuleiten. Von wachsender Bedeutung sind dabei automatische Verfahren zur inhaltlichen Klassifikation von E-Mails. Sie führen zu Einsparungen, da E-Mails schneller und zuverlässiger strukturiert und verarbeitet werden. Ein Mehrwert ergibt sich zudem noch durch ergänzende Informationen aus anderen Fachanwendungen, die die E-Mail als zusätzliche Metadaten neben den Vorhandenen, wie Absender, Empfänger oder Datum, anreichern.

Eine sinnvolle Lösung zum E-Mail Management muss auch die Möglichkeit bieten, E-Mails bei Bedarf möglichst problemlos wieder zu finden. Wenn Aufwand und Kosten der Suche den Nutzen der gesuchten Informationen überschreiten, wird ein großer Teil des Aufwands sinnlos. Und dies kann schneller geschehen, als man erwarten würde: So musste eine Fortune 500-Firma 20.000 Bandsicherungen mit mehreren Millionen Nachrichten zu je 1.000 US Dollar pro Sicherungsband durchsuchen, um E-Mails für eine Vorladung bei Gericht ausfindig zu machen.³ Eine amerikanische Großbank musste 10 Millionen US Dollar zahlen, da unter anderem E-Mails nicht rechtzeitig wieder hergestellt werden konnten.⁴

Für das Finden von E-Mails gibt es zwei mögliche Strategien: das Durchsuchen aller E-Mails oder die Suche über Metadaten, mit denen die E-Mails bei der Ablage angereichert werden.

- Strategie 1: Das Durchsuchen aller E-Mails ist wegen vertraulicher und möglicher privater Inhalte problematisch. Diese müssten hinsichtlich der unterschiedlichen Schutzinteressen klassifiziert sein, was jedoch in der Regel nicht gegeben ist. Zudem ist der Zugriff auf private E-Mails überhaupt nur unter Abwägung der Verhältnismäßigkeit in Fällen eines besonderen Schutzinteresses des Unternehmens zulässig. Insofern könnte ein solcher Zugriff nur sehr begrenzt einem strengstens eingeschränkten Benutzerkreis eingeräumt werden – im Rahmen der normalen Geschäftsprozesse stellt dies jedoch keine Alternative dar.
- Strategie 2: Die Suche über Metadaten stellt sicher, dass E-Mails innerhalb eines erforderlichen und zulässigen Prozessablaufs allen berechtigten Benutzern zugänglich gemacht werden. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass E-Mails mit einem Schlagwort versehen und strukturiert abgelegt werden.

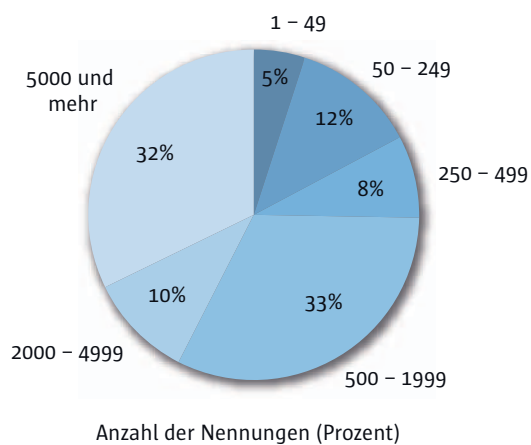
Methodik und Umfang der Studie

BearingPoint hat Ende 2007 Unternehmen zum E-Mail Management befragt. Genutzt wurde hierzu ein strukturierter Fragenbogen, der an mehr als 500 Entscheidungsträger aus Deutschland per Post oder E-Mail versendet wurde. Der Fragebogen wurde zudem auf einem Anwenderkongress, der DMS-Expo 2007, ausgelegt und online unter folgenden Adressen publiziert:

- <http://www.bearingpoint.de/em2008>
- http://www.computerwoche.de/zone/enterprise_cm/
- <http://www-306.ibm.com/software/de/db2/ecm/emailarchiving.html>
- <http://www.cio.de/zone/ibm/843774/index.html>

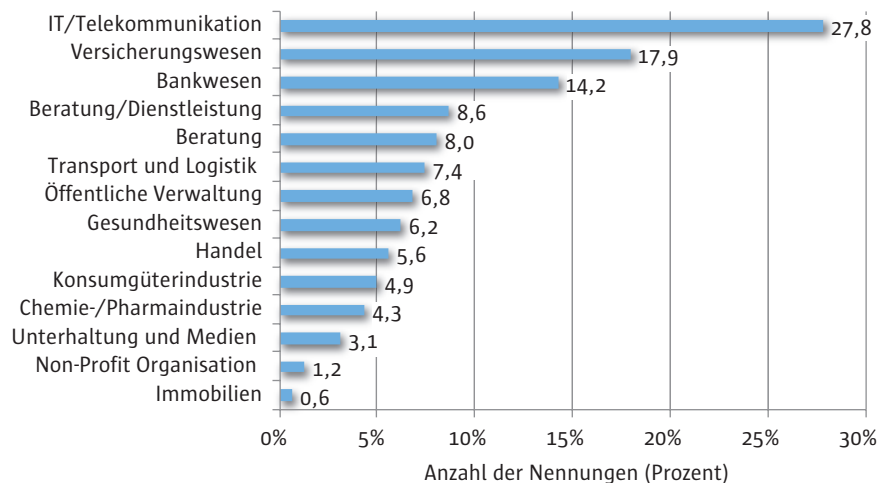
Die Unternehmen, welche auf den Fragebogen geantwortet haben, repräsentieren unterschiedliche Größenordnungen. Aus Großunternehmen mit mehr als 5.000 Mitarbeitern kommen 32% der Befragten. Größere Unternehmen mit 500 bis 5000 Mitarbeitern sind mit 43% vertreten. Mittelgroße Unternehmen (250 bis 500 Mitarbeiter) stellen 8% der Teilnehmer und klassische Kleine und Mittlere Unternehmen (KMU) mit bis zu 250 Mitarbeitern sind zu 17% vertreten.

Abbildung 1:
Größe der Unternehmen nach Anzahl der Mitarbeiter



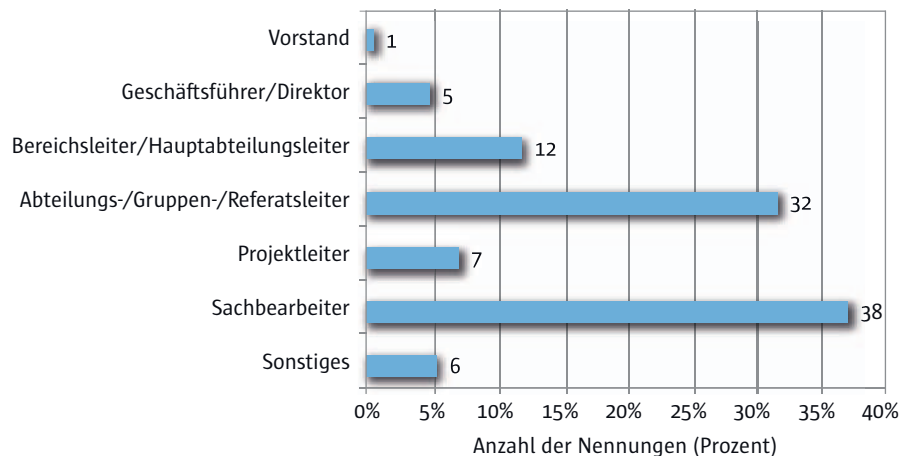
Die durch die Teilnehmer repräsentierte Branchenverteilung ist breit gefächert: Am stärksten vertreten ist mit mehr als einem Viertel der Befragten die IT- und Telekommunikationsbranche, gefolgt vom Versicherungswesen (18%) und den Banken (14%). Alle weiteren Branchen sind zwar ebenfalls vertreten, aber mit deutlich geringerem Anteil. Mehrfachnennungen bei Angabe der Branche waren möglich.

Abbildung 2:
Branchenzugehörigkeit der Unternehmen



Im Hinblick auf die Funktion im Unternehmen sind mehr als die Hälfte der Teilnehmer der Managementebene zuzurechnen. 6% der Befragten repräsentieren die Vorstands- und Direktionsebene.

Abbildung 3:
Funktion der Befragten im Unternehmen



Ausgewählte Ergebnisse der Studie

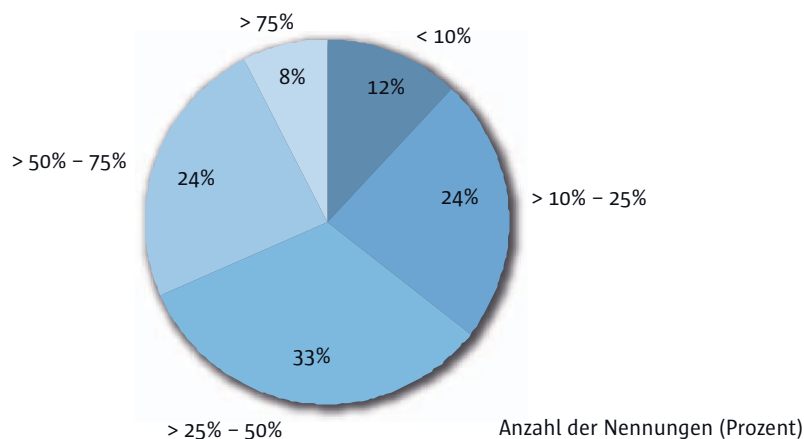
Im Folgenden werden die Kernergebnisse der Studie vorgestellt sowie fachlich eingeordnet und kommentiert.

Herausragende Bedeutung von E-Mails im Rahmen der Geschäftstätigkeit

Die herausragende Bedeutung der E-Mail sowohl für die externe als auch interne Kommunikation findet sich in der Studie bestätigt.

Knapp zwei Drittel der Befragten gehen davon aus, dass mehr als 25 % ihrer E-Mails geschäftskritische, also den Unternehmenserfolg beeinflussende Informationen enthalten. Etwa ein Drittel schätzen, dass sogar mehr als 50 % der E-Mails einen geschäftskritischen Inhalt transportieren.

Abbildung 4:
Anteil geschäftskritischer Informationen in E-Mails

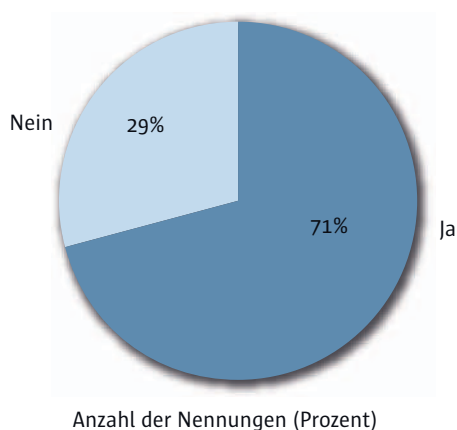


Die Bandbreite der über E-Mail ausgetauschten Informationen und Dokumente ist groß. Den Schwerpunkt bildet dabei die Geschäftsanbahnung: So senden oder bekommen 87 % der Unternehmen Kundenanfragen und 82 % Angebote per E-Mail. Auch Bestellungen (60 %), Rechnungen (43 %) und Verträge (43 %) werden zunehmend über E-Mail ausgetauscht. Als weiteren Schwerpunkt sehen die Befragten die Projektabwicklung (87 %) – und das, obwohl für den Austausch von Dokumenten und Informationen spezialisierte Werkzeuge zur Zusammenarbeit oftmals besser geeignet sind.

E-Mail Management bedeutet mehr als nur Speicherplatz sparen

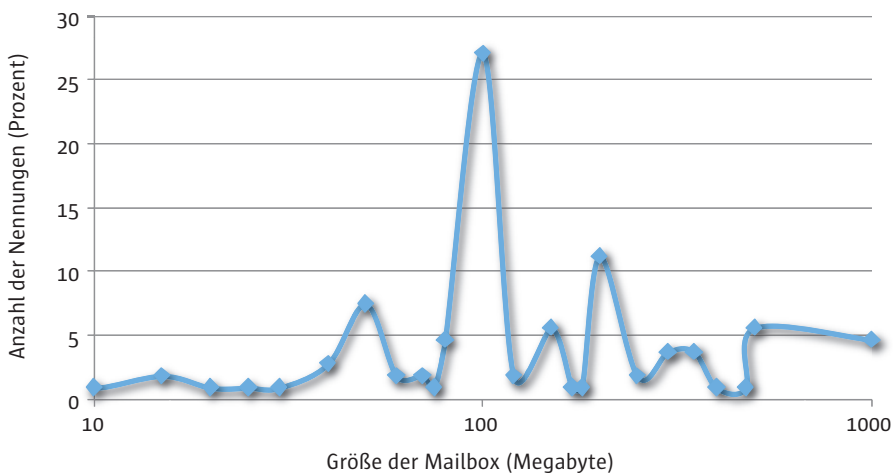
Um die Performance und Verfügbarkeit der operativen E-Mail Systeme zu erhöhen, Sicherungszyklen zu beschleunigen und Kosten einzusparen, setzen Unternehmen heute verstärkt auf eine Beschränkung der Mailboxgrößen. Fast zwei Drittel der in dieser Studie Befragten bestätigen dies.

Abbildung 5:
Beschränkung der Mailboxgröße für Benutzer



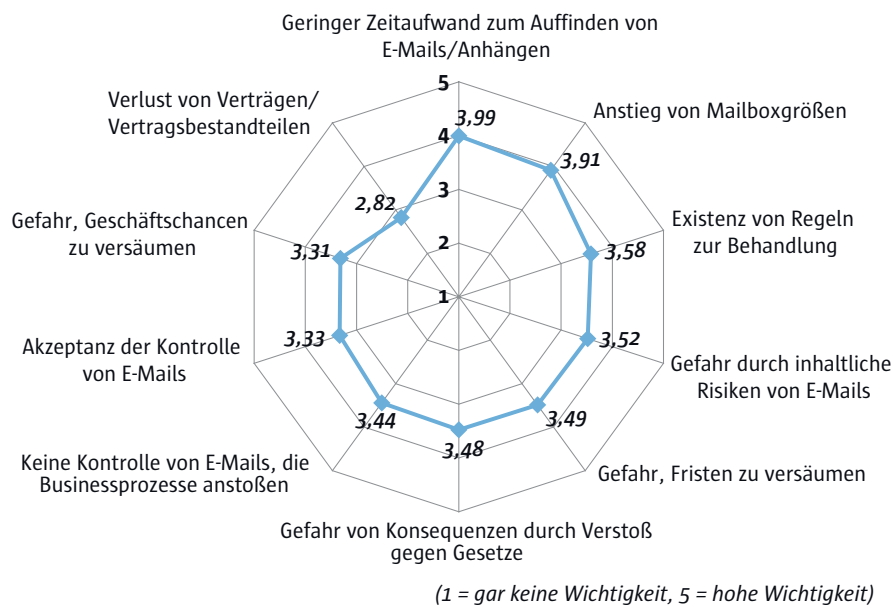
Fragt man nach dem Volumen der Größenbeschränkung, so bewegt sich dieses größtenteils zwischen 50 Megabyte und einem Gigabyte pro Benutzer. Am häufigsten ist mit mehr als einem Viertel der Nennungen eine Beschränkung auf 100 Megabyte pro Benutzer. Mailboxen mit einem Gigabyte Speicherplatz pro Benutzer gibt es nur bei etwa 5% der Studienteilnehmer.

Abbildung 6:
Verteilung der Mailboxbeschränkung



Der Anstieg der Mailboxgrößen und des damit verbundenen Speicherplatzes ist für die befragten Unternehmen heute nicht mehr das wichtigste Motiv, sich mit E-Mail Management auseinanderzusetzen. Vielmehr sehen die Befragten im hohen Zeitaufwand für das Auffinden von E-Mails den wichtigsten Grund. Daneben geht es um die Vermeidung von Risiken, wie etwa im Falle eines Gesetzesverstößes Konsequenzen tragen zu müssen oder Fristen zu versäumen. Ein weiterer bedeutender Aspekt ist auch die zunehmende geschäftsprozessbezogene Funktion von E-Mails.

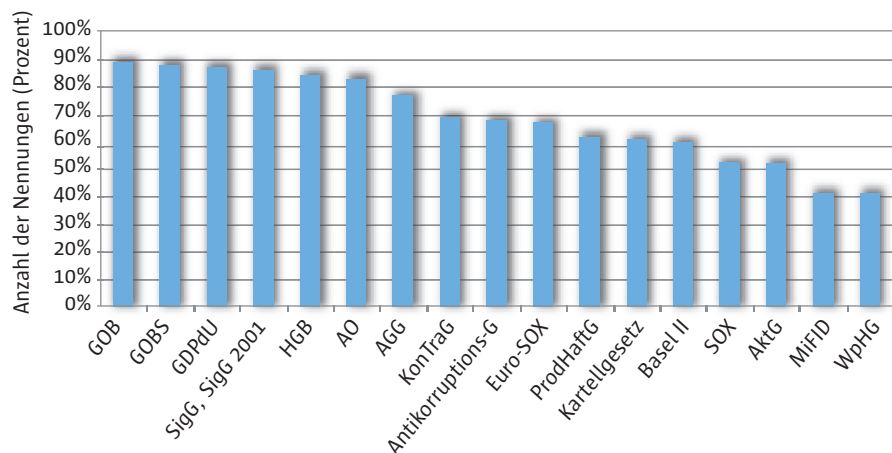
Abbildung 7:
Wichtigkeit folgender Aspekte im Zusammenhang mit E-Mails



Nationale Gesetze haben den größten Einfluss auf das E-Mail Management

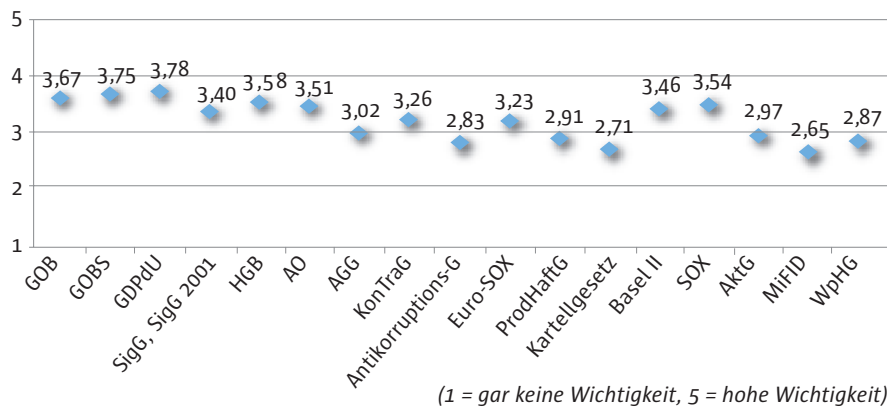
In der Studie wurde gefragt, welche gesetzlichen Regelungen besondere Vorkehrungen im Rahmen des E-Mail Management erfordern. Die Unternehmen fühlen sich von den nationalen steuer- und handelsrechtlichen Vorgaben am stärksten betroffen, danach folgen nationale wie internationale Antidiskriminierungs- oder Korruptionsrichtlinien und branchenspezifische Gesetze.

Abbildung 8:
Regelungen mit Relevanz für das E-Mail Management



Diese Einschätzung stimmt im Wesentlichen auch mit der Bedeutung dieser Vorgaben für das eigene Unternehmen überein. Auffällig ist jedoch, dass die Relevanz einzelner Gesetze und Vorschriften in Abhängigkeit von der Betroffenheit der Unternehmen unterschiedlich bewertet wird. So schätzen zum Beispiel von Basel II oder Sarbanes Oxley betroffene Unternehmen die Bedeutung dieser Gesetze für ihr Unternehmen als überdurchschnittlich hoch ein. Dies mag im Zusammenhang mit den in diesen Regelungen androhten und bereits verhängten Sanktionen stehen.

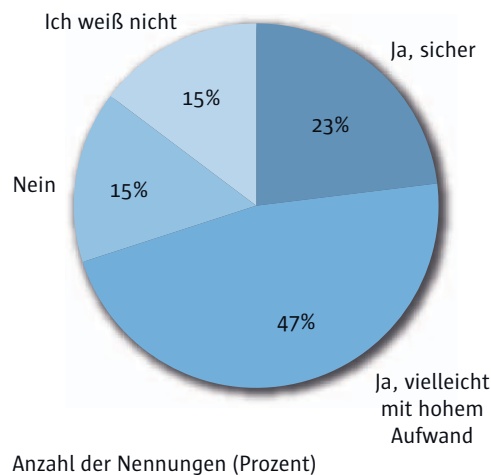
Abbildung 9:
Wichtigkeit der Regelungen für das eigene Unternehmen



Die Nachweisfähigkeit im Falle möglicher Gerichtsverfahren ist unzureichend

Eine weitaus größere Diskrepanz klappt zwischen der Wahrnehmung der Regularien und der Fähigkeit von Unternehmen, E-Mails entsprechend nachweisen zu können: Nur 23 % der Unternehmen könnten – zum Beispiel in einem Gerichtsverfahren – die vollständige Korrespondenz inklusive aller E-Mails zu einem Geschäftsvorfall innerhalb von zwei Wochen sicher zur Verfügung stellen. 47 % der Unternehmen könnten dies nur „vielleicht mit sehr hohem Aufwand“ und 15 % gestehen ein, dass sie dazu nicht in der Lage wären.

Abbildung 10:
Nachweisfähigkeit zu einem Geschäftsvorfall



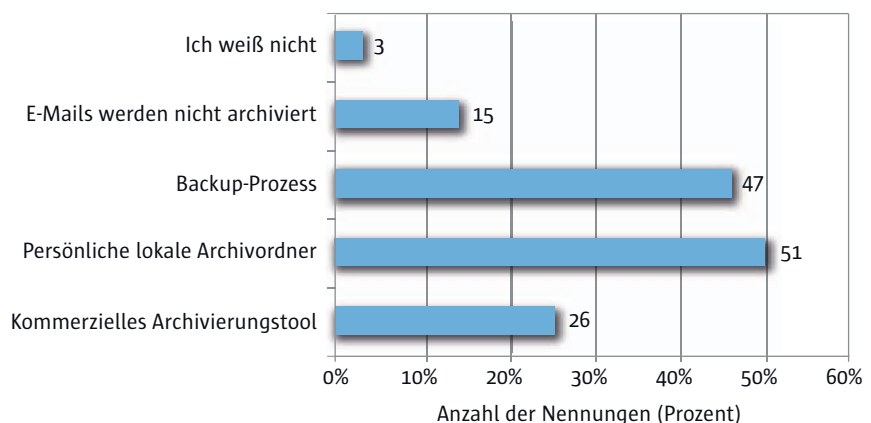
Die Aufbewahrung von E-Mails wird den Anforderungen nicht gerecht

Eine Diskrepanz spiegelt sich auch in einem weiteren Ergebnis der Studie wider: Die Aufbewahrung/Archivierung von E-Mails obliegt bei mehr als der Hälfte der Befragten den Anwendern, die diese in ihren persönlichen Archivordnern verwalten. 47% der Unternehmen verfügen zumindest über einen Backup-Prozess.

Persönliche Archivordner und Backups werden jedoch den Anforderungen aus Sicht des Unternehmens nicht gerecht. Insbesondere die Zuordnung zu einzelnen Geschäftsprozessen und die Abgrenzung zu den verschiedenen gesetzlichen Vorgaben zur Aufbewahrung fehlen bei diesen Instrumenten. Nur bei 26% der befragten Unternehmen stellt ein kommerzielles Archivierungstool die Aufbewahrung sicher und wird damit zentral organisiert. Aber selbst spezielle Lösungen zur E-Mail-Archivierung decken die Anforderung häufig nicht oder nur unbefriedigend ab.

Besorgnis erregend ist, dass 15% der Unternehmen gar keine Archivierung ihrer E-Mails sicherstellen.

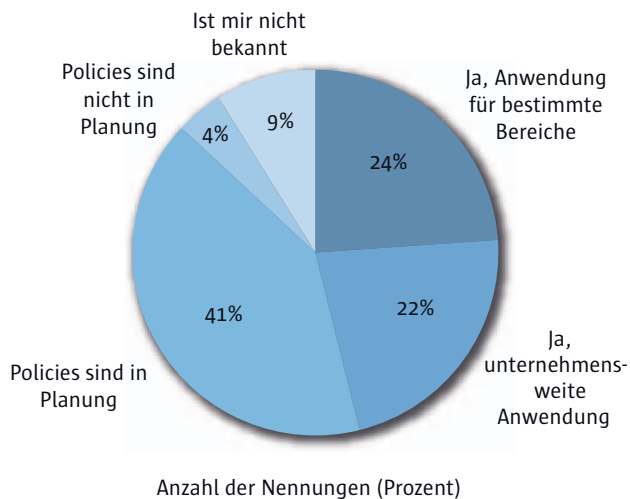
Abbildung 11:
Archivierung von E-Mails (Mehrfachnennungen möglich)



Häufig fehlen interne Regeln zur Aufbewahrung von E-Mails

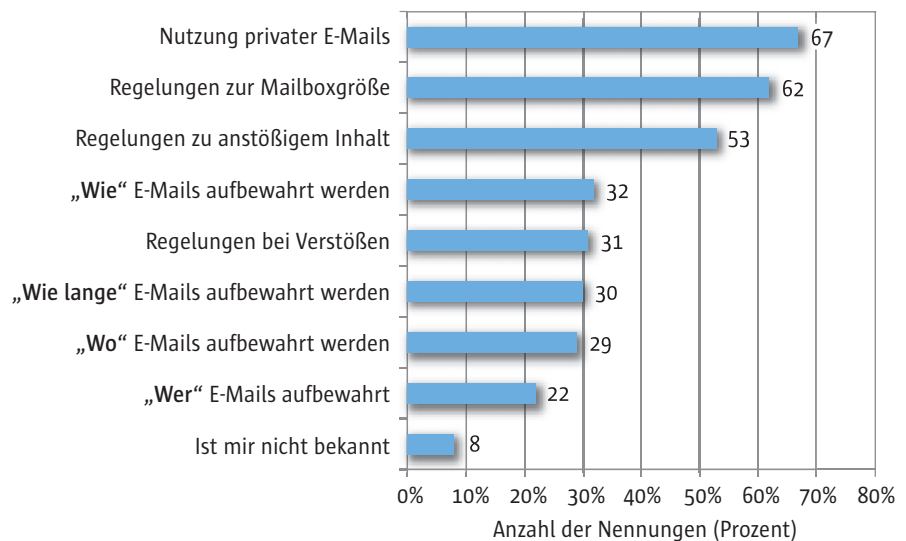
Schriftlich festgehaltene Regeln zur Behandlung von E-Mails kommen bei nur knapp der Hälfte der Befragten zur Anwendung. Bei der Mehrzahl der Unternehmen sind derartige Bestimmungen gerade in Planung, nicht bekannt oder erst gar nicht vorgesehen. Damit fehlt der für ein E-Mail Management erforderliche organisatorische Rahmen bei mehr als der Hälfte der Unternehmen.

Abbildung 12:
Policies zur Behandlung von E-Mails im Unternehmen



Werden E-Mail Policies angewendet, so dominieren Regelungen zur Nutzung von privaten E-Mails (67%), zur Mailboxgröße (62%) und zu anstößigem Inhalt (53%). Interne Vorgaben zur Aufbewahrung und Ablage und zur Behandlung von Verstößen folgen erst danach.

Abbildung 13:
Inhalt der Policies (Mehrfachnennungen möglich)



Die Überwachung der Regelungen ist bei 50% der Unternehmen zentral organisiert. Bei 17% erfolgt keine Überwachung – weder zentral noch dezentral. Verantwortlich für die Erstellung und Überwachung der Einhaltung von E-Mail Policies ist bei 37% der Befragten der Chief Information Officer (CIO). 16% geben an, dass die Revisionsabteilung und 26%, dass sie nicht wissen, wer in ihrem Unternehmen dafür verantwortlich ist.

Die Qualifikation der Mitarbeiter im Umgang mit E-Mails ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Einhaltung der im Unternehmen geltenden Regelungen. Bei mehr als 50% der befragten Unternehmen erfolgt eine solche Qualifikation über Newsletter mit Verweisen auf die relevante Dokumentation. Das Instrument der Präsenz-Schulung wird nur bei 36% der Unternehmen genutzt. Fast ein Viertel der Unternehmen setzen E-Learning-Methoden ein, um ihre Mitarbeiter im Umgang mit E-Mails zu schulen und auf die Einhaltung von Regelungen zu verpflichten.

Der Umgang mit privaten E-Mails birgt noch Unsicherheiten

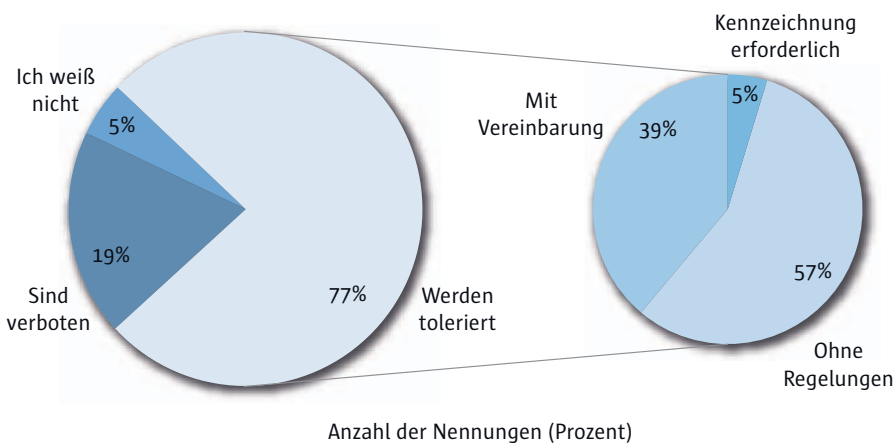
Angesichts des Rechts auf Informationelle Selbstbestimmung und des Anspruchs der Mitarbeiter auf Datenschutz dürfen private E-Mails in Deutschland durch den Arbeitgeber weder ohne vorherige Einwilligung kontrolliert oder archiviert, noch anderen Mitarbeitern zugänglich gemacht werden.

Ein probates Mittel, um den sich daraus ergebenden Problemen zu begegnen, ist das Verbot der privaten Nutzung betrieblicher E-Mail Accounts. Angesichts dessen verwundert es, dass zwei Drittel aller Befragten angeben, private E-Mails würden in den Unternehmen toleriert. Nur in knapp einem Fünftel der Fälle gibt es entsprechende Verbote, die durch Kontrollmechanismen abgesichert werden.

Werden private E-Mails toleriert, stellen diese ein Problem spätestens für jede Art der unstrukturierten Suche auf die E-Mail Bestände des Unternehmens dar. Können diese nicht eindeutig unterschieden werden oder bestehen Betriebsvereinbarungen zur Verantwortlichkeit, stehen Unternehmen vor dem Problem, dass sie einerseits E-Mails aus Gründen des Datenschutzes nicht herausgeben dürfen, andererseits aber im Rahmen von Prüfungen oder Gerichtsverfahren dazu aufgefordert sind. Hier besteht ganz offensichtlich ein Interessenskonflikt mit deutlichem Schadenspotenzial

Umso erstaunlicher ist, dass 57% der Unternehmen weder eine Betriebsvereinbarung zum Umgang mit privaten E-Mails getroffen haben, noch irgendwelche Kontrollen dazu vorsehen. Auch hier besteht erheblicher Handlungsbedarf.

Abbildung 14:
Behandlung von privaten E-Mails

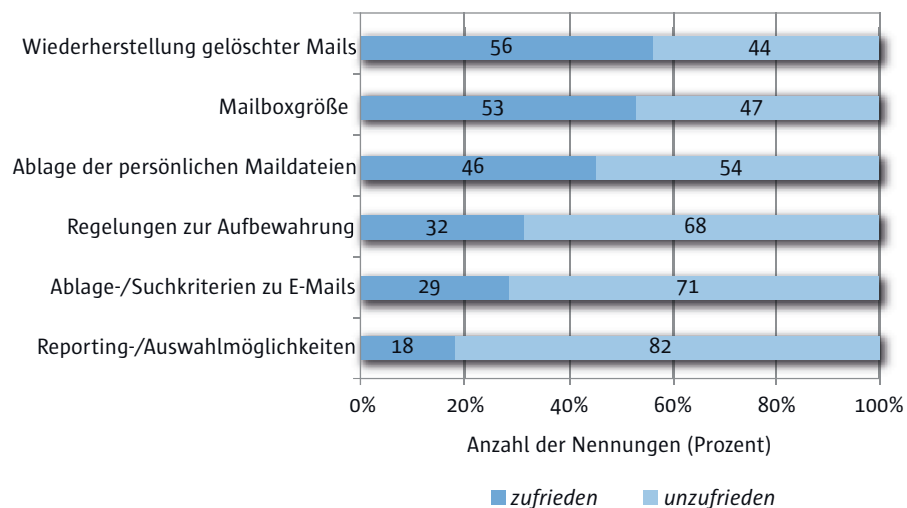


Unternehmen sehen Veränderungsbedarf im E-Mail Management

Viele Unternehmen sind laut Studie mit der derzeitigen Gestaltung ihres E-Mail Management unzufrieden.

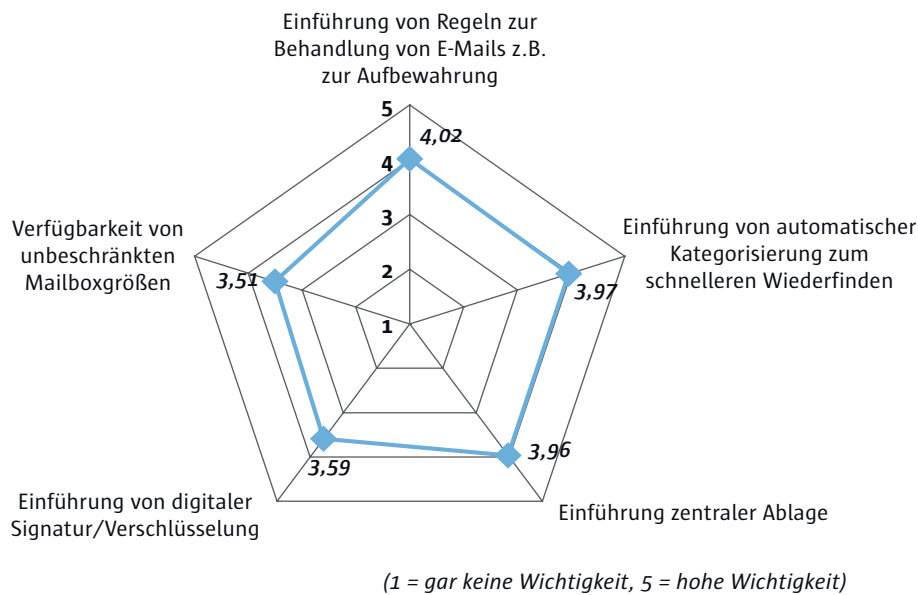
Konsistent zu den bereits dargestellten Ergebnissen bemängeln 68% der Befragten die Regelung zur Aufbewahrung von E-Mails. Noch größer ist die Unzufriedenheit mit den zur Verfügung stehenden Ablage- und Suchkriterien und den Reporting- bzw. Auswertungsmöglichkeiten. Mit ihrer Mailboxgröße und der Möglichkeit der Wiederherstellung versehentlich gelöschter E-Mails sind die Unternehmen vergleichsweise zufrieden.

Abbildung 15:
Zufriedenheit bezüglich E-Mail Management



Den größten Veränderungsbedarf sehen die Befragten dementsprechend auch in den Bereichen mit der größten Unzufriedenheit. So zum Beispiel bei der Einführung von Regeln zur Behandlung von E-Mails, der Einführung einer zentralen Ablage und einer automatischen Kategorisierung und Klassifikation zum schnelleren Wiederfinden von E-Mails und Anhängen. Ansatzpunkte werden auch bei der Signatur oder Verschlüsselung gesehen.

Abbildung 16:
Wichtigkeit von Veränderungen in der Behandlung von E-Mails

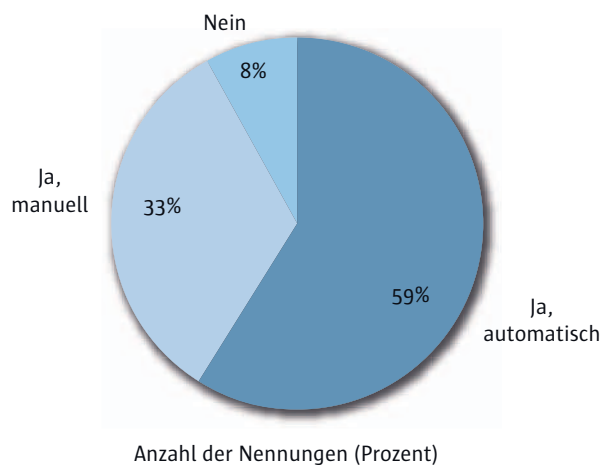


Finden steht ganz oben auf der Wunschliste

Die Aufbewahrung von E-Mails ist natürlich kein Selbstzweck. Bei Bedarf müssen diese möglichst problemlos wieder gefunden werden. Hierzu gibt es zwei mögliche Strategien: das Durchsuchen aller E-Mails oder die Suche über Metadaten, die den E-Mails bei der Ablage mitgegeben werden. Insbesondere beim Durchsuchen aller E-Mails gilt es für die Unternehmen allerdings einige Herausforderungen zu meistern, die viele Firmen noch scheuen.⁵

Dies reflektieren auch die Ergebnisse der Studie: Während mehr als zwei Drittel der Befragten das Durchsuchen aller E-Mails für nicht oder noch nicht erforderlich ansehen, halten nur 8% der Teilnehmer eine Klassifizierung oder Anreicherung der E-Mails mit Metadaten für entbehrlich. Ein Drittel der Teilnehmer trauen sich dabei noch eine manuelle Einordnung der E-Mails zu. 57% der Befragten sehen hier allerdings Unterstützungsbedarf über eine automatische Klassifikation.

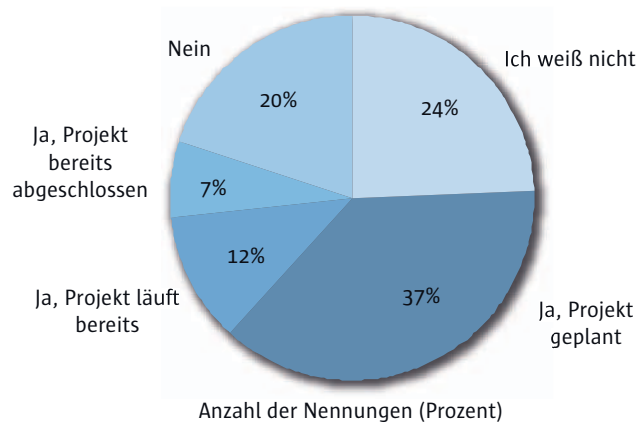
Abbildung 17:
Bedarf, E-Mails zu klassifizieren oder durch Metadaten anzureichern



Projekte zur Optimierung mit Hilfe von IT-Lösungen stehen auf der Agenda

Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen hat sich bereits mit dem Einsatz einer IT-Lösung zur Optimierung ihres E-Mail Management beschäftigt: 37% planen derzeit dazu ein Projekt, bei 12% wird es gerade durchgeführt und bei 7% wurde es bereits abgeschlossen.

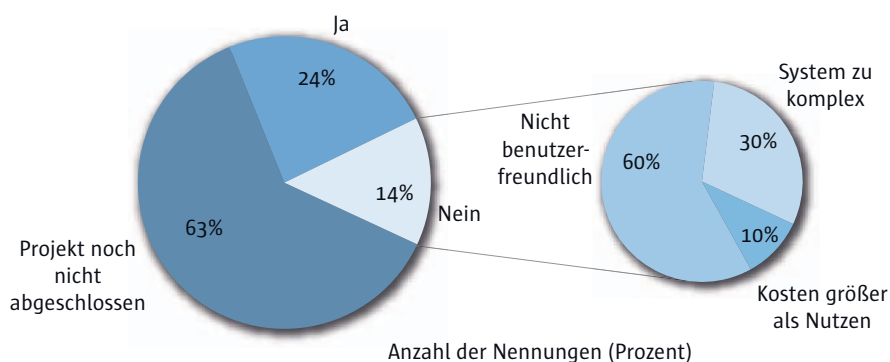
Abbildung 18:
Planung der Optimierung des E-Mail Management mit Hilfe einer IT-Lösung



60% der Unternehmen, die bereits eine IT-Lösung im E-Mail Management einsetzen oder ein Projekt zu diesem Thema durchführen, planen eine unternehmensweite Implementierung. E-Mail Management ist also im Kern eine Unternehmenslösung.

Die Unternehmen, die bereits eine Lösung zum E-Mail Management eingeführt haben, bemängeln jedoch, dass die Produkte oft zu komplex und mangelhaft in der Benutzerfreundlichkeit sind.

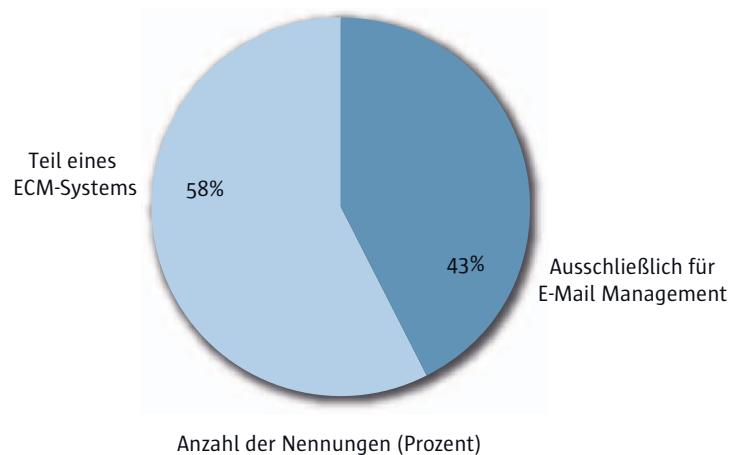
Abbildung 19:
Wurden Ihre Erwartungen für E-Mail Management in Ihrem Unternehmen erfüllt?



Lösungen zum E-Mail Management integrieren eine Vielzahl von Systemen

Mehr als die Hälfte der Unternehmen, die eine E-Mail Management-Lösung einsetzen, nutzen diese nicht als Stand-Alone- bzw. Insellösung. Vielmehr ist sie Teil einer Enterprise Content Management-Lösung (ECM). Bei 43 % der Befragten wird die vorhandene Lösung allerdings nur für E-Mails genutzt. Übersehen wird dabei, dass die E-Mail nur eine von vielen Informationsquellen in einem Unternehmen darstellt. Um neben Compliance auch wirtschaftliches Arbeiten zu ermöglichen, muss es das Ziel sein, alle Informationen – einschließlich der in E-Mails – zentral verfügbar zu halten und in die Geschäftsprozesse einzusteuern. Nur Systeme, die sich nahtlos in ein strategisches Enterprise Content Management-System (ECM) eingliedern lassen, bieten hier einen echten Mehrwert.

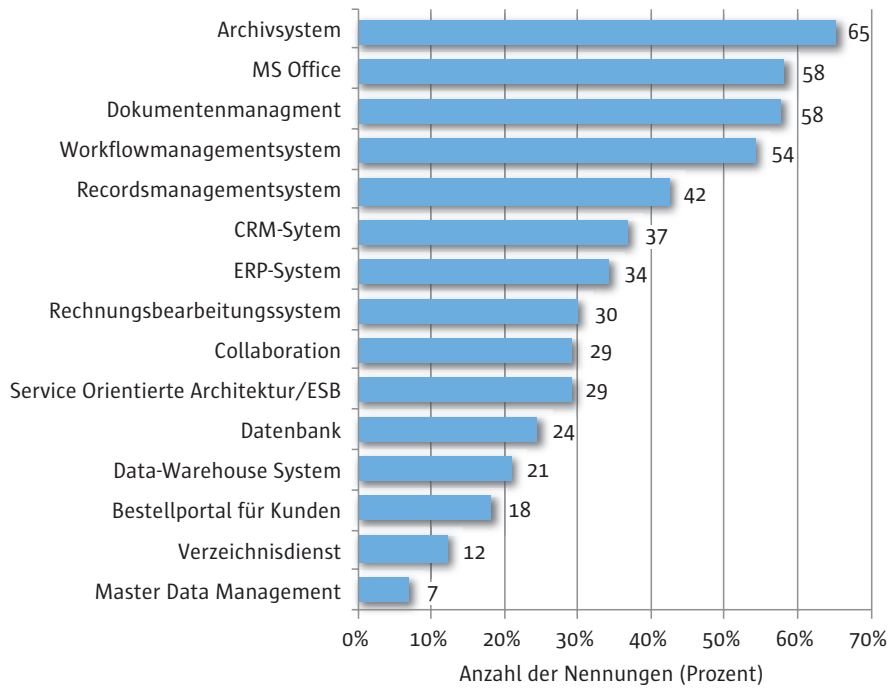
Abbildung 20:
Einsatz einer IT-Lösung zum E-Mail Management



Auf die Frage, mit welchen bestehenden Systemen eine E-Mail Management Lösung gekoppelt sein sollte, entscheiden sich mehr als 50 % der Befragten für eine Integration mit den verschiedenen Komponenten eines ECM-Systems. Die Befragten möchten aber auch aus anderen Office-Anwendungen heraus auf E-Mails zugreifen. Die E-Mails müssen dabei jedoch nicht unbedingt aktiv im Mail-System vorliegen.

Den Bedarf, die E-Mail Management-Lösung an ein Recordsmanagement zu koppeln, sehen nur noch 42% der Unternehmen. Danach folgt erst eine Integration in das Customer Relationship Management und Enterprise Resource Planning-System eines Unternehmens oder in Collaboration-Anwendungen

Abbildung 21:
An das E-Mail Management gekoppelte IT-Lösungen



Schlussfolgerung und Handlungsempfehlung

Die Defizite sind erkannt

Das E-Mail Management stellt für Unternehmen eine große Herausforderung dar. Neben den mit E-Mails verbundenen Dokumentations- und Nachweispflichten treten heute Fragen des Risikomanagements und der Informationssicherheit immer stärker in den Blickpunkt. Auch müssen Unternehmen die wirtschaftlichen Aspekte der E-Mail verstärkt im Auge behalten. Neben Kostenaspekten geht es hierbei auch um die Erschließung des in E-Mails gebundenen (expliziten) Wissens.

Gefordert sind daher Lösungen, die über eine reine E-Mail Archivierung weit hinausgehen: Das E-Mail Management muss die E-Mail vielmehr über den gesamten Lebenszyklus – von der Entstehung, über die Aufbewahrung bis hin zur Löschung – aktiv managen und überwachen.

Die Ergebnisse der Studie verdeutlichen, dass in den meisten Unternehmen bereits die Aufbewahrung der E-Mails diesen Anforderungen nicht gerecht wird. Häufig mangelt es an internen Regeln zur Aufbewahrung oder decken die vorhandenen Lösungen nur Teilbereiche dieser Anforderungen ab. Damit ist nicht nur die Nachweisfähigkeit im Falle möglicher Gerichtsverfahren unzureichend, die Unternehmen gehen auch unnötige Risiken ein und berauben sich der möglichen Effizienzvorteile eines E-Mail Management.

Viele Unternehmen sind darüber nachweislich unzufrieden und sehen entsprechenden Veränderungsbedarf. Regeln zur Behandlung von E-Mails, die Einführung einer zentralen Ablage und eine automatische Kategorisierung und Klassifikation zum schnelleren Wiederfinden von E-Mails stehen dabei ganz oben auf der Agenda.

Die größte Herausforderung ist organisatorischer Natur

Eine der größten Herausforderungen im E-Mail Management ist nicht technischer Natur. Sie liegt vielmehr in der Schaffung eines geeigneten organisatorischen Rahmens für den richtigen Umgang mit E-Mails.

So muss jedes Unternehmen zunächst klären, welchen rechtlichen Regelungen und Vorschriften es im Rahmen seiner spezifischen Geschäftstätigkeit unterliegt und welche Anforderungen sich daraus ergeben. Erst danach kann jedes Unternehmen für sich festlegen, wie es diesen Anforderungen etwa mit Hilfe entsprechender IT Applikationen gerecht werden will.

Der Umgang mit jeglicher Art von Information, ob gebunden in Dokumenten, E-Mails oder anderen digitalen Kommunikationsmedien ergibt sich dabei üblicherweise aus einer unternehmensweiten Dokumentationsrichtlinie. Aus dieser sind dann auch Regeln zur Behandlung von E-Mails abzuleiten, unternehmensweit bekannt zu machen und technisch zu implementieren.

Vorab zu gestalten sind dabei auch unternehmensweite Taxonomien (z. B. Aktenpläne) für eine übergreifende, möglichst IT-gestützte Klassifikation der E-Mails, oder die Geschäftslogik, welcher eine E-Mail gemäß seiner inhaltlichen Einordnung dann zum Beispiel nach Einführung einer automatischen Prozesssteuerung folgt.

Insellösungen vermeiden

Bei der Optimierung des E-Mail Management mit Hilfe der IT sollten Insellösungen vermieden werden. Das E-Mail-Management muss Teil eines umfassenden Enterprise Content Management-Systems sein, dessen Ziel in einer zentralen Verwaltung und schnellen Bereitstellung aller wichtigen Geschäftsinformationen besteht.

Nur auf dieser Grundlage und mit Hilfe einer Integration in die relevanten Unternehmensanwendungen können Unternehmen die Inhalte von E-Mails geschäftlich nutzbar machen und zugleich die Einhaltung von rechtlichen Regelungen und Vorschriften realisieren.

Aus Sicht des Risikomanagements müssen sich diese Lösungen auch in das Interne-Kontroll-System (IKS) eines Unternehmens integrieren.

Das richtige Vorgehen sichert den Erfolg

Ein kritischer Erfolgsfaktor bei der Einführung oder Optimierung eines E-Mail Management ist das richtige Vorgehen. Dabei sind aus Sicht von BearingPoint folgende Punkte von Bedeutung:

- Die Aufmerksamkeit des Top-Managements: Die geänderten Anforderungen machen ein neues Verständnis von E-Mail Kommunikation erforderlich. Dieser Kulturwechsel muss vom Management aktiv gefördert werden, um durchgesetzt werden zu können. Auch sichert die Unterstützung durch das Management die nötigen Budgets und schafft die Bedingungen für eine effiziente Umsetzung notwendiger Organisations- und IT-Projekte.
- Ein umfassender Überblick: Bevor Projekte zur Verbesserung des E-Mail Management begonnen werden, muss die Ausgangssituation im Unternehmen ausreichend bekannt sein. Zu identifizieren sind insbesondere die Risiken und Defizite. Zudem müssen die gesetzlichen Regelungen und ihre Auswirkungen auf das Unternehmen beurteilt werden.

- Eine klare Vision: E-Mail Management ist keine punktuelle Maßnahme, sondern ein langfristiger Veränderungsprozess hin zu einem aktiven und ganzheitlichen Management von E-Mails. Auf dem Weg dahin müssen realistische Ziele gesetzt und Abhängigkeiten berücksichtigt werden.
- Eine schrittweise Umsetzung: Viele Projekte scheitern daran, dass in zu kurzer Zeit zu viel gewollt wird. Es empfiehlt sich daher ein Einführungsplan, der stufenweise umgesetzt wird. Begonnen werden kann etwa mit einer zentralen E-Mail-Ablage auf Abteilungsebene, die sukzessive um Nutzer und Funktionen erweitern sowie in bestehende Anwendungen integriert wird. Die Mitarbeiter sollten aktiv eingebunden werden: Wie bei allen Projekten hängt der Erfolg an der Akzeptanz der betroffenen Mitarbeiter. Durch umfassende Information lässt sich daher Transparenz schaffen. Die Mitarbeiter müssen im richtigen Umgang mit E-Mails qualifiziert werden, um das Volumen an versendeten und empfangenen E-Mails und mögliche Gefahrenpotenziale von vornherein zu limitieren.
- Die Überwachung der Compliance: Der langfristige Erfolg eines Unternehmens kann gesichert werden, indem die Compliance aktiv überwacht wird. In den internen Audit Prozess gehört daher auch die Überprüfung von E-Mail-Richtlinien und die Dokumentation der Einhaltung dieser Richtlinien.

Anmerkungen

¹ Pfeiffer, Stefan: E-Mail-Management: »Wegspeichern genügt nicht«, in: ECMguide.de, www.ecmguide.de/magazin/emailarchivierung.asp?todo=de&theID=1014&bhcp=1, Stand: 20.04.2008; ähnlich auch: The Radicati Group, Inc.: Taming the Growth of Email – An ROI Analysis, White Paper, March 2005, S. 3, Stand: 20.04.2008.

² Vgl. Spiegel online <http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,225467,00.html>, Stand: 20.04.2008.

³ Vgl. Baltes, Kathryn S.: Records Retention: The Need for a Good Corporate Policy, in: <http://library.findlaw.com/2003/May/28/132774.html>, Stand: 20.04.2008.

⁴ Vgl. Haber, Lynn: Best Practice E-Mail Retention Polices: Why 90-Day Deletion Doesn't Cut It, in: <http://www.devx.com/symantec/Article/32613>, Stand: 20.04.2008.

⁵ Siehe dazu die Ausführung zu „Performance und Kosten sind zu berücksichtigen“ in dieser Studie.

Kontakt



Steffen Tampe
Director

BearingPoint GmbH
Münzgasse 2
04107 Leipzig
+49.341.9769.804
steffen.tampe@bearingpoint.com



Dr. Doreen Klingstein
Manager

BearingPoint GmbH
Münzgasse 2
04107 Leipzig
+49.341.9769.823
doreen.klingstein@bearingpoint.com



Thomas Bahr
Manager

BearingPoint GmbH
Speicherstraße 1
60327 Frankfurt am Main
+49.69.13022.5818
thomas.bahr@bearingpoint.com

Für Fragen und weitere Informationen
zum Themenbereich E-Mail Management
können Sie uns gerne kontaktieren:
ecm@bearingpoint.com

Wir helfen unseren Kunden, messbare und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen

BearingPoint wendet sich als ein führendes Management- und Technologieberatungsunternehmen an die Forbes Global 2.000-Unternehmen sowie viele der weltweit größten öffentlichen Einrichtungen. Unsere mehr als 16.000 engagierten und erfahrenen Mitarbeiter unterstützen Organisationen rund um den Globus bei der Lösung ihrer dringendsten und wichtigsten Aufgaben – und das tagesein, tagaus. Durch unseren kooperativen und flexiblen Ansatz helfen wir unseren Kunden, praktische, nachhaltige und messbare Ergebnisse zu erzielen, die richtigen strategischen Entscheidungen zu treffen und die passenden Lösungen umsetzen zu können.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Webseite unter www.bearingpoint.com oder www.bearingpoint.de.

BearingPoint. Management & Technology Consultants

BearingPoint GmbH
Speicherstraße 1
60327 Frankfurt am Main – Deutschland

www.bearingpoint.de | www.bearingpoint.com

© 2008 BearingPoint GmbH, Frankfurt/Main. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in der EU.

Der Inhalt dieses Dokuments unterliegt dem Urheberrecht. Veränderungen, Kürzungen, Erweiterungen und Ergänzungen, jede Veröffentlichung, Übersetzung oder gewerbliche Nutzung zu Schulungszwecken durch Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung durch BearingPoint GmbH, Frankfurt/Main. Jede Vervielfältigung ist zum persönlichen Gebrauch gestattet und nur unter der Bedingung, dass dieser Urheberrechtsvermerk beim Vervielfältigen auf dem Dokument selbst erhalten bleibt.

WP 0338 DE